
 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-FA
	PROCESO GESTION DE LA FACTURACIÓN	VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 1 DE 6


NOMBRE DEL MACROPROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO:
GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN

<b>RESPONSABLE:</b>	Líder Programa (Facturación)
<b>OBJETIVO:</b>	Radicar de manera oportuna, cumpliendo con los requisitos de ley, la facturación por los servicios prestados.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción técnica de las facturas soportadas y finaliza con la radicación de las mismas ante el responsable pagador.


RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Incorrecta admisión del usuario en SAP (Fallas en la calidad de la información desde el ingreso del usuario)	Seguimiento y evaluación al entrenamiento en el puesto de trabajo	BIOMECANICOS: Posturas inadecuadas e incómodas, Manejo frecuente de la voz, Fijación visual permanente, Sobreesfuerzos, Movimientos repetitivos (miembros superiores).	Programa de control del riesgo osteomuscular, pausas activas, evaluaciones de puestos de trabajo.
Incorrecta identificación del paciente (Admisiones)	Validaciones desde el sistema SAP como alertas.  Preauditoria a la admisión	CONDICIONES DE SEGURIDAD: Riesgos Locativos o de Seguridad.  Riesgos mecánicos: Caída al mismo y a diferente nivel, Golpes, Contacto con elementos cortopunzante.	Programa Orden y Aseo dotación de elementos de protección personal y estándares de seguridad actividades de alto riesgo.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-FA
	PROCESO GESTION DE LA FACTURACIÓN	VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 2 DE 6


RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Incorrecta operación de los aplicativos para facturación del sistema SAP	Capacitación de novedades en SAP Verificación inteligente de seguros de las prestaciones. Preauditoria de Facturación	TECNOLOGICO: Incendio.	Plan de emergencias, red contra incendios, evaluación del sistema, simulacros, capacitación, supervisión tiempo real.
Incumplimiento de los requisitos de ley en los documentos que soportan la factura	Preauditoria de Facturación - Plataforma INTEGRAL de SAVIA Seguimiento y evaluación al entrenamiento en el puesto de trabajo	RIESGO PÚBLICO: Agresiones (clientes, jefe, compañeros), Violencia en el puesto de trabajo, acoso laboral. Atracos.	Programa riesgo público, Centro de control, programa de satisfacción y clima laboral.
Inoportuna parametrización en el sistema de los términos de los contratos	Comunicación inmediata a las diferentes áreas de facturación para las respectivas acciones	PSICOSOCIAL: Contenido de la tarea, Altos ritmos de trabajo.	Programas de bienestar, programa de satisfacción y clima laboral.
Interrupción del sistema de información SAP.	Realización de plan de contingencia	BIOLÓGICO: Contacto indirecto con pacientes.	Gestión de Riesgo Biológico, normas de bioseguridad, inmunización, Higiene de manos, capacitación.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO: AP-GFI-FA
	PROCESO GESTION DE LA FACTURACIÓN		VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 3 DE 6


CADENA CLIENTE - PROVEEDOR						
PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Auxiliar de facturación servicios	Factura en físico.	Factura física soportada según Entidad Administradora de Planes de Beneficio - EAPB.	Recepción y Alistamiento de Facturas.	Relación de cuentas de cobro por aseguradora y/o pagador en físico.  Relación de cuentas de cobro por aseguradora y/o pagador vía electrónica.	Auxiliar administrativo responsable de soportes de factura.  Auxiliar de Estadística.	Garantizar la factura y soportes de ley.
Auxiliar envíos.	Relación de cuentas de cobro por aseguradora y/o pagador en físico.	Garantizar la factura y soportes de ley.	Generación de Soportes Clínicos para la Facturación.	CD de soporte de servicios prestados.	Auxiliar de envíos.	Soportes digitales de servicios prestados con contenido del CD verificado.
Auxiliar administrativo responsable de soportes de factura	CD de soporte de servicios prestados	Soportes digitales de servicios prestados con contenido del CD verificado.	Elaboración de Facturas Colectivas.	Relación de facturas colectivas vía electrónica y en físico	Auxiliar de Estadística.	Relación de facturas colectivas vía electrónica y en físico con consecutivo asignado por el software institucional.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-FA
	PROCESO GESTION DE LA FACTURACIÓN	VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 4 DE 6

CADENA CLIENTE - PROVEEDOR						
PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Auxiliar de Envíos	Relación de facturas colectivas vía electrónica y en físico	Relación de facturas colectivas vía electrónica y en físico con consecutivo asignado por el software institucional, por EAPB y facturadas en el mismo período (mes).	Generación de RIPS	CD por cuenta de cobro soportada con Rips.  Certificado de transmisión on line de Rips.	Auxiliar envíos.	RIPS validados que correspondan a los servicios facturados  Certificado de envío de RIPS satisfactorio y archivado.
Auxiliar de envíos.	CD por cuenta de cobro soportada con Rips.  Certificado de transmisión on line de Rips.	RIPS validados que correspondan a los servicios facturados  Certificado de envío de RIPS satisfactorio y archivado	Entrega de Facturación para Envío	Sobres de facturación y relación de facturas entregadas	Auxiliar de Gestión Documental	Sobre de manila sellado y marcado con el remitente y remisor  Relación de facturas que corresponda con la facturación entregada.
Auxiliar de envíos.	Sobres de facturación y relación de facturas entregadas	Sobre de manila sellado y marcado con el remitente y remisor  Relación de facturas que corresponda con la facturación entregada	Radicación de la Facturación	Relación de facturación con prueba de recibido a satisfacción de la EAPB  Facturación radicada en el software Institucional.	Líder de Facturación  Cartera  Comité de seguimiento de Facturación, Auditoría y Cartera.	Cumplimiento de la meta de radicación de la factura

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-FA
	PROCESO GESTION DE LA FACTURACIÓN	VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 5 DE 6

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
DFF.5	Proporción de facturación por servicios prestados radicada con oportunidad ante las EAPB
	Proporción del monto pendiente por facturar, en relación con el monto total de servicios prestados durante el período. Causales y tipificación de la facturación pendiente
	Proporción de episodios facturados sobre episodios generados
	Proporción de cierre de episodios por mes.
	Proporción de facturación anulada por mes sobre la facturación del mes.
	Distribución de radicación total por aseguradora (en porcentaje) y pendiente por radicar, tipificado por causa y empresa.
	Proporción del monto de facturación limpia radicada sin glosa
	Proporción de devoluciones sobre el total radicado
	Proporción de cumplimiento meta de facturación esperada por mes.
	Participación de las 10 primeras empresas sobre la facturación total.
	Nº de Prestaciones pendientes por liberar y/o cargados manualmente.
	Proporción de facturación a particulares, tipificado por causa.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-FA
	PROCESO GESTION DE LA FACTURACIÓN	VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 6 DE 6

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
00	01/06/2014	Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.
01	15/10/2015	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en el nuevo formato Matriz de Riesgos.
02	28/07/2016	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión II.
03	18/10/2018	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión III.

APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: PAULA ANDREA ARANGO CASTRO	NOMBRE: PAULA ANDREA ARANGO CASTRO	NOMBRE: HILDA DE JESUS GONZALES CUADROS
CARGO: Líder de Facturación	CARGO: Líder de Facturación	CARGO: Subgerente de Procesos Administrativos y Financieros

VIGENTE A PARTIR DE: 28/11/2018