

	PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CARTERA FACTURAS CRÉDITO	Código: 1230.5-19-004
		Versión: 13
		Fecha de actualización: 26/Feb/2019

1. OBJETIVO

Recuperar oportunamente las cuentas por cobrar generadas a través de la facturación crédito emitida por la ESE.

2. ALCANCE

Todas las entidades a quienes se les realiza facturas crédito.

3. RESPONSABLE

Subdirección administrativa- Técnico Operativa cartera

4. LÍMITES

Inferior: Este procedimiento inicia desde que se reciben las facturas crédito radicadas.

Superior: Este procedimiento finaliza cuando se recauda el dinero o se toman las medidas de castigar la cartera por medio de un trámite administrativo.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los pagares deben tener firma y huella del responsable de la deuda el sello de recibido de la entidad pagadora y estar radicada en el programa de CNT.
- La Cicularización de cartera se realizara a los 30 días de radicada la factura en la entidad pagadora.
- Antes de entregar la cartera a los Asesores Externos "Abogados" se verificará con la Asesora de Auditoria de Cuentas que las facturas a entregar no tienen pendientes en Auditoria de Cuentas.
- La Cartera que se entrega a los Auditores Externos debe tener previa autorización del Tesorero General según contrato vigente.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
- Las facturas crédito con el sello de recibido de la entidad pagadora radicada en el programa de CNT.	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso al software de cartera. - Equipo de cómputo - Acceso a Fax - Acceso a la Impresora - Acceso a Internet - Acceso a la Intranet - Equipos de comunicación: teléfono y celular. - Material de oficina

BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 1066 de 2006 - Decreto 2360 de 004 - Resolución 3047 de 2008 - Decreto 4747 de 2007 	- Recaudo oportuno de las cuentas por cobrar a EAPB

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Recibir de la Técnica de Facturación, las facturas crédito radicadas y verificar que tengan el sello de recibido por la entidad pagadora.	Técnica Operativa en Cartera.	Base de datos Facturas Recibidas.
2	Verificar en Software de cartera que coincida el consecutivo y valor de las facturas crédito generadas con las facturas radicadas.	Técnica Operativa en Cartera	Base de datos Facturas Recibidas.
3	Revisar y clasificar la cartera por edades en el Software de cartera.	Técnica Operativa de cartera	S.I PANACEA-MODULO cartera
4	Exportar el reporte de cartera por edades generado en el Software de cartera.	Técnica Operativa de cartera	S.I PANACEA-MODULO cartera
5	Analizar el reporte exportado de cartera y generar la base de datos informe entidades.	Técnica Operativa de cartera	S.I PANACEA-MODULO cartera
6	Realizar la programación de cobros de acuerdo a las edades de la cartera (priorizar las cuentas más vencidas).	Técnica Operativa de cartera	Base de Datos Informe Entidades.
7	Circularizar cartera con vencimientos mayores a 45 días.	Técnica Operativa de cartera	Cartas de circularización.
8	Conciliar cartera con las respuestas de la circularización.	Técnica Operativa de cartera	Informe cartera por edades
9	Seleccionar las facturas que reportan con aplicación de glosas por las EAPB.	Técnica Operativa de cartera	Informe cartera por edades
10	Identificar con la EAPB, mediante llamada telefónica o correo electrónico el número de la factura cancelada y el convenio al que pertenecen las facturas canceladas.	Técnica operativa en Cartera.	Facturas por EAPB.
11	Cruzar información de cartera con contabilidad para realizar el	Técnica Operativa en Cartera.	Página Min protección SIHO.

	informe Min protección (Trimestral a corte de Marzo 31, Junio 30, Septiembre 30 y Diciembre 31 y Anual durante el mes de Enero del año siguiente)		
12	Elaborar informe de gestión de cartera de acuerdo a las fechas de vencimiento de la cartera, e identificar negativas de pagos. Y presentar el informe al comité financiero.	Técnica Operativa en Cartera.	Informe Gestión de Cobro
13	Enviar base de datos de cartera con vencimiento superior a 60 días a los abogados externos.	Técnica Operativa en Cartera.	informe cartera por edades
14	Responder las inquietudes y/o solicitudes de los abogados externos y elaborar el informe mensual de gestión de los abogados externos.	Técnica Operativa en Cartera.	Informe cartera por edades
15	Presentar en el Comité Financiero la cartera de difícil recaudo y/o valor representativo, para tomar decisiones de cobro coactivo y/o otras medidas adicionales.	Comité financiero	
16	Realizar plan de mejora de acuerdo a los hallazgos encontrados con cada institución responsable de pago, con el objetivo de reducir los días de cartera o incrementar la rotación de cartera.	Técnica Operativa en Cartera.	
17	Verificar el cumplimiento del plan de mejora de Cartera y ajustar las actividades de acuerdo a los resultados.	Jefe control interno	

8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
No recuperación de cartera	No reporte de los pagos. Falta de oportunidad en la entrega de cartera a los abogados	Llamada telefónica a las EAPB. Revisión del Informe de Abogados Externos.	Mensual Mensual Mensual	Oportunidad en la recuperación de Cartera Total.

	externos. Falta de gestión en el cobro de cartera.	Informe de gestión de cobro de cartera.		
Cartera mayor a 180 días.	Alteración negativa de los estados financieros. Falta de liquidez para cubrir las obligaciones	Revisión exhaustiva de la cartera de las EAPB, que tienen un comportamiento de cartera no deseado.	Cada que se presente una cartera mayor de 180 días.	Índice de cartera por edades.
Aplicación de pagos no pertinente.	Cartera no confiable. Reproceso administrativo.	Comunicación con las EAPB, verificando los pagos a que facturas corresponden. Verificar con auditoría de Cuentas si las facturas tienen Glosas.	Cada que se registra un pago. Cada que se registra un pago de una factura bajo la modalidad de evento.	Proporción de pagos aplicados de forma pertinente.

9. DEFINICIONES

- CIRCULARIZAR CARTERA: Una de las técnicas de auditoría más empleadas por Revisores Fiscales, auditores internos y auditores externos en todos los procesos de revisión de Estados financieros es la conocida como Circularizaciones.

Las Circularizaciones consisten en documentos que son remitidos directamente por el Representante Legal de la empresa auditada y en los que se solicita que algunos de los clientes, o bancos, o proveedores, etc., etc. con los cuales la empresa tiene vínculos comerciales le colaboren haciendo llegar directamente a los auditores o Revisores Fiscales la información que allí se les solicita para lograr de esa forma un cruce de información que facilite verificar la validez de las cifras financieras que se están auditando.

- CARTERA: recursos económicos propiedad de una empresa que la generarán un beneficio en el futuro Forman parte del activo circulante Entre las principales cuentas que están incluidas en este rubro se encuentran: Clientes.

10. FORMATOS

- Formato control gestión de cobro.

• [FORMATO GESTIÓN DE COBRO REGISTRO DE RECAUDO CARTERA](#)

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
5	31/Dic/2008	Se ajustó el procedimiento resultado de la auditoría de acompañamiento realizada el 11 de marzo.
6	30/Abr/2009	Se realizó la división del procedimiento de "Recuperación de cartera" por "Recuperación de cartera facturas de contado" y "Recuperación de cartera facturas de crédito".
7	31/Mar/2010	- Se cambia el alcance del procedimiento. - Se completa los resultados esperados del procedimiento. - Se completa los pasos del procedimientos con los numerales 1, 2 y 3.
8	25/Oct/2010	Se modifica la palabra evento adverso por falla administrativa.
9	09/Abr/2011	- Se adicionaron criterios de control - Se modificaron requisitos
10	09/Ago/2011	Se actualizaron mecanismos de control.
12	21/Ago/2013	Se actualiza por cambio de plantillas.
13	20/Dic/2018	Se modifican algunas actividades y responsables de cada una.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Subgerencia Administrativa Cargo: CI-Subgerente Administrativo Fecha: 20/Dic/2018	Nombre: Líder de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 26/Feb/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 26/Feb/2019