

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESOS	CT-CAR	
	CARTERA	Versión 05	Página 1 de 2
		Fecha Emisión: mayo de 2019 Fecha Revisión: enero de 2025 Fecha Actualización: enero de 2025	

OBJETIVO DEL PROCESO CARTERA

Administrar, gestionar y asegurar los recursos derivados del cobro de la facturación generada y radicada en cada una de las entidades con las cuales la organización tiene una relación contractual, a personas particulares o entidades bajo modalidad de pago anticipado.

LÍDER DEL PROCESO: Líder de Cartera

PARTICIPANTES PROCESO: Líder de Cartera - Auxiliar de Cartera

<p>ENTRADAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Lineamientos gerenciales. Planeación estratégica de pagos. Normatividad. Políticas institucionales 	<p>PLANEAR</p> <ol style="list-style-type: none"> Programar cobro de cartera vencida por medio de (Cartas, email, visitas, acciones acordadas con la Subgerencia Financiera). Identificar posibles riesgos del proceso. Optimización del flujo de desembolsos para saldar cuentas en cobro de cartera. 	<p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> Revisar radicación de facturas de cada una de las entidades en convenio. Elaborar cuentas de cobro. Realizar llamadas telefónicas solicitando programación de pagos a las entidades. Visitas a entidades financieras. Revisar estados de cuenta. Realización de conciliación cartera vs contabilidad. Aplicar pagos realizados por las entidades. Mantener la cartera depurada. Registrar respuesta de glosas. Conciliar radicación de 	<p>VERIFICAR</p> <ol style="list-style-type: none"> Verificar el pago de la cartera vencida o esperada por parte de las entidades. Verificar la correcta aplicación de los pagos de las facturas que descargan de cartera. Verificar las aplicaciones de los cruces de cartera. Verificar cargue de informes a entes de control. Verificar cumplimiento de acuerdos de pago con las entidades. Verificar que las facturas glosas conciliadas estén soportadas con acta, aplicadas en el sistema y entregada a cartera. 	<p>ACTUAR</p> <ol style="list-style-type: none"> Conciliar recaudos con presupuesto de forma mensual. Realizar informes para la dirección y los entes de control. Preparación y presentación de planes que contribuyan a la gestión del riesgo. Verificar la efectividad de la ejecución de los planes según gestión del riesgo. Revisión de radicación mensual. Proponer planes de mejoramiento y acciones correctivas en las diferentes actividades del proceso. 	<p>SALIDA</p> <ol style="list-style-type: none"> Facturas listas para cobro. Soportes de radicación. Autorizaciones de pagos. Socialización de pagos con las entidades responsables de pago. 	
<p>PROVEEDORES</p> <p>Todos los procesos de la ESE Entidades externas (EPS-entes territoriales y de control)</p>	<p>MEDIO AMBIENTE</p> <p>Capacidad instalada adecuada, escritorios, aires, archivos, impresoras, equipos de cómputo, softwares actualizados, herramientas ofimáticas, red informática, servidores dedicados.</p>				<p>CLIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerencia. Subgerencia Financiera. Líder de Cartera Tesorería Contabilidad 	
<p>REQUISITOS CLIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> Procesos de apoyo. Audiotiras de salud. Presupuesto. Tesorería Contabilidad. 	<p>REQUISITOS EMPRESA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos de voluntades -Notas técnicas -Costeo de los servicios -Portafolios -Portales transaccionales 	<p>REQUISITOS</p> <p>Legales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Normativas locales y nacionales -Transparencia y reportes -Independencia del auditor -Preparación y documentación <p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificación del riesgo -Evaluación y mitigación -Monitoreo continuo 	<p>NIVEL DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación y Ejecución -Confidencialidad -Resolución de problemas -Acceso a información -Decisión -Independencia 	<p>RECURSOS SOPORTE</p> <ol style="list-style-type: none"> Procesos de apoyo. Auditorías de salud. Presupuesto. Tesorería Contabilidad. 	<p>DOCUMENTOS SOPORTE</p> <ol style="list-style-type: none"> Acta de conciliación de cartera establecida por la respectiva entidad. Auditoría constante por la institución. Junta Directiva 	<p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de Normas y Protocolos. -Resultados Clínicos -Calidad de la Historia Clínica -Oportunidad en la Atención -Facturación y Parametrización - Y los aplicados a la Norma

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESOS	CT-CAR	
		Versión 05	Página 2 de 2
	CARTERA	Fecha Emisión: mayo de 2019 Fecha Revisión: enero de 2025 Fecha Actualización: enero de 2025	

CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

No. Versión	Fecha Revisión / Actualización	Página	Solicitante	Cambios y/o modificaciones realizadas
01	Mayo 2019	Todo	Catherine Filigrana	Realización del documento
02	Mayo 2022	Todo	Paola Andrea García	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza plantilla de caracterización de proceso. Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos. CT-FIN Se actualiza objetivo, estructura sistemática de PHVA, entradas, salidas, etc.
03	Septiembre de 2023	Todo	Paola Andrea García	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la elaboración de la Caracterización específicamente para el proceso de Cartera Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos. CT-CAR Se actualiza objetivo, estructura sistemática de PHVA, entradas, salidas, etc.
04	Noviembre de 2024	Todo	Stefanny Quesada García	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza plantilla de caracterización de proceso. Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos, estructura sistemática de PHVA, entradas, salidas, etc.
05	Enero de 2025	Todo	Stefanny Quesada García	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza plantilla de caracterización de proceso. Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos, estructura sistemática de PHVA, entradas, salidas, etc.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Stefanny Quesada García	Líder proceso de Costos	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
REVISÓ	Isabel Cristina Torres	Jefe de Calidad	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
APROBÓ	Sandra Carolina Encizo Gerena	Subgerente Financiero	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>