
	Sistema Integrado de Garantía de Calidad					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Gestión de Cartera					
	Proceso Cartera					
CÓDIGO	AP-CAR-PD-07	VERSIÓN	0	FACHA DE APROBACION:	21/09/2023	Página 1 de 5

## 1. IDENTIFICACIÓN

PROCESO	CARTERA
PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE CARTERA

2. **OBJETIVO:** Recaudar los pagos generados por los servicios prestados, con el ánimo de obtener un buen flujo de efectivo y mantener actualizado el estado de cartera del Hospital Especial de Cubará ESE.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso de cartera del Hospital Especial de Cubará ESE.

## 4. RESPONSABLES

- Líder de Gestión Financiera y Contable
- Profesional de Cartera
- Técnicos de Cartera

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES



**NOTAS DEBITO:** Documento legal contable diseñado por la ley colombiana, para aumentar el valor de una factura después de generada, a razón de no haber cobrado algún servicio prestado, no incluido en dicha factura y en los demás casos que se requieran aumentar el valor de la factura.

**NOTA CRÉDITO:** Documento legal contable diseñado por la ley colombiana, para disminuir el valor de una factura después de generada a razón de haber cobrado algún servicio no prestado incluido en dicha factura y en los demás casos que se requieran disminuir el valor de la factura.

**PRONUNCIAMIENTO:** La empresa contratante hace saber en medio impreso y magnético que hubo objeción total o parcial en los tiempos estipulados por la ley a la oficina de cartera.

**GLOSAS:** Es una objeción total o parcial a la que tiene derecho el deudor una sola vez por factura y tan pronto haya sido auditada los servicios facturados.

Son pagos parciales o devolución total de cuentas o facturas de los clientes de la institución, por errores en la dispensación o incumplimiento de las condiciones del contrato.



	<b>Sistema Integrado de Garantía de Calidad</b>				 VIGILADO Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383	
	Gestión de Cartera					
	Proceso Cartera					
CÓDIGO	AP-CAR-PD-07	VERSIÓN	0	FACHA DE APROBACION:	21/09/2023	Página 2 de 5

## 6. CONDICIONES GENERALES:



Toda Glosa que se recepción en el Hospital Especial de Cubará –ESE- debe manejarse de acuerdo con el Decreto 4747/2007 y cualquier ley que modifiquen o disponga el Gobierno Nacional respecto a las Glosas.

## 7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

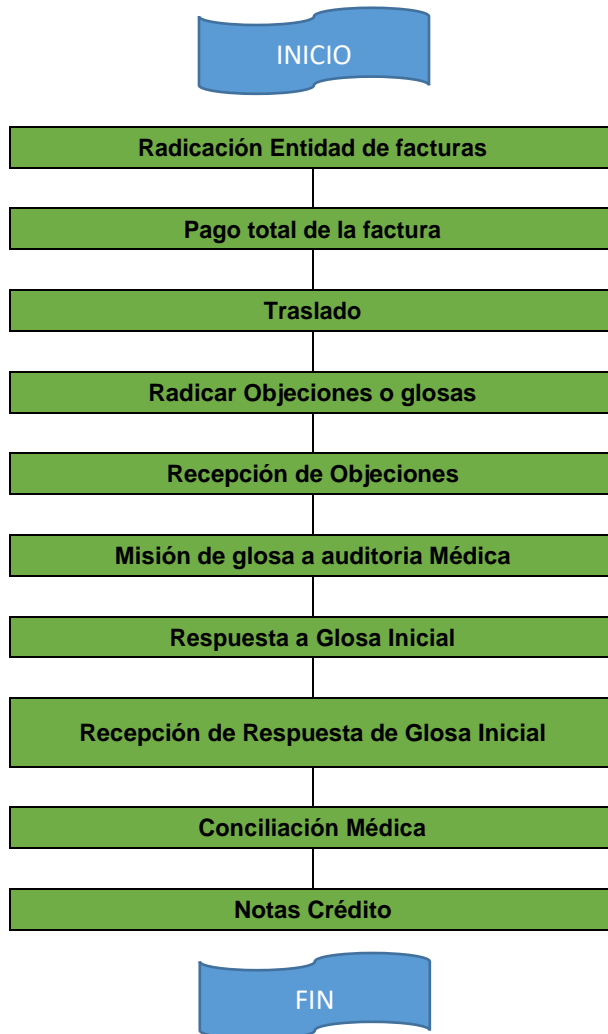
N	Actividad	Responsable	Descripción	Documento de trabajo
1	Radicación Entidad de facturas	Profesional Cartera - Técnicos de Cartera	Registro de la fecha de recibido de la empresa responsable de pago en el aplicativo del Módulo de Cartera	Registro Rocky y Genesis
2	Pago total de la factura	Profesional Cartera - Tesorería	Cuando no se presenten glosas, el pago de la factura será el 100%. Es necesario e imprescindible que la empresa informe discriminadamente el pago realizado para ser contabilizado.	Registro Rocky y Genesis
3	Traslado	Profesional Cartera - Técnicos de Cartera	Afectar en el sistema factura a factura los pagos reportados por las empresas responsables de pago	Registro Rocky y Genesis
4	Radical Objecciones o glosas	Técnicos de Cartera - Auditor Médico	La empresa contratante contara con 20 días hábiles contados a partir de la radicación de la factura para poder presentar y radicar objeciones hasta por el 100% sobre el valor total de la factura. nicamente surtirá efecto cuando se haga ante la oficina de Cartera del Hospital Especial de Cubará. El deudor deberá presentar obligatoriamente las objeciones mediante informe en medio magnético y/o correo electrónico e impreso legible que debe contener los requisitos Mínimos según el anexo técnico No. 6 (estructura de reporte de información de todos los aspectos relacionados con la presentación de facturas, glosas, devoluciones y respuestas de las mismas, pagos y decisiones adoptadas por las entidades responsables del pago frente a las respuestas de los prestadores de servicios de salud, según la resolución 3047 de 2008.)	Informe de objeciones o glosas en facturas de salud
5	Recepción de Objeciones	Técnicos de Cartera - Auditor Médico	Hecho el pronunciamiento y habiendo cumplido cada uno de los requisitos del Decreto 4747/2007 y/o cualquier ley que modifique o disponga el Gobierno Nacional respecto a las Glosas se registra de cada ítem glosado a las facturas en el aplicativo de cartera	Informe de objeciones o glosas en facturas de salud
6	misn de glosa a auditoria Médica	Técnicos de Cartera - Auditor Médico	Registrada la objección en el sistema, se elabora un comunicado remisorio de la glosa mensual por empresa, especificando los consecutivos de recepción y el valor total glosado. El plazo máximo es de 07 días hábiles para ser enviado al área de Auditoria Medica	Comunicado especificando la glosa total mensual por cada empresa
7	Respuesta a Glosa Inicial	Auditor Médico	El proceso de Auditoria Médica contará máximo con 08 días hábiles, a partir del momento de recibido el informe de objeciones, para realizar la respuesta a la empresa contratante	Informe de respuesta a objeciones

 <b>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NIT 900.000.000-1</small>	<b>Sistema Integrado de Garantía de Calidad</b>					 <b>VIGILADO Supersalud</b> <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	<b>Gestión de Cartera</b>					
	<b>Proceso Cartera</b>					
<b>CÓDIGO</b>	AP-CAR-PD-07	<b>VERSIÓN</b>	0	<b>FACHA DE APROBACION:</b>	21/09/2023	Página <b>3</b> de <b>5</b>

8	Recepción de Respuesta de Glosa Inicial	Auditor Médico	La empresa contratante contará únicamente con 05 días calendario, a partir de la radicación del Informe de Respuesta de Objeciones, hecho por el auditor médico del Hospital Especial de Cubará para dejar en firme o no las glosas inicialmente presentadas. De no informar al área de Auditoría Médica del Hospital Especial de Cubará, en este lapso de tiempo, se entenderá que la empresa contratante está de acuerdo con el Informe de Respuesta de Objeciones y por lo tanto no existirá instancia de conciliación; se deberá cancelar los valores no aceptados en la respuesta de la glosa.	Respuesta de la Glosa
9	Conciliación Médica	Auditor Médico	Si en el lapso de tiempo permitido para dejar en firme o no las glosas ya respondidas por el área de Auditoría Médica del Hospital Especial de Cubará; la empresa contratante decide no aceptar la respuesta de Glosas y por el contrario dejar en firme las objeciones, se dará el escenario para la Conciliación Médica entre las dos partes. En la conciliación se verificarán, mediante conceptos médicos, la Aceptación o no de los valores que originaron la objeción.	Acta de Conciliación
10	Notas Crédito	Profesional de Cartera - Técnicos de Cartera	Generación de Notas Crédito por aceptación de glosas en conciliación	Nota Crédito- Rocky y Genesis



 <b>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NIT. 909.000.000-1</small>	<b>Sistema Integrado de Garantía de Calidad</b>					 <b>VIGILADO Supersalud</b> <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	<b>Gestión de Cartera</b>					
	<b>Proceso Cartera</b>					
<b>CÓDIGO</b>	AP-CAR-PD-07	<b>VERSIÓN</b>	0	<b>FACHA DE APROBACION:</b>	21/09/2023	Página 4 de 5

## 8. FLUJOGRAMA



## 9. CONTROL DE REGISTROS

No.	Nombre	Código	Ubicación	Disposición Final	Responsable	Tiempo Retención
1	Gestión de Cartera		Gestión Financiera y Contable / Cartera, Cuentas medicas	Archivo Central	Líder de cartera	1 año

 <b>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO        NIT. 808.000.306-1</small>	<b>Sistema Integrado de Garantía de Calidad</b>					 <b>VIGILADO Supersalud</b> <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá        Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	<b>Gestión de Cartera</b>					
	<b>Proceso Cartera</b>					
<b>CÓDIGO</b>	AP-CAR-PD-07	<b>VERSIÓN</b>	0	<b>FACHA DE APROBACION:</b>	21/09/2023	Página 5 de 5

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión N	Fecha de Aprobación DD/MM/AAAA	Descripción de cambios
0		Creación del Documento
1		Actualización del Documento