|  |  |
| --- | --- |
| 1. **OBJETIVO**
 | Contribuir a que la institución adquiera la cultura del autocontrol en los líderes de los procesos de la atención y facturación de servicios en salud en el marco del direccionamiento estratégico organizacional con procesos, procedimientos y flujos de información con oportunidad en la radicación y en la liquidación de los servicios, además el cumplimiento de requisitos exigidos por la normatividad vigente. |
| 1. **ALCANCE**
 | **INICIA** | **FINALIZA** |
| Inicia con la atención del usuario y generación de orden de servicio | Culmina con la radicación de las facturas en las diferentes plataformas de las ERP. |
| 1. **RESPONSABLE**
 | Líder del proceso de Facturación |
| 1. **CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCESO**
 | 1. **MATERIALES NECESARIOS**
 |
| Requerimiento de personalConocimiento revisión de cuentasPlataforma estratégicaProceso documentadoProcedimientos documentadosManual de funciones y competencias laboralesOrdenes de servicio | Equipo de cómputo e ImpresiónSoftware Xenco: Módulos de Gestión Hospitalaria e Historia clínicaPáginas de Internet de las diferentes aseguradoras y entidades relacionadas con el proceso.EscánerCarpetas de contratos Escritorios para almacenar soportes por EAPBPapelería |
| 1. **CARACTERIZACION DEL PROCESO**
 |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADA** | **ACTIVIDAD** | **SALIDA** | **CLIENTE** |
| * 1. **PLANEAR**
 |
| Proceso de planeación y desarrollo de la revisión de cuentas médicas.Procesos de Seguimiento y Auditoria.Ministerio de Salud y protección Social.Procesos institucionales.Aseguradoras. | Normatividad vigente.Sostenibilidad financiera de la entidad Hospitalaria.Servicios contratados.Procesos habilitados.Planeación de evaluación y seguimiento. | Planear el proceso de revisión de cuentas médicas.Revisión documental.Actualización de servicios contratados con aseguradoras. | Manual de funciones y competencias.Procesos y Procedimientos.Procesos institucionales informados. | Proceso Auditoria de Cuentas Medicas.EAPB.ERP.Particulares.Procesos institucionales. |
| **6.2 HACER** |
| Consulta de Medicina GeneralConsulta Médica EspecializadaConsulta Salud OralDetección Temprana y Protección EspecificaSalud Publica APSOptometríaUrgenciasHospitalizaciónPartosServicio FarmacéuticoLaboratorio clínicoImagenologíaApoyo Terapéutico | Utilización del servicio.Documentos según proceso a auditar.Facturación y soportes de servicios prestados. | Prestar servicios de salud de acuerdo con la contratación con cada EAPB.Ejecución de la auditoria.Revisión de cuentas médicas. | Ejecución de la auditoria a cada una de las sub-facturas y sus respectivos soportes. | Proceso auditoría de cuentas médicas. |
| **6.3 VERIFICAR** |
| Proceso gestión administrativa y financiera.Proceso de seguimiento y auditoria. Procesos de evaluación.Procesó evaluación planes de mejoramiento. | Informes de auditorías internas, resultado de los indicadores, Planes de mejoramiento, lineamientos gerenciales. | Evaluación y seguimiento del proceso.Verificación de reprocesos según revisión de cuentas médicas. | Planes de mejoramiento.Análisis de indicadores. | Procesos de Seguimiento y Auditoria, procesos de apoyo, procesos de evaluación y mejoramiento, Gestión de la calidad y control interno.Procesos misionales. |
| **6.4 ACTUAR** |
| Proceso de auditoría de cuentas médicas. | Planes de mejora. | Implementación de metodología para evaluación y seguimiento. | Seguimiento a planes de mejora, revisión de las evaluaciones realizadas | Procesos institucionales. |
| 1. **BASES LEGALES**
 |
| Ley 100 de 1993Ley 10 de 1990Ley 1122 de 2007 Ley 1438 de 2011Decreto 4747 de 2007Decreto 780 de 2016Decreto 441 de 2022Resolución 3047 de 2008 Resolución 3100 de 2019 | Metodologías de la norma ISO 9001:2015Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del DAFPModelo de Gestión por procesos, Documentación de procesos, de Seguimiento y Auditoria.Decreto 3047 (anexo 6 y 8) Trazabilidad y Manual único de glosas. |
| 1. **INDICADORES DEL PROCESO**
 | **EXPECTATIVAS O METAS DEL INDICADOR** | **PERIODICIDAD** |
| 1. Supervisión de las áreas de admisiones.
2. Revisión detallada de soportes requeridos.
3. Verificación de adherencia al proceso.
4. Seguimiento a rotación de cartera.
5. Analizar glosas aceptada sobre glosa conciliada.
 | 1. Indicador superior al 95 %
2. Indicador superior al 99 %
3. Indicador superior o igual a 90 %
4. Indicador superior a 90 %
5. Indicador superior o igual a 96 %
 | SemanalSemanalMensualMensualMensual |
| 1. **DEFINICIONES**
 |
| **SOGC**: El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa.**SGSSS:** Es un conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, que procuran la prestación del servicio y fijan condiciones de acceso en todos los niveles de atención.**IPS:** Son las Instituciones encargadas de prestar los servicios de salud en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la Ley.**E.S.E:** Las Empresas Sociales del Estado, también son conocidas como ESE, y estas son instituciones prestadoras de servicios de Salud que, en el SGSSS, tienen la función de prestar servicios en el respectivo nivel de atención a los afiliados y beneficiarios de los distintos regímenes en los que se divide este sistema**Garantía de la calidad:** En la práctica el plan del proceso de la garantía de la calidad en un servicio de salud es la guía que establece prioridades, metas y responsabilidades en materia de calidad de salud con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios y cumple un ciclo, similar al ciclo PHVA.**Auditoría:** Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.**Calidad:** Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.**Contratación:** Es el acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o varias personas naturales o jurídicas. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de las partes que lo suscriben y cumplirá con las solemnidades, que las normas pertinentes determinen. |
| 1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**
 |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **No DE CONTRATO/ OTRO SI** | **ESTADO** |
| SAVIA SALUD | 0052-2022 - EVENTO SUBSIDIADO Y CONTIBUTIVO | VIGENTE |
| SAVIA SALUD | OTRO SI Nº1 (MODIFICACIONES DEL DECRETO 441 DE 2022) 0052-2022 - EVENTO SUBSIDIADO Y CONTIBUTIVO | VIGENTE |
| SAVIA SALUD | 451620-RAEC200001 - REGIMEN CONTRIBUTIVO (EVENTO) | VIGENTE |
| SAVIA SALUD | OTROSI OTRO SI (ADICION Y PRORROGA) A LOS CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD - CONTRATO Nº451620-RACC200001 \_ 451620-RACS200001 \_ 451620-RAEC200001 \_ 451620-RAES200001 | VIGENTE |
| SAVIA SALUD | CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN LA MODALIDAD DE CAPITA PARA EL REGIMEN SUBSIDIADO Nº451620-RACS200001 | VIGENTE |
| NUEVA EPS | Contrato 01-01-04- 00045-2018 | VIGENTE |
| NUEVA EPS | ANEXO Nº1 - FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS Y TARIFAS DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD PARA EL REGIMEN CONTRIBUTIVO EN LA MODALIDAD DE CAPITA (Valor $19.300) | VIGENTE |
| SUMIMEDICAL SAS | CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS MEDICO-ASISTENCIALES N.º MAG-895 MODALIDAD CAPITA | VIGENTE |
| SUMIMEDICAL SAS | OTROSI Nº1 - AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS MEDICO-ASISTENCIALES N.º MAG-895 | VIGENTE |
| REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD N°6 | CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 65-5-20017-23  | VIGENTE |
| HOSPITAL LA MARIA | PS 0150-2023 | VIGENTE |
| POSITIVA SA | 0281 DE 2022 | VIGENTE |
| SURA EPS | CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS MEDICO-ASISTENCIALES N.º 993 MODALIDAD CAPITA. | VIGENTE |
| SURA EPS | CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS MEDICO-ASISTENCIALES N.º 10094 MODALIDAD EVENTO. | VIGENTE |

 |
|  |
| **11. PROCEDIMIENTOS** |
| **11.1. FACTURACION DE SERVICIOS DE SALUD** |
| **ACTIVIDADES** | **RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS** | **DOCUMENTOS** | **RESPONSABLE** | **CONTROL** |
| Solicitar documento de identificación al usuario para realizar el ingreso al sistema. | No verificar derechos antes de la prestación del servicio en las bases de datos de cada EAPB.No tener un pagador efectivo de la atención prestada.Sin afiliación al SGSSS. | Documento de identidad.Actualización afiliación Software Xenco - usuarios | Auxiliar administrativo | Hacer verificación de la actualización de la afiliación de cada usuario en el software Xenco.Impresión de la afiliación de verificación de derechos. |
| Consolidación de detalles de cargos al finalizar la atención del usuario en el servicio. | Perdida de soportes requeridos.Omitir la facturación de algún insumo o procedimiento. | Orden de servicio.Historia clínica.Orden y/o Formula Medica.Resultados de ayudas diagnosticas.Hoja de medicamentosSoportes de facturación | Auxiliar administrativo | Establecer una ruta del proceso entre el personal asistencial y administrativo.Revisión por cada uno de los funcionarios que intervienen en la atención antes de entregar los soportes requeridos. |
| Realización de pre factura. | No cerrar la atención asistencial para proceder a facturar.Soportes incompletos.Afiliación deficiente con información incompleta.Dejar abierta la orden de servicios. | Auxiliar administrativo | Revisión de soportes físicos Vs los cargados en el sistema.Cotejar entre los detalles de cargos del sistema, hoja de medicamentos y soporte de facturación. |
| Entrega de documentos y firma del usuario. | Omitir el cobro de cuotas moderadoras y copagos, según corresponda.Ausencia de firma del usuario como constancia que recibió el servicio. | Historia clínica.Anexo técnico.Formula Medica. | Auxiliar administrativo | Verificar siempre antes de que el usuario se retire del servicio la firma como soporte de recibido.Imprimir certificado de la ERP para verificar si se deben cobrar cuotas de recuperación. |
| Revisión y consolidación de soportes. | No revisar la entidad correspondiente de acuerdo con parametrizan del software.Omitir la revisión de la totalidad de detalles y cantidades.Desconocimiento de modalidad de contratación y manual tarifario. | Orden de servicio.Historia clínica.Orden y/o Formula Medica.Resultados de ayudas diagnosticas.Hoja de medicamentos.Soportes de facturación. | Auxiliar administrativo | Verificación por parte del auxiliar que los soportes estén completos.Revisión de autorización y modalidad de contratación. |
| Envió de pre factura y soportes a la oficina de facturación. | Omitir realizar entrega diaria de soporte. | Orden de servicio.Historia clínica.Orden y/o Formula Medica.Resultados de ayudas diagnosticas.Hoja de medicamentos.Soportes de facturación. | Auxiliar administrativo | Supervisar al iniciar la jornada la entrega de soportes.Revisión de cada una de las cuentas.Realizar inspección a cada área para constatar que se entregan la totalidad de soportes.Lista de chequeo con detalle de soportes a entregar. |
| Recepción de cuentas. | Soportes exigidos por cada EAPB. | Auxiliar administrativo facturación | Los funcionarios de la oficina central de facturación recepcionan la totalidad de las cuentas entregadas.Lista de chequeo de soportes exigidos por cada EAPB. |
| Revisión a cada entidad de las tarifas pactadas en los acuerdos de voluntades | Desconocimiento o falencias en la para metrización de acuerdo con el % establecido dentro de las minutas contractuales de acuerdo con el tipo de contrato. | Anexos de los acuerdos de voluntades de cada entidad. | Auxiliar administrativo facturación | Capacitar y retroalimentar constantemente a todo el personal y compartir la totalidad de los anexos de los contratos. |
| Revisión de ordenes de servicio. | Desconocimiento en la separación de soportes.Inconsistencias por detalles de cargos no facturados. Desconocimiento de contratación vigente.Falta de corrección de inconsistencias antes de realización de factura de venta electrónica. | Soportes. | Auxiliar administrativo facturación | Verificar uno a uno cada detalle de la pre factura, verificando tarifas pactadas, entidades y contratos. |
| Corrección de ordenes de servicio. | Omitir las inconsistencias encontradas y la efectiva corrección.Demora en subsanar las novedades encontradas. | Sub facturas. | Auxiliar administrativo facturación, líder de facturación | A medida que se realiza la revisión de cada paquete de acuerdo con la separación inicial, subsanar de manera inmediata la inconsistencia encontrada. |
| Armado de paquetes. | Falta de verificación uno a una de las sub facturas de acuerdo con listado de movimientos generado por el software.Desconocimiento en el armado de los paquetes. | Soportes auditados. | Auxiliar administrativo facturación, líder de facturación | Supervisar la adherencia total a la verificación de cada sub factura y su valor total al armar los paquetes.Correcta parametrización de las entidades. |
| Factura de venta electrónica. | Desconocimiento de elaboración de Factura de acuerdo con el tipo de contratación.Inconsistencias con el proveedor de facturación electrónica. | Factura de venta Electrónica. | Líder de facturación | Realizar de acuerdo con los contratos establecidos y las fechas indicadas.Verificar los datos de creación de las entidades que estén completos para una generación efectiva a la DIAN. |
| Generación de los registros individuales de prestación de servicios- RIPS. | Error en el preconfigurado para la generación de los RIPS de acuerdo con el tipo de contrato.Dejar los archivos en carpetas compartidas.Incluir los archivos en carpetas diferentes al mes de trabajo. | RIPS. | Líder de facturación | Realizar las correcciones a los RIPS de los errores que arroja la validación de cada plataforma, este proceso se debe realizar las veces que sea necesario hasta que la validación sea exitosa y arroje certificado de validación. |
| Cargue de soportes escaneados a plataforma. | Omitir el cargue de validación exitosa.Falta de adherencia al renombrar los soportes de acuerdo con la parametrización de cada entidad. | Soportes escaneados. | Líder de facturación | Tener el certificado de validación exitosa de RIPS, supervisar el cargue de acuerdo con las indicaciones de cada entidad, al subir los soportes a cada una de las plataformas, las cuales informan el correcto cargue de las imágenes respecto a las condiciones ya establecidas. |
| **11.2. CARTERA** |
| **ACTIVIDADES** | **RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS** | **DOCUMENTOS** | **RESPONSABLE** | **CONTROL** |
| Crear el número de radicado de cada paquete de facturas agrupadas por entidad, en el Software de la Institución. | Confundir las entidades durante el proceso de radicación.Asignar números de guías erróneos al registrarlos en el sistema. | Facturas de venta electrónica. | Auxiliar Administrativo (facturación, líder del proceso) | Crear consecutivo de radicación, Identificar las facturas y registrar la fecha de cargue a cada plataforma de las EAPB, y numero de consecutivo de radicación exitoso. |
| Recibir las facturas radicadas. | Omitir entregar copia oportunamente de las facturas generadas mensualmente.  | Facturas de venta electrónica. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Se debe verificar el que las facturas físicas correspondan a los consecutivos del mes. |
| Crear registro para la trazabilidad de la factura. | Falencias en la trazabilidad que generan riesgos tributarios, difícil monitoreo y afecta el flujo de caja. | Facturas de venta electrónica y soportes requeridos | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Seguir el proceso de emisión, envió, recepción y pago de las facturas entre proveedores y clientes. |
| Archivar y organizar las facturas radicadas. | Mezclar la información. Dejar soportes sueltos. | CarpetasFacturas de venta electrónicaComprobante de radicación. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Organizar la información en carpetas por empresa y tipo de pagador. |
| Verificar los Estado de cartera en el módulo respectivo. | No realizar la verificación respectiva. | Radicados del software institucional. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Llevar control estricto de radicados que permitan identificar pagos, glosas recibidas y conciliaciones de glosas. |
| Analizar estados de cartera. | Falta de seguimiento a la vigencia de la deuda.Mora en pagos. | Acuerdos de pago. Registros de pagos.Actas. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Tener seguimiento constante a las edades de cartera, acuerdos de pago, con el fin de proceder a realizar la gestión de cobro encaminado al recaudo de la obligación.  |
| Consolidar y generar informe de vencimientos. | Mala comunicación entre las áreas de tesorería y cartera.Falta de gestión de cobro. | Informe cierre mensual.Comprobantes de transferencia.Cheques.Recibos de caja. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Consolidar la información mensualmente. Verificando al cierre de cada mes los ingresos por transferencia o cheque que sean iguales a los recibidos en tesorería. |
| Circularización de cartera | No realizar la circularización de la cartera constantemente. | Normatividad vigente.Manual de cartera. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Efectuar permanentemente la circularización de cartera de acuerdo con la normativa vigente. |
| Cruces de cartera. | Falta de gestión para las diferentes reuniones y conciliaciones. | Comunicaciones oficiales.Estados de cartera.Soportes de glosas. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Enviar el Estado de Cartera, programando cita de cruce contable, para que se soporten las inconsistencias presentadas, se determine la cartera limpia de pago, la cartera con glosa. |
| Archivar en carpeta. | No llevar un control de las gestiones de cobro realizadas.Falta de archivo de documentos  | Actas.Soportes gestión de cobro. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Archivar los documentos que soporten la gestión de cobro realizada con los diferentes pagadores. |
| **11.3. RESPUESTA A GLOSAS** |
| **ACTIVIDADES** | **RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS** | **DOCUMENTOS** | **RESPONSABLE** | **CONTROL** |
| Recepción. |  Perdida de documentos antes de su recepción.Omitir la notificación de las glosas.Envió de soportes que no pertenecen a la Institución. | Soportes de facturas glosadas.Facturas devueltas.Soporte correo certificado. | Auxiliar Administrativo Gestión DocumentalAuxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones |  Recepción de la Glosa y/o Devolución de la Factura, hacer verificación del mecanismo establecido para la comunicación y aceptado por las partes para la notificación de las glosas, se establece la constancia de recibido del Correo certificado y/o correo electrónico. |
| Revisión Preliminar. | Documentos sin clasificar.Desconocimiento de los motivos de glosas. | Soportes de facturación. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Realizar evaluación preliminar de la Glosa y/o Devolución y se clasifican. |
| Trazabilidad de la factura | Desconocimiento de la obligatoriedad de hacer seguimiento al proceso posterior a la presentación de las facturas a las ERP. | Facturas de venta electrónica y soportes requeridos | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Realizar en el software institucional, en el módulo de glosas unos registros que deberán estar encadenados de manera que pueda verificar el estado en el que se encuentra es factura de acuerdo con la trazabilidad realizada de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente. |
| Clasificación por Entidad Responsable de Pago (E.R.P) y las modalidades de contratación. | Desconocimiento de minutas contractuales. | Contratos.Soportes de Facturación. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Realizar clasificación de la objeción radicada por los diferentes Entidades Responsables de Pago (E.R.P) y las modalidades de contratación. |
| Clasificación del motivo concepto especifico y/o general de Glosa y/o Devolución. | Mala codificación.Desconocimiento en la clasificación. | Normatividad vigente. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Codificación Concepto General1. Facturación2. Tarifas3. Soportes4. Autorizaciones5. Cobertura6. Pertinencia |
| Distribución Glosa y/o Devolución por Concepto General de Pertinencia. | Incumplimiento en los tiempos de respuesta según la normatividad. | Normatividad vigente.Manuales. | Auxiliar Administrativo Glosas y DevolucionesCoordinación Médica | Realizar la distribución de la documentación aportada en la Glosa y/o Devolución al Proceso de Coordinación Médica, se debe realizar el mismo día de su recepción para garantizar el cumplimiento del tiempo estipulado en la normatividad. |
| Distribución Glosa y/o Devolución por Concepto General Facturación. | Deficiencia en los procesos de facturación.Falta de soportes requeridos. | Soporte.Manual de glosas. | Auxiliar Administrativo Glosas y DevolucionesCoordinador Facturación | Posterior a la clasificación, si se identifica como motivo general Facturación, realizar la distribución de la documentación aportada en la Glosa y/o Devolución al Proceso de facturación. |
| Ingreso de las objeciones al Módulo de Glosas y Devoluciones (Software Xenco). | Demoras en los tiempos de respuesta y conciliación.Omitir la totalidad de registros a ingresar. | Módulos de trabajo.Soportes. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Realizar el ingreso de las Glosas y/o Devoluciones clasificadas por:-N° Factura.-Fecha de Radicación.-Entidad Responsable de Pago (E.R.P).-responsable del Trámite.-Concepto General.-Concepto Específico.Este módulo permite consignar en detalle las Glosas y/o Devoluciones realizando la trazabilidad de las facturas y facilitando el proceso de respuesta y conciliación de las mismas. |
| Creación de Consecutivo para la Auditoria Médica (AM). | No utilizar el consecutivo correspondiente para anclar varias respuestas de entidades.Dejar soportes sin crear el consecutivo para llevar un registro exacto. | Documento gestión de glosas. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Crear un registro llamado Consecutivo de Auditoria Médica (AM) para anclar el registro Respuestas a Glosas (RG).  |
| Seguimiento a los tiempos establecidos para el trámite de glosas | Desconocimiento del cronograma establecido en la normatividad vigente para entidades responsables de pago y prestadores de servicios de salud. | Soportes facturaciónManual de glosasNormatividad, ley 1438 | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Contar con personal idóneo y con capacitación constante respecto a los tiempos que se tiene definidos para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos desde el proceso de radicación de la factura, recepción de la glosas inicial, glosas subsanable, pago de glosa levantada y conciliación. |
| Respuesta Modulo de Glosas y/o Devoluciones (Software Xenco). | Omitir la creación de un registro de ingreso de glosa (GV). | Módulo de glosas en Xenco. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | En el Módulo de Gestión de Glosas y Devoluciones se crea el registro de Respuestas a Glosas (RG) se ancla este registro al Ingreso de Glosas (GV) y al Registro de Auditoria Médica (AM), esto indica que para crear una Respuesta a la Glosa o Devolución debe existir en el módulo un Registro de Ingreso de Glosa (GV). |
| Conciliación de Glosas. | Existencia de saldos de glosa sin depurar.No establecer acuerdos periódicamente para liquidar estos saldos pendientes.  | Soportes de conciliación.Soportes de respuesta a glosa. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Solicitar cita de Conciliación para depurar los saldos de Glosa en No Acuerdo. |
| Comité Técnico de Gestión de Glosas y Devoluciones. | Inexistencia de registros de actas de conciliación realizadas durante el trimestre con las diferentes entidades. | Actas. | Auxiliar Administrativo Glosas y Devoluciones | Realizar Comité Técnico de Gestión de Glosas y Devoluciones con una periodicidad (3) Trimestral. |
| **11.4. PAGOS** |
| **ACTIVIDADES** | **RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS** | **DOCUMENTOS** | **RESPONSABLE** | **CONTROL** |
| Aplicar el pago, y legalización de pagos mediante recibos de caja (RC). | El área de cartera no elabore los recibos de acuerdo con los soportes que envían las ERP.No identificación de cada una de las consignaciones y régimen al que pertenecen. | Recibos de caja.Soportes ERP. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Identificar las consignaciones recibidas del Área de Tesorería en la vigencia actual, agrupando por régimen y pagador. |
| Aplicar el pago, y legalización de pagos mediante recibos de caja (RA). | Dejar los listados de facturas enviadas por la ERP, si identificar estos pagos.Inconsistencias en la conciliación de Contabilidad y Tesorería. | Recibos de cartera.Recibos de caja. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Cuando las ERP no envíen el listado de facturas a las cuales se les debe aplicar el pago, se utilizará el anticipo para ingresar estos recursos y completar la conciliación de contabilidad y tesorería. |
| Realizar Notas Crédito mediante recibos de caja (NC). | Inexistencia de registros de notas crédito.Falta de seguimiento a descuentos, conciliaciones y prescripción. | Recibo Nota crédito.Actas de conciliaciones administrativas. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Realizar seguimiento constante a: La elaboración de los recibos denominados Nota Crédito.-A solicitud de EAPB para realizar descuentos de cuotas moderadoras y copagos.-Cuando se realizan conciliaciones administrativas y se aceptan saldos.-Por motivos de ajustes y saldos con fenómenos de prescripción. |
| Realizar Notas Crédito por saldos de glosa (NCG). | No contar con un registro claro del saldo de glosa que ha aceptado la institución. | Recibo Nota crédito.Actas de conciliaciones administrativas. | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Tener control de la elaboración de notas crédito, respecto a cuanto saldo de glosa se aceptó.Hacer seguimiento a los consecutivos de auditoría. |
| Comprobar la Aplicación de pago Notificación Glosa o Devolución Factura y Notas crédito | No realización de la depuración de cartera cuando las cuentas ya están conciliadas. | Actas de conciliación | Profesional de cartera.Auxiliar de apoyo administrativo | Depurar la cartera una vez esta se encuentre conciliada y existan actas que soportan las gestiones. |

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Breve descripción del cambio** |
| 2023 | 01 | Implementación |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:**  | **Revisado por:**  | **Aprobado por:** |
| Firma:  Carlos Daniel Herrera  Norbey Alonso Henao  Yuri Liliana Vinasco Ossa  | Firma: Comité de Calidad | Firma: Leidy Johana Salazar Morales (Gerente) |
| Fecha: 2023 | Fecha: 2023 | Fecha: 2023 |