|  |
| --- |
| **1. MACROPROCESO** |
| GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| **1.1. OBJETIVO DEL MACROPROCESO** |
| Administrar y proveer de manera óptima los recursos físicos, financiero y tecnológicos necesarios para el adecuado desarrollo del cumplimiento de los objetivos institucionales de la E.S.E Hospital San José del Guaviare  |
| **2. NOMBRE DEL PROCESO** |
| CARTERA |
| **2.1. OBJETIVO DEL PROCESO** |
| Garantizar el adecuado flujo de recursos a la entidad, hace gestión de la recuperación de los dineros invertidos por la entidad en la prestación de servicios y que son facturados a las diferentes EAPB |
| **3. ALCANCE** |
| **Inicia:** Radicación de Cuentas Medicas |
| **Termina:** Difícil Recaudo |
| **4. RESPONSABLE** |
| Técnico Administrativo de Cartera |
| **5. CICLO DEL PROCESO** |
| **5.1 PLANEAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| **1** | Técnico Administrativo de Cartera | Equipos e insumos de oficina.Plan operativo Anual, Plan de acción vigencia anterior. | Elaborar plan de acción anual | Plan de acción | Cartera, Entes de control, planeación, control interno de gestión y demás procesos que lo requieran. |
|
| **2** | Técnico Administrativo de Cartera | Equipos e insumos de oficina informe de facturación, radicación, recaudo y glosas, lineamientos institucionales | Establecer estrategias que permitan el aumento del recaudo | Estrategias definidas | Cartera, gerencia y auditoria, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios. |
|
| **3** | Técnico Administrativo de Cartera | Seguimiento de indicadores de los procesos, equipo de cómputo, software, insumos de oficina, impresora, internet. | Identificar falencias en los procedimientos  | Capacitación, planes de mejoramiento | Cartera  |
|
|
| **4** | Técnico Administrativo de Cartera | Equipos e insumos de oficina, internet.Documentos y registros del proceso. | Elaborar y/ o actualizar procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso. | Procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso elaborados y/ o actualizados. | Cartera |
|
| **5.2 HACER** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| **1** | Técnico Administrativo de Cartera | Equipos e insumos de oficina.Plan de acción vigente. | Ejecutar plan de acción | Plan de acción ejecutado | Cartera |
|
|
| **2** | Técnico Administrativo de Cartera | Equipo de cómputo, software, insumos de oficina, impresora, internet.Informe de recaudo, radicación y cartera. | Programar el flujo de recursos de manera mensual | Programación de ingreso de recursos) | Gerencia, Subgerencia Administrativa y financiera y tesorería |
|
| **3** | Técnico Administrativo de cartera, auxiliar de Cartera | Equipo de cómputo, software, insumos de oficina, impresora, internet.Informe de radicación, seguimiento de la depuración de cartera | Garantizar el cumplimiento de los términos de radicación y su disposición para el cobro jurídico. | Factura de venta con cumplimiento de requisitos jurídicos | Funcionarios Áreas de facturación, cartera y auditoria, Usuarios y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios |
|
| **4** | Técnico Administrativo de cartera, auxiliar de Cartera | Equipo de cómputo, software, insumos de oficina, impresora, internet.Informe de recaudo, Seguimiento de Notas crédito. | Garantizar la identificación y el descargue de los dineros recaudados por prestación de servicios de salud | Estados de cartera actualizados | Funcionarios Áreas de facturación, cartera y auditoria Usuarios y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios |
|
| **5** | Técnico Administrativo de cartera, auxiliar de Cartera | Equipo de cómputo, software, insumos de oficina, impresora, internet.Estado de Cartera por edades, Evidencias de depuración de la cartera | Garantizar la recuperación dentro de los términos de ley de las valores facturados por prestación de servicios de salud | Flujo de recursos | Gerencia, Subgerencia Administrativa y financiera y tesorería |
| **6** | Técnico Administrativo de cartera | Equipos e insumos de oficina, internet.Reportes generados por el software, requerimiento interno y/ o externo. | Elaborar informes y hacer seguimiento a los indicadores con el fin de detectar fallos realizar su retroalimentación y toma de decisiones. | Informes consolidados e indicadores analizados | Entes de control GerenciaSubgerencia administrativa y financieraSubgerencia de Servicios de salud y demás procesos que lo requieran. |
| **7** | Técnico Administrativo de cartera | Equipos e insumos de oficina, internet.Documentos y registros del proceso vigentes. | Socializar procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso. | Listados y/ o actas de socialización | Clientes internos: Área cartera  |
| **5.3 VERIFICAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| **1** | Técnico Administrativo de cartera, auxiliar de Cartera | Equipos e insumos de oficina, software.Reportes generados por el sistema. | Realizar seguimiento a las facturas sin radicar. | Radicación oportuna de facturas | Facturación, cartera, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios |
|
| **2** | Técnico Administrativo de cartera, auxiliar de Cartera | Equipos e insumos de oficina, software, informe de recaudo, evidencias de depuración de cartera | Realizar seguimiento al vencimiento de las facturas y a los tiempos de rotación en cartera. | Cartera por edades, programación de pagos | Gerencia, Subgerencia Administrativa y financiera facturación, cartera y auditoria |
|
|
|
|
| **3** | Técnico Administrativo de cartera, auxiliar de Cartera | Equipos e insumos de oficina, software, informe de recaudo, evidencias de depuración de cartera | Realizar seguimiento a los tiempos, términos y legalidad en la radicación de facturas | Informe de radicación, factura cobrable | Gerencia, Subgerencia Administrativa y financiera, facturación, cartera y auditoria |
|
|
|
| **4** | Técnico Administrativo de cartera | Equipos e insumos de oficina, internet.Formato de evaluación de adherencia a documentos. | Evaluar adherencia a procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso. | Evaluación de adherencia a documentos del proceso. | Cartera  |
| **5.4 ACTUAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| **1** | Técnico Administrativo de cartera | Estado de cartera, informe de radicación y recaudo, evidencias de depuración, equipo de cómputo, software, insumos de oficina, impresora, internet. | Acceder a los mecanismos de conciliación que ofrece el estado (CIRCULAR 030, SUPERSALUD Y PROCURADURIA) con el fin de garantizar la recuperación de la cartera. | Actas de conciliación y acuerdos de pago | Entidades Administradoras de Planes de Beneficios |
|
| **2** | Técnico Administrativo de cartera | Estado de cartera, informe de radicación y recaudo, base de trazabilidad del título valor, equipo de cómputo, software, insumos de oficina, impresora, | Notificar y postular las entidades y facturas a las que se les generará la acción jurídica, especialmente aquellas que evidencian un alto grado de irrecuperabilidad. | Actas de conciliación y acuerdos de pago | Entidades Administradoras de Planes de Beneficios |
| **3** | Técnico Administrativo de cartera | Equipos e insumos de oficina.Formato Plan de mejoramiento y seguimiento. | Establecer acciones preventivas y correctivas del proceso. | Plan de mejoramiento y seguimiento. | Clientes internos: Área de cartera  |
| **6. INDICADOR (ES)** |
| Ver tablero de indicadores  |
| **7. RIESGO (S)** |
| Ver matriz de riesgo |
| **8. REQUISITOS LEGALES** |
| Ver normograma |
| **9. PROCEDIMIENTOS/LINEAMIENTOS/GUIAS/INSTRUCTIVOS/REGISTROS/ETC.** |
| Ver listado maestro de documentos |
| **10. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCESO** |
| **VERSION** | **FECHA DE ACTUALIZACION** | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** |
| 1.0 | 30/07/2013 | Se crea el documento en donde se integraban facturación, cratera y auditoria concurrente |
| 2.0 | 05/12/2018 | Se actualiza el documento separándolo de la caracterización del proceso anterior, ya que se toma la decisión de crear la caracterización del proceso para cada uno de los procesos de facturación, cartera y auditoria concurrente  |
| **ELABORO** | **REVISO** | **APROBO** |
| **OSCAR RODRIGUEZ**Técnico administrativo de cartera | **DORA J. CUADRADO O.**Subgerente Administrativa y Financiera | **CESAR A. JARAMILLO M.**Gerente |