



ANEXO No. 11
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

No.	QUE FACTORIAL	QUIEN (responsable)	COMO (Descripción de la actividad o tarea)	CUANDO	PUNTOS DE CONTROL
1		Técnico de Autorizaciones / Facturador (Tercerizado)	Verificando los derechos de usuario de acuerdo a lo establecido en "GCI-P02-D-01 Descripción de la Actividad para Autorización de Servicios".	Cada vez que el usuario solicita acceso a la prestación de un servicio.	Base de datos de extracción de derechos, Autorizaciones de prestación de servicio. Utilizando el formato "GCI-P02-F-01 Registro de Solicitud de Autorización por Vía Telefónica". En caso que el usuario corresponde a la comisión colectiva "GCI-P02-A-18 Nuevo por Convención Colectiva".

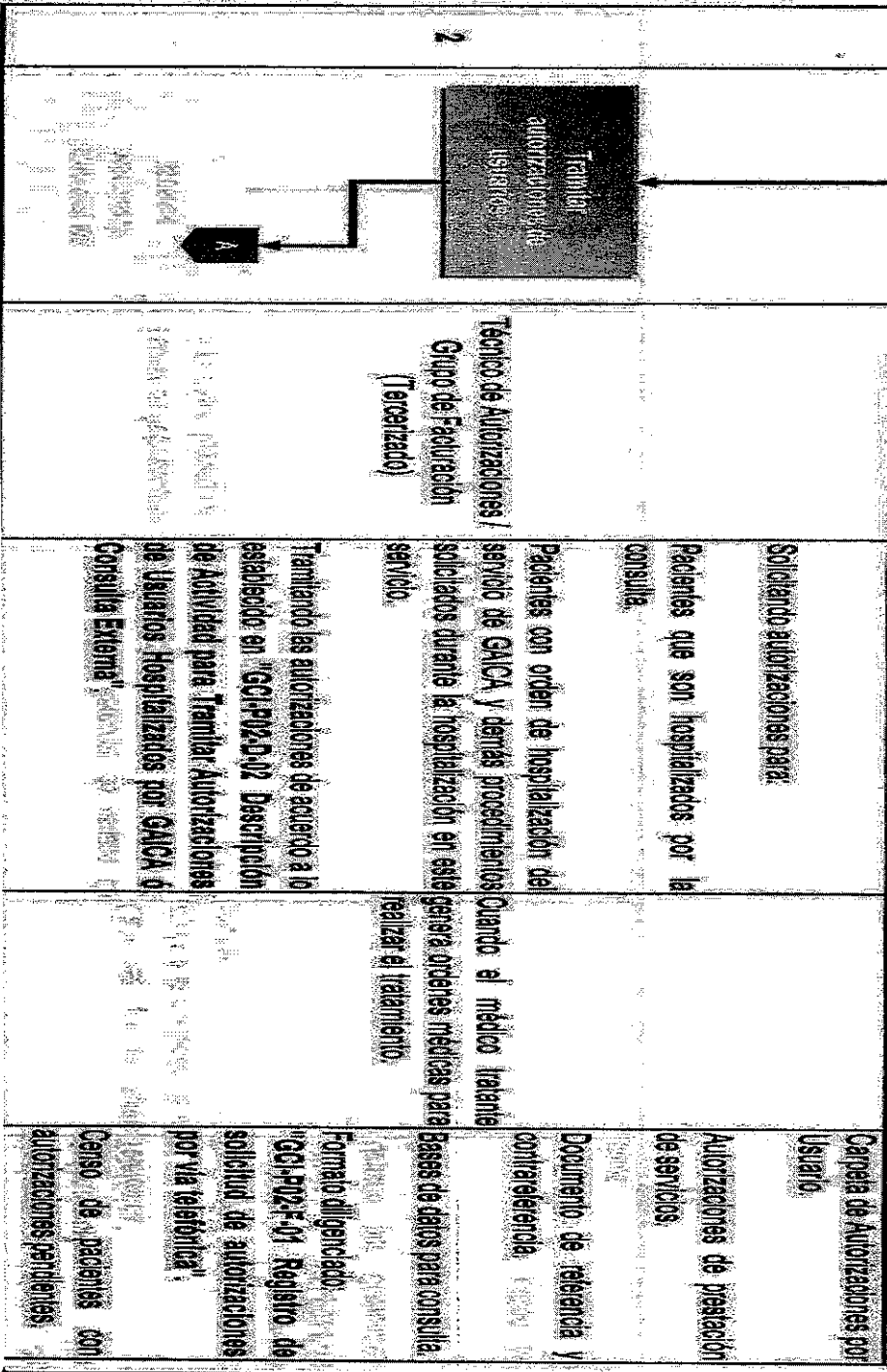
RESPONSABLE: Coordinador Grupo de Facturación.

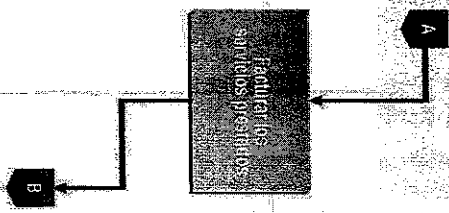
ALCANCE: Desde la comprobación de los derechos de los usuarios hasta la radicación de las facturas, glosas, devoluciones y conciliaciones en las entidades responsable de pago (ERP).

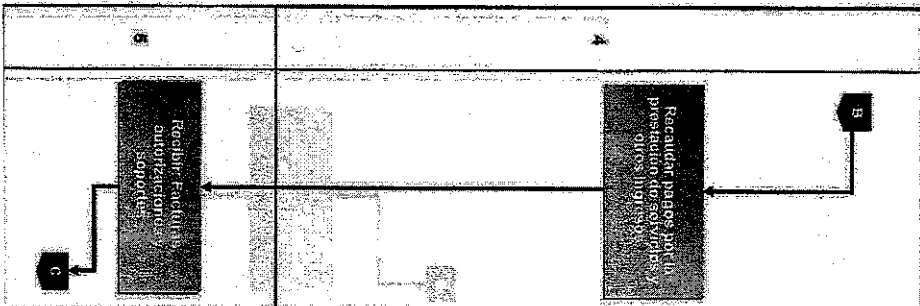
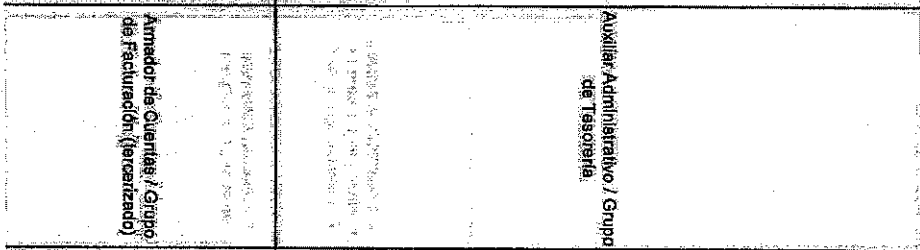
OBJETIVO: Lograr la generación de toda la facturación por los servicios prestados en el Instituto Nacional de Cancerología ESE de manera oportuna y eficaz, reduciendo el porcentaje de glosas y devoluciones.

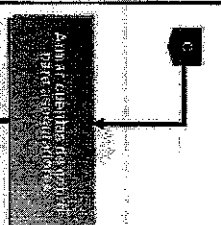
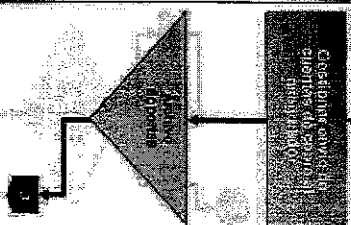
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA ESE		CÓDIGO:	GCI-P02
	GESTIÓN COMERCIAL Y DEL INGRESO		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FACTURACIÓN		VIGENCIA:	31/12/2018

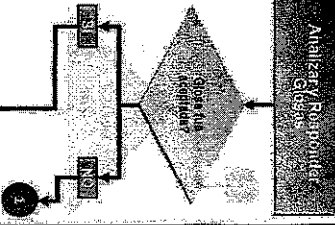
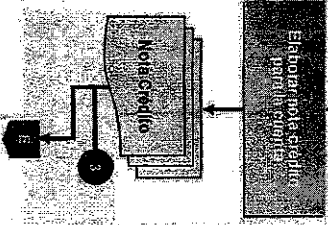
Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial



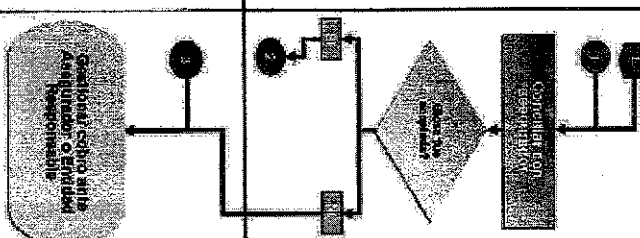
	Facturador / Grupo de Facturación (licenciado) 0 Técnicos de referencia y contrarreferencia / Grupo de Facturación (licenciado)	Consultando el "GCI-P02-F-02 Instructivo de Usuario Facturación SAP de Pacientes" Facturando los servicios por parte del facturador (licenciado) según: Para facturar los servicios ambulatorios ejecutar "GCI-P02-D-03 Descripción de la Actividad para Realizar Facturación Ambulatoria" Para facturar los servicios del servicio de hospitalización ejecutar "GCI-P02-D-04 Descripción de la Actividad para Realizar Facturación Hospitalaria" Para facturar los servicios del servicio GALCA ejecutar "GCI-P02-D-05 Descripción de la Actividad para Realizar Facturación GALCA"	Cada vez que el usuario realiza la facturación de un servicio	Factura Generada en el sistema de información SAP módulo de facturación con su respectivo número consecutivo Formato diligenciado: "GCI-P02-F-06 Cotización Integral de Servicios" Factura impresa y firmada por el usuario.
---	--	---	--	---

		Auxiliar Administrativo / Grupo de Tesorería	Realizando el recibo de los pagos por los servicios prestados a los usuarios del Instituto, de acuerdo con las actividades definidas en la "GCI-P02-D-08 Descripción de la Actividad para Recaudar Pago de Servicios en Caja". El cheque de la caja en el Instituto, es ejecutado a través de la "GCI-P02-D-07 Descripción de la Actividad para Ejecutar Arqueo de Caja". Cuando el usuario se acerca a la caja para la realización del pago y manifieste la incapacidad parcial o total de realizar el pago llevará a cabo la "GCI-P02-D-08 Descripción de la Actividad para Recaudar Pagos con Título Valor". Cuando el usuario se le efectúa devolución de los pagos realizados el mismo día, debe llevar a cabo la "GCI-P02-D-09 Descripción de la Actividad para Devolución de Dinero Recaudado el Mismo Día". Si la solicitud es hecha en día diferente al día del recibo debe llevar a cabo la "GCI-P02-D-10 Descripción de la Actividad para Devolución de Dinero Recaudado en Días Anteriores".	Recibiendo facturas, autorizaciones y soportes de acuerdo con "GCI-P02-D-11 Descripción de la Actividad para Realizar Armado de Cuentas de Control". Nota: El armador de cuentas (tercerizado) separa las cuentas de las ERP que tienen auditoría en pre-radición para entregarlas al auditó.
			Cuando el usuario tenga que cancelar el pago de los servicios prestados, cuando se cancelen otros ingresos al Instituto. En caso de realizar el arqueo de la caja se utiliza el formato "GCI-P02-F-07 Registro arqueo de caja". En caso de devolución de Dinero, o si la solicitud tiene fecha diferente a la del recibo, se utiliza el formato: "GCI-P02-F-04 Devolución de Pagos".	Al finalizar el turno del facturador (tercerizado) adjunta a la relación de facturas generadas. Entiende de facturas generadas en el sistema de información SAP.

	Armadore de Cuentas / Grupo de Facturación (verificado)	Realizando el armado de las cuentas de cobro de acuerdo con la "GCI-P02-D-11 Descripción de la Actividad para Realizar Armado de Cuentas de Cobro". Nota: El armado de cuentas para las entidades: fondo financiero, Coprecom, secretaría de Quindimamores y proyectos de investigación, debe realizarse de forma mensual y dentro de los plazos establecidos para las cuentas. Las demás entidades pueden realizarse armado de cuentas varias veces durante el mes.	Una vez se tengan las facturas con todos los aportes para envío a la ERP.	Estado de facturas generadas en el sistema de información SAP. Cuentas de cobro generadas por ERP.
	Armadore de Cuentas / Grupo de Facturación (verificado)	Elaborando la planilla de radicación del día con todas las cuentas de cobro por parte del armado de cuentas (verificado) quién entregará el mensaje (verificado) la planilla y todos los soportes. El armado de cuentas (verificado) verifica la radicación de la cuenta de acuerdo con la "GCI-P02-D-11 Descripción de la Actividad para Realizar Armado de Cuentas de Cobro". Archivando los soportes con base a: "GCI-P01-D-12 Instructivo para Organizar Archivo de Gestión" por parte del armado de cuentas (verificado). Nota: Cuando las ERP se encuentren fuera de la ciudad de Bogotá, el armado de cuentas (verificado) se comunica con el servicio de mensajería (interaplicación) para la recepción de las cuentas a enviar.	Una vez las cuentas estén armadas con los respectivos RVPs.	Planilla de radicación del día. Cuentas radicadas con el pago de la entidad responsable de pago.

	Técnico de Glosas / Facturación (tercerizado) Enfermera Auditora / Facturación (tercerizado)	Verificar la cuenta, el momento de origen, la glosa o devolución, deberá analizarse y responderse con base a "GCI-P02-D-13 Descripción de la Actividad para Análisis y Respuesta de Glosas".	Cuando la cuenta radicada ante asegurador original devuelva glosa, objeción o glosa en la auditoría concurrente antes de la radicación.	Formato de glosa generado por la ERP. Formato diligenciado: "GCI-P02-F-14 Respuesta a Objeciones o Glosas"
	Técnico de Glosas / Facturación (tercerizado)	Con base en el formato "GCI-P02-F-14 Respuesta a Objeciones o Glosas", elaborando documento contable (Nota Crédito) para la cuenta y por el valor aceptado en la respuesta registrada en el formato. A través de SAP "transacción IS-H de aceptación en glosa", generando el documento contable para los valores aceptados de glosa o Nota Crédito para la cuenta o la factura. La devolución de crédito se genera por el tipo de documento en SAP (369,12,26,2932). Para notas créditos no generados por el sistema SAP se utiliza el formato "GCI-P02-F-16 Nota Crédito".	Cuando se emita respuesta "GCI-P02-F-16 Nota crédito" firmada por el generador de la respuesta y el Coordinador del Grupo de Facturación	

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

	Técnico de Glosas / Facturación (Vencido) / Auditor Médico / Facturación (Vencido) / Enfermera Auditora / Facturación (Vencido)	Realizando la conciliación con el asegurador de acuerdo a la "GCL-PGZ-D-14 Descripción de la Actividad para Conciliar con Asegurador".	Cuando no se presente acuerdo en la solución de la objeción o glosa y cuando la ER, retira la glosa hacia el grupo de facturación de glosas en base de datos.	Verificación de los valores a conciliar. Acta de conciliación.
10	Coordinador / Grupo Facturación (N/C)	Enviando notificación por parte del coordinador del grupo de facturación al asegurador para realizar el cobro al asegurador de la cuenta o saldos pendientes una vez realizadas las conciliaciones con asegurador, según "GCL-PGZ Procedimiento para Gestión de Resueldo".	Cuando se realice la conciliación de la glosa.	Acta de conciliación, firmada por las partes.
11	Gestión de Glosas	Indicador	Procedimiento	Procedimiento
1	Porcentaje mensual de cumplimiento de las metas de radiación de facturación	Procedimiento	Procedimiento	Procedimiento
2	Porcentaje de glosas recibidas 2018-2018	Procedimiento	Procedimiento	Procedimiento
3	Porcentaje de glosas respondidas dentro de términos 2018-2018	Procedimiento	Procedimiento	Procedimiento
4	Porcentaje de cumplimiento en las metas de facturación 2018-2018	Procedimiento	Procedimiento	Procedimiento
TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO	REVISÓ	Aprobó	Elaboró	Procesador Universitario
Elaboró	Revisó	Aprobó	Coordinador	Coordinador

