

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(48)

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	CARMEN YANINA PACHECO CASTRO		
FACULTAD	DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	CONTADURIA PUBLICA		
DIRECTOR	JUAN ANTONIO GRECCO ZULUAGA		
TÍTULO DE LA TESIS	GESTION CONTABLE PARA LA RECUPERACION Y ACTUALIZACION DE LA CARTERA DE CREDITO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA-CESAR		
<u>RESUMEN</u> (70 palabras aproximadamente)			
<p>LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR), ES UNA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, ENTIDAD PÚBLICA DESCENTRALIZADA DEL ORDEN MUNICIPAL, CON PERSONERÍA JURÍDICA, PATRIMONIO PROPIO Y AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA, ADSCRITA A LA DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD.</p> <p>EL PRESENTE TRABAJO SE REALIZÓ CON EL FIN DE FORTALECER LOS PROCESOS LLEVADOS A CABO DENTRO DEL ÁREA CONTABLE DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA GLORIA- CESAR</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 48	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 6	CD-ROM: 1

**GESTION CONTABLE PARA RECUPERACION Y ACTUALIZACION DE LA
CARTERA DE CREDITO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA
(CESAR)**

CARMEN YANINA PACHECO CASTRO

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA
OCAÑA
2015**

**GESTION CONTABLE PARA RECUPERACION Y ACTUALIZACION DE LA
CARTERA DE CREDITO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA
(CESAR)**

**CARMEN YANINA PACHECO CASTRO
COD. 221276**

**Informe final modalidad pasantías presentado para optar el título de Contador
Público**

**Director
JUAN ANTONIO GRECCO ZULUAGA
Contador Público**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA
OCAÑA
2015**

CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCION</u>	11
<u>1. GESTION CONTABLE PARA RECUPERACION Y ACTUALIZACION DE LA CARTERA DE CREDITO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR)</u>	12
<u>1.1. DESCRIPCION DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR)</u>	12
<u>Empresa ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR)</u>	12
1.1.1 Misión	13
1.1.2 Visión	13
1.1.3. Objetivos de la Empresa.	13
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.	14
1.1.5. Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado	14
<u>1.2. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR</u>	15
1.2.1. Planteamiento del problema.	18
<u>1.3. OBJETIVOS DE LA PASANTIA</u>	19
<u>1.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR</u>	20
<u>2.ENFOQUES REFERENCIALES</u>	22
<u>2.1. ENFOQUE CONCEPTUAL</u>	22
2.1.1. Cartera de Crédito	22
2.1.2. La ESE.	22
2.1.3. Gestión de Cobro	23
2.1.4. Cobro Persuasivo	23
2.1.5. Cobro Pre Jurídico	23
2.1.6. Cobro Coactivo	23
2.1.7. Deudores	24
2.1.7.1. EPS	24
2.1.7.2. IPS Privadas	24
2.1.7.3. IPS Públicas	24
2.1.7.4. ARL	24
2.1.7.5. Régimen Especial	24
2.1.7.6. Entes Territoriales	24
2.1.7.7. Empresas de Seguros	24
2.1.7.8. Otros deudores por ventas de servicios de salud	24
<u>2.2. ENFOQUE LEGAL</u>	24
2.2.1. Constitución Política de Colombia.	24
2.2.2. Circular 30 de 2013.	25

2.2.3. El ministerio de Salud y Protección Social	25
2.2.4. Decreto 2193 de 2004	29
<u>3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO</u>	30
<u>3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	30
3.1.1. Análisis en estrategias de cobro que se implementan actualmente en la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA para la recuperación de la cartera.	30
3.1.2. Implementación de procesos y procedimientos que permitan un adecuado recaudo y recuperación de la cartera de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA-CESAR	31
3.1.3. Recuperación de la cartera de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA-CESAR	32
<u>4. DIAGNOSTICO FINAL</u>	34
<u>5. CONCLUSIONES</u>	36
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	37
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	38
<u>ANEXOS</u>	39

LISTADO DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Diagnóstico inicial	16
Cuadro 2. Descripción de las actividades	20

LISTADO DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Sistema de cobro (OFOCIOS)	40
Anexo B. Sistema de cobro (oficios)	41
Anexo C. Registro Fotográfico ESE Hospital San José de la Gloria- Cesar	42
Anexo D. Verificación facturas	43
Anexo E: Registro de Facturas	44
Anexo F. Organización de oficios por deudores	45
Anexo G. Alimentación de la cartera	46
Anexo H. Cronograma de actividades	47

RESUMEN

Durante el segundo semestre del año dos mil catorce (2014) se desarrollaron las prácticas profesionales en la modalidad de pasantías, el propósito del presente trabajo fue la gestión contable en la recuperación y actualización de la cartera de la ESE Hospital San José de la Gloria- Cesar, en la cual se realizaron actividades en el campo de la profesión Contaduría Pública y en un ambiente laboral dentro de las cuales se destacaron actividades como la implementación de procesos y procedimientos que permitieron el adecuado recaudo y recuperación de la cartera.

En el desarrollo de las actividades establecidas en el plan de trabajo por parte del pasante en la E.S.E Hospital San José de la Gloria- Cesar se puede establecer que se realizaron todas las actividades con lo establecido en dicho plan de trabajo, adquiriendo habilidades y destrezas en la recuperación y actualización de la cartera lo que conlleva al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

Para el logro de los objetivos y metas trazadas en el proyecto de pasantías se hizo necesario conocer todo acerca del funcionamiento de la empresa. También se efectuó la organización del área de contabilidad y finanzas dejando al día cada uno de los procesos que se generan diariamente para facilitar las funciones de control de cada una de las operaciones contables que allí se manejan.

Como resultado final se puede indicar que las acciones implementadas contribuyen no solo al cumplimiento de los requerimientos legales, sino a disponer de un sistema efectivo de control de cartera, el cual, permitirá a la empresa continuar realizando su revisión y registro, para cumplir con parámetros estipulados y asignados a la entidad.

En conclusión se puede afirmar que la realización de este documento fue posible gracias al apoyo de la empresa pues brindaron los mecanismos y herramientas necesarias para que el pasante llevara a feliz término este proceso, además mediante la realización de las pasantías se fortalecieron los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, los cuales serán base fundamental y satisfactoria para mi vida personal y como futuro profesional.

INTRODUCCION

El informe de pasantías titulado gestión contable para la recuperación y actualización de la cartera de crédito de la ESE Hospital san José de la gloria cesar. El cual servirá de base para la respectiva implementación en dicha entidad

Las situaciones que han llevado a las Instituciones prestadoras de salud a considerar que la demora en los pagos por servicios médicos sea la principal causa a sus problemas financieros debido al incumplimiento en el pago por el Estado, EPS y ARS ocasionando se acreciente el riesgo de inviabilidad financiera por la presencia de mayores niveles de endeudamiento e incumplimiento con las entidades financieras, el Estado, proveedores, empleados y contratistas.

El informe de pasantías titulado gestión contable en la recuperación y actualización de la cartera de la ESE Hospital San José de la Gloria- Cesar, es realizado con el propósito de identificar las causas y proponer posibles soluciones a dicha problemática y que cada día deja más entidades hospitalarias ad postas de su cierre definido.

En este trabajo se presenta de manera precisa y resumida los objetivos y actividades realizadas en la empresa, con la finalidad de dar cumplimiento al Plan de Trabajo de Pasantías.

Se describen aspectos significativos de la empresa como la misión, visión, objetivos y estructura organizacional; también el cronograma de trabajo y las actividades realizadas para cumplir las metas propuestas en el tiempo estipulado.

Los objetivos propuestos y desarrollados en su totalidad fueron; efectuar, proponer y plantear estrategias para la recuperación de cartera y el mejoramiento de la misma para facilitar el desarrollo de los procesos actuales de la entidad en el software contable OLIMPO analizando detalladamente los registros contables que se realizan dentro de la entidad.

1. GESTION CONTABLE PARA RECUPERACION Y ACTUALIZACION DE LA CARTERA DE CREDITO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR)

1.1. DESCRIPCION DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR) Empresa ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR)

NIT: 892300343-5

DIRECCION: Carrera 2 60 Barrio el Bolsillo

MUNICIPIO: La Gloria

DEPARTAMENTO: Cesar

hosanjose@hotmail.com

TELÉFONO: 5683067-5683072

LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR), es una empresa Social del Estado, entidad pública descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Local de Salud. Con consecuencia en desarrollo de este objeto, adelanta acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.

El Hospital San José tuvo su origen en la Resolución 02552 del 7 de noviembre de 1972, proferida por el Ministerio de Salud, fue nombrado como primer medico Director GUILLERMO KORTRIGTH DELGADO y como sindica la Señora LATIFE JAYK, en esta época se realizaban en la institución todo tipo de cirugías programadas y de urgencias sin ninguna complicación por médicos generales resolviendo de esta manera los problemas graves de salud del Municipio de la Gloria y sur del Cesar.

Fue convertida en Empresa Social del Estado mediante Acuerdo 040 del 8 de Marzo de 1999 del Consejo Municipal, durante la Administración del señor Alcalde FERMIN ANTONIO CRUZ ROMERO, quien nombro como primer Gerente al Odontólogo RAFAEL GREGORIO CAMACHO CASTRO.

LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR) presta los servicios de baja complejidad a los habitantes del Municipio de la Gloria y su área de influencia (Sur de Bolívar), posee una infraestructura que cumple con los requisitos del Ministerio de la Protección Social, es la única IPS publica del Municipio, cuenta con dos centros de salud ubicados en los corregimientos de Ayacucho y Simaña, tres puestos de salud ubicados en los

Corregimientos de Besote, La Mata y Carolina. Su recurso humano está compuesto por personas debidamente capacitadas y que cumplen con los requisitos del manual de funciones.¹

1.1.1. Misión. La empresa social del estado Hospital San José de La gloria, tiene como misión la prestación de servicios de salud humanizados y con calidad. Ofreciendo talento humano altamente capacitado y calificado, responsable, que brinda procesos oportunos y eficaces, generando cambios en la morbimortalidad de nuestro Municipio.

1.1.2. Visión. En el año 2016 la Empresa Social del Estado Hospital San José de La gloria, será una empresa líder en la prestación de servicio de salud de baja complejidad, enmarcada en el modelo de atención primaria en salud, que permita el mejoramiento de las condiciones de salud de los usuarios y alcanzar rentabilidad social, posesionándolos como una de las mejores instituciones prestadoras de los servicios de salud en el sur del cesar².

1.1.3. Objetivos de la Empresa.

Objetivo general

El objetivo de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR) es la Prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público y como parte integrante del sistema de seguridad social en Salud. En consecuencia, en desarrollo de este objeto, adelanta acciones de promoción, prevención, tratamientos y rehabilitación de la salud.

Objetivos específicos

- A. Contribuir al desarrollo social del país mejorando la calidad de vida y reduciendo la morbilidad, mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance.
- B. Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- C. Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la empresa de acuerde con su desarrollo y recursos disponibles, para ofrecer.
- D. Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa.
- E. Ofrecer a las entidades promotoras de salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- F. Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamientos

¹Hospital San José de LaGloria E.S.E.(online) disponible internet
http://www.lagloriacesar.gov.co/Instituciones_Salud.shtml?apc=ldxx-1-&x=2855265.

² Pasante del proyecto

Gestión de los flujos de Tesorería, generando la documentación necesaria para la gestión contable.

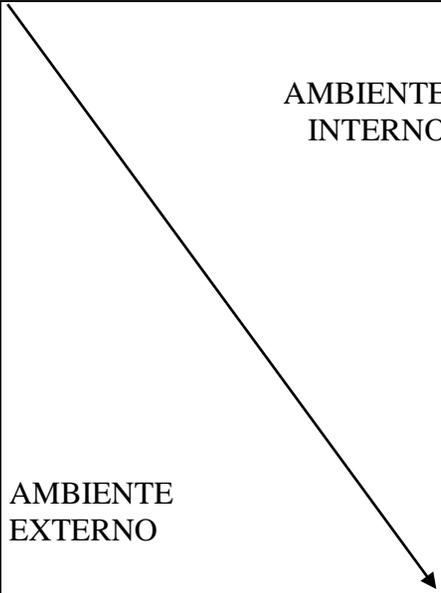
Emisión de los pagos conforme a los acuerdos pactados en la compra, contrato, etc., generando la documentación necesaria para la gestión contable.

El departamento de contabilidad y finanzas cuenta con un programa contable (OLYMPO) Esta área tiene la facultad de manejar todas las transacciones contables y generar informes Tributarios, Financieros, Auxiliares, igualmente el software contable controla y administra el Presupuesto inicial y de Ejecución periodo en forma detallada, además de registrar, auditar y controlar los Activos Fijos de la compañía. y cuenta con un sistema de facturación en servicio de salud con el software (CRIPS), herramientas necesarias para llevar la contabilidad de la empresa. Cumpliendo con los requisitos exigidos por ley, y el ente de vigilancia como la Superintendencia de Salud.

1.2. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR

El análisis DOFA es una herramienta de diagnóstico y análisis para la generación creativa de posibles estrategias a partir de la identificación de los factores internos que corresponden a las fortalezas y las debilidades y externos de la organización que corresponden a las oportunidades y las amenazas, dada su actual situación y contexto. Se identifican las áreas y actividades que tienen el mayor potencial para un mayor desarrollo y mejora que permiten minimizar los impactos negativos del contexto.

Cuadro 1. Diagnóstico inicial

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<p>AMBIENTE INTERNO</p> <p>AMBIENTE EXTERNO</p> 	<p>1. Posee personal capacitado y profesional para el manejo de las herramientas de trabajo</p> <p>2. La empresa cuenta con un software.</p> <p>3. La entidad cuenta con un ambiente laboral satisfactorio para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>4. La oferta y facilidad de pago de servicios</p>
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
1. Tendencia al crecimiento.		1. Realizar investigaciones de permitan que la empresa pueda crecer en la prestación de servicios.	1 Conservar el buen desempeño de la empresa para aumentar la demanda
2 Es la única ESE en el Municipio.		2 Realizar un cruce de información entre la ESE y sus acreedores.	2 Aprovechar el buen desempeño del personal para adquirir mayor prestigio.
		3 Desarrollar herramientas	3 Implementar o mejorar el uso del software para

	que integren los diferentes actores en el proceso de la cobranza	que este sea una herramienta de control de la cartera.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
4 Sanciones por parte de la Superintendencia de Salud.	4 Elaborar e implementar estrategias de cobros con sus acreedores	4 Mejorar y actualizar la información que se encuentra en base de datos.
5 Liquidación, cierre o crisis de la ESE por problemas financieros	5 Contratar una persona que se encargue especialmente del área de cartera	5 Descargar las respectivas facturas faltantes con los acreedores.

Fuente: Pasante del proyecto

1.2.1. Planteamiento del problema. Las deudas morosas de los compradores de servicios de salud con hospitales y clínicas ascienden cada vez más, según la información de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, cuyo presidente, Juan Carlos Giraldo, no duda en afirmar que mantener obligaciones en mora "está respondiendo a acciones deliberadas de muchos compradores de servicios". Este también informa que No hay comprador de servicios de salud que no esté atrasado en sus pagos a la red de hospitales y clínicas del país, y que, de tiempo atrás, la tiene en una grave situación de fragilidad financiera: le deben las EPS privadas y públicas de los regímenes contributivo y subsidiado; el Estado; aseguradoras; administradoras de riesgos laborales; y particulares, entre otros.

Actualmente la situación financiera con que cuenta la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR se debe en parte a fenómenos como el pasivo pensional y los gastos de funcionamiento aunque el aspecto señalado como el más importante sea la demora con que el estado, EPS Y ARS les pagan por los servicios prestados; la elevada morosidad es la causa del deterioro en la relación entre los actores del sistema y del debilitamiento en la prestación del servicio médico. Ahora surge la pregunta: Si los compradores no cumplen a tiempo con sus compromisos, ¿por qué las entidades hospitalarias les siguen 'fiando' en una especie de acción suicida? Porque sencillamente es la razón de ser del sistema hospitalario en atender a la población y existe la obligación constitucional y legal de hacerlo, además, porque ante las barreras de acceso que les ponen las EPS a sus afiliados, estos aprendieron que si acuden por los servicios de urgencias esta puerta siempre está abierta, por lo que un altísimo porcentaje de la cartera hospitalaria corresponde a las atenciones por urgencias.⁵

La institución está en una situación financiera complicada e insostenible por tener gran parte de su cartera perdida ya que tales entes del sistema de salud obligan a vender a crédito pero los pacientes son atendidos como si fuera de contado, por otra parte se debe también a consecuencia de las ineficientes estrategias de recaudo y el descuido por parte de los directivos en las vigencias anteriores ya no se venían descargando los pagos con las respectivas facturas por lo tanto no se tiene claridad de las deudas con las EPS, empresas aseguradoras y demás deudores.

En el área de facturación se han realizado constantes cambios en el personal sin ser debidamente capacitados lo cual no han dado el manejo adecuado en la misma, considerando restricción interna más significativa al ser ineficaces e ineficientes en el proceso de facturar sin tener certeza de que realmente se esté facturando-cobrando con las ventas de servicios de salud producidas por la ESE no se cuenta con los soportes legales para exigir el pago por dichos servicios lo que implica el estancamiento del flujo de efectivo, la imposibilidad de la adquisición de insumos operativos, el aumento de las

⁵Volvió a aumentar la cartera morosa de clínicas y hospitales (online) disponible internet: <http://www.portafolio.co/economia/cartera-morosa-clinicas-y-hospitales>

deudas con proveedores y acreedores en general y el deterioro de la situación patrimonial y de liquidez seguido de una Falta de cobro y cruce entre la ESE y los deudores.

De todo lo expuesto hasta este punto se puede concluir que la problemática de cartera obedece a dos razones fundamentales: el fenómeno externo, basado en la demora en el tránsito de los recursos del gobierno nacional hasta llegar a las EPS; el fenómeno interno, basada en la ineficiencia administrativa del hospital que no cuenta con sistema de gestión que permita tener información de calidad para así exigir el pago oportuno de los servicios médicos prestados.

A raíz de esta problemática surge la necesidad de realizar una propuesta que garantice la Gestión contable para recuperación y actualización de la cartera de la ese hospital san José de la Gloria (Cesar) con el fin de mejorar la situación financiera del mismo.

1.3. OBJETIVOS DE LA PASANTIA

General. Gestión contable para recuperación y actualización de la cartera de crédito de la ese hospital san José de la gloria (cesar)

Específicos. Analizar las actuales estrategias de cobro para la recuperación de la cartera de crédito de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR).

Implementar procesos y procedimientos que permitan un adecuado recaudo y recuperación de cartera de crédito de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR.

Realizar el proceso de recuperación de cartera de crédito de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR mediante procesos estandarizados y exigentes que permitan una cobranza efectiva, eficiente y oportuna, sin deteriorar la relación con los clientes.

1.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Cuadro 2. Descripción de las actividades

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos Específicos
GESTION CONTABLE PARA LA RECUPERACION Y ACTUALIZACION DE LA CARTERA DE CREDITO DE LA ESE HOSPITAL DE LA GLORIA (CESAR)	Analizar las actuales estrategias de cobro para la recuperación de la cartera de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA (CESAR).	Elaboración de un diagnóstico inicial que permita visualizar las debilidades del proceso de recaudo.
		Determinar si existen medidas por parte de Control Interno que permitan optimizar y administrar de manera adecuada la Administración y Recaudo de la Cartera.
	Implementar procesos y procedimientos que permitan un adecuado recaudo y recuperación de la cartera de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR.	Recopilación de información para determinar el estado actual de la cartera de la ESE.
		Diseñar sistemas de cobros eficientes para lograr efectividad en la gestión de cobranza y administración de la cartera.
		Desarrollar herramientas que integren los diferentes actores en el proceso de la cobranza
		Analizar o elaborar las políticas internas y los procedimientos para lograr un eficiente control de recuperación de cartera.
	Recuperar la cartera de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR mediante procesos estandarizados y	Elaborar un listado que contenga el monto, tiempo y estado de la morosidad de los clientes.
	Verificación y revisión en el Departamento de Contabilidad de los métodos de castigo, Provisiones y políticas de cartera si las hay.	

	exigentes que permitan una cobranza efectiva, eficiente y oportuna, sin deteriorar la relación con los clientes	Proponer estrategias como descuentos para el recaudo de cartera y de esta forma incentivar a los clientes <hr/> Implementación de los procesos y procedimientos establecidos para asegurar una eficiente gestión en el recaudo de la cartera de la ESE...
--	---	--

Fuente. Pasante del proyecto.

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1. ENFOQUE CONCEPTUAL

Definición de información disciplinar sobre nuestro tema de investigación, en este caso, debemos acudir a explicar de lo más general a lo más específico todas aquellos conceptos, teorías, explicaciones existentes sobre el tema que nos puedan llevar a establecer cómo interpretar lo que realicemos en la metodología y así poder cumplir con la investigación.

Es importante que el marco conceptual no se convierta en un retazo de lo que dice una y otra definición que habla sobre el tema, todo aquello que se retoma en el marco conceptual, deberá conceptualizarse como importancia en la investigación y así al final llegar a una conclusión clara y concisa.

2.1.1. Cartera de Crédito. La cartera son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos, ventas fiadas. También son valores que corresponden a derechos de cobro, reales o potenciales, de la entidad contable pública originados en desarrollo de sus funciones de cometido estatal. Hacen parte de la cartera o debido cobrar conceptos tales como los ingresos tributarios determinados en las disposiciones legales, por la potestad que tiene el Estado de establecer gravámenes, derechos por la producción y comercialización de bienes y la prestación de servicios, los préstamos concedidos, los valores conexos a la liquidación de rentas por cobrar, los intereses, sanciones, multas y demás derechos por operaciones diferentes a los ingresos tributarios, entre otros. Además, Activos financieros u operaciones de financiación con respecto a un tercero y el conjunto de sus créditos que se han concedidos en la entidad.

Debemos y podemos tener en cuenta que una de las labores de toda entidad es la de establecer con mayor facilidad a través de la contabilidad la importancia de la cartera de créditos. Para poder establecer con mayor facilidad los destinos de los recursos, y sus estados, por vencer, vencidos o aquellos que no devengan ningún interés.

Las entidades financieras son evaluadas por el estado de su cartera de créditos, y de esta depende la solidez de la misma⁶.

El saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados que en esta institución suman sesenta y cinco (65) deudores más los intereses devengados no cobrados a los mismos.⁷

⁶ Pasante del proyecto

⁷ Cartera de crédito (online) Disponible Internet: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml>

2.1.2. La ESE. (Empresas Sociales del Estado) Las Empresas Sociales del Estado constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la ley o por las asambleas o concejos, según el caso, encargadas de la prestación de los servicios de salud a cargo de la Nación y las entidades territoriales. Institución prestadora de servicios de salud que tiene la función de prestar los servicios en el respectivo nivel de atención a los afiliados y beneficiarios de los distintos regímenes en los que se divide el sistema. Creadas para que asuman la responsabilidad de la atención de salud de la población pobre vulnerable no cubierta con los subsidios.

2.1.3. Gestión de Cobro. Búsqueda de una estrategia óptima como parte fundamental para el buen desarrollo y funcionamiento de una empresa en un futuro próximo haciendo referencia a una serie de acciones que deben efectuarse como una previsión y un control exhaustivo de los movimientos de la tesorería de un ente.

Una correcta o incorrecta gestión de cobros y pagos demuestra, en definitiva, la profesionalidad de una empresa a terceros. Es decir, el hecho de no realizar un seguimiento de cobros y pagos ni disponer de unos métodos fijos para hacerlos efectivos, puede proyectar una mala imagen de nuestra empresa y, por consiguiente, afectar negativamente en la confianza y el trato con nuestros proveedores y acreedores.

2.1.4. Cobro Persuasivo. Son las actuaciones que pretenden el acercamiento con el deudor, a fin de procurar la cancelación de la obligación de manera voluntaria o la celebración de un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso de cobro coactivo. Incluye todas las comunicaciones que invitan al deudor a pagar su obligación, como cartas, llamadas, publicidad, avisos, perifoneo, etc. Mecanismo que busca convencer al deudor con argumentos Positivos para la cancelación de la deuda. Persigue el pago de la deuda y normalización de la cartera para continuar prestándole servicios.

2.1.5. Cobro Pre Jurídico. El recaudo oportuno de la cartera permite a las empresas disponer del capital de trabajo, necesario para la eficiente gestión empresarial es el último esfuerzo que la entidad hace para evitar con el deudor la acción coactiva o judicial.

Sí, cuando el deudor presenta tardanza en los pagos la entidad acreedora se encuentra facultada para utilizar los medios legales que considere necesarios a efectos de recaudar la cartera vencida, tales como cobros realizados por profesionales del derecho sin que haya dado inicio a un proceso ejecutivo, o bien, adelantar un proceso judicial a fin de hacer efectivo el cobro correspondiente, generándose gastos de honorarios por la labor de cobro, lo cual estará a cargo del deudor.

2.1.6. Cobro Coactivo. Busca el pago de la deuda a través del poder coactivo que la ley otorga. Es la aplicación de los procedimientos formales previstos en el Estatuto Tributario cuya finalidad es obtener el pago de la deuda o recursos a favor de la entidad, bien sea a

través de un acuerdo de pago o mediante la venta pública en subasta de los bienes del deudor, cuando este ha sido renuente al pago voluntario de sus obligaciones⁸

2.1.7. Deudores. El deudor es aquella persona natural o jurídica que tiene la obligación de satisfacer una cuenta por pagar contraída a una parte acreedora; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación. Dada esta situación, en la que el deudor no efectúe los pagos a su acreedor, ésta podrá ejercer acciones legales contra el deudor para intentar recuperar la deuda correspondiente. Debemos hacer constar, aunque sea obvio que si no hay ningún documento que sea capaz de demostrar la citada deuda, legalmente la deuda no existirá y no se podrá efectuar ningún tipo de acción legal contra el moroso.

2.1.7.1. EPS. Empresas promotoras de salud del régimen subsidiado y contributivo

2.1.7.2. IPS Privadas. Instituciones prestadoras de servicios de salud de carácter privado

2.1.7.3. IPS Públicas. Instituciones prestadoras de servicios de salud de carácter público.

2.1.7.4. ARL. Administradoras de riesgos laborales.

2.1.7.5. Régimen Especial. (INPEC, POLICIA Y EJÉRCITO)

2.1.7.6. Entes Territoriales. (Gobernaciones, Secretarías de salud y Alcaldía)

2.1.7.7. Empresas de Seguros. SOAT y seguros de vida

2.1.7.8. Otros deudores por ventas de servicios de salud.⁹

2.2. ENFOQUE LEGAL

Hace referencia a la normatividad legal, estatutos, reglamentos, etc., que regula la actividad donde está inmersa la pasantía. Es importante tener en Cuenta que se deben hacer el respectivo pie de páginas.

2.2.1. Constitución Política de Colombia. La Constitución Política de Colombia de 1991 es la actual carta magna de la República de Colombia. Fue promulgada en Bogotá el 4 de julio de 1991 y también se le conoce como la “Constitución de los Derechos Humanos”. Reemplazó a la Constitución Política de 1886 y fue expedida durante la Presidencia del

⁸ La gestión de cobro pre-jurídico (online) Disponible internet:
<http://www.coltefinanciera.com.co/creditos/ila-gestion-de-cobro-prejuridico-y-juridico-genera-cobro-de-honorarios>

⁹ La gestión de cobro pre-jurídico (online) Disponible internet:
<http://www.coltefinanciera.com.co/creditos/ila-gestion-de-cobro-prejuridico-y-juridico-genera-cobro-de-honorarios>

Liberal César Gaviria. La constitución política también es nuestra máxima ley, es la norma de normas, es un conjunto de reglas que establecen como debe ser el comportamiento de los que viven en un país. Estas normas establecen los derechos, deberes y garantías que se deben cumplir para así tener un mejor país, como por ejemplo el derecho a la vida, el derecho a la educación, a la salud, a la cultura, al amor, entre muchos más¹⁰.

2.2.2. Circular 30 de 2013. El Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud, considerando la problemática de la información de cartera del sector salud y con el fin de dar continuidad a las acciones de depuración, aclaración de cartera y compromisos de pago, informa el procedimiento y aclaración de cuentas del sector salud mediante la Circular Conjunta 030 de 2013 y la Circular Conjunta 041 de 2013.

En esta circular se tiene por objetivo establecer un procedimiento de saneamiento y aclaración de cuentas del sector salud a través del cruce de información entre las Entidades Responsables de Pago ERP- (EPS del régimen contributivo y subsidiado y Entidades Territoriales) e Instituciones prestadoras del servicio de salud-IPS privados como públicas y como resultado de estos cruces, determinar el estado de cuentas, si hay conciencias, fijar y suscribir los compromisos obligatorios de pago y aclarar y depurar la información que no coincide entre los actos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS. De este proceso se excluyen las entidades en intervención forzosa administrativa para liquidar, cuyo proceso se rige por Estatuto Orgánico del Sistema Financiero EOSF. En cuanto a las entidades en Intervención Forzosa y Administrativa para Administrar, el procedimiento podrá adelantarse hasta la suscripción de los compromisos de aclaración de Cuentas.¹¹

2.2.3. El ministerio de Salud y Protección Social: Es uno de los dieciséis ministerios del poder ejecutivo de Colombia. Es un ente regulador que determina normas y directrices en materia de temas de salud pública, asistencia social, población en riesgo y pobreza. Tiene como Misión Dirigir el sistema de salud y protección social en salud, a través de políticas de promoción de la salud, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad y el aseguramiento, así como la coordinación intersectorial para el desarrollo de políticas sobre los determinantes en salud; bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la salud de los habitantes de Colombia.

El Ministerio de Salud y Protección Social tendrá como objetivos, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública, y promoción social en salud, y participar en la formulación de las políticas en materia de pensiones, beneficios económicos periódicos y riesgos

¹⁰Constitución Política(online) disponible internet: <http://constitucionangie.blogspot.com/2011/09/definicion-de-constitucion-politica.html>

¹¹ Entidades promotoras de salud (online) disponible internet: <http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/Circular%20Conjunta%200030%20de%202013.pdf>

profesionales, lo cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el sector administrativo.

El Ministerio de Salud y Protección Social dirigirá, orientará, coordinará y evaluará el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales, en lo de su competencia, adicionalmente formulará establecerá y definirá los lineamientos relacionados a con los sistemas de información de la Protección Social.

Funciones

El Ministerio de Salud y Protección Social, además de las funciones determinadas en la Constitución Política y en el artículo 59 de la Ley 489 de 1998 cumplirá las siguientes:

1. Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar los planes, programas y proyectos del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
2. Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar los planes, programas y proyectos en materia de Salud y Protección Social.
3. Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar la ejecución, planes, programas y proyectos del Gobierno Nacional en materia de salud, salud pública, riesgos profesionales, y de control de los riesgos provenientes de enfermedades comunes, ambientales, sanitarias y psicosociales, que afecten a las personas, grupos, familias o comunidades.
4. Formular, adoptar, coordinar la ejecución y evaluar estrategias de promoción de la salud y la calidad de vida, y de prevención y control de enfermedades transmisibles y de las enfermedades crónicas no transmisibles.
5. Dirigir y orientar el sistema de vigilancia en salud pública.
6. Formular, adoptar y coordinar las acciones del Gobierno Nacional en materia de salud en situaciones de emergencia o desastres naturales.
7. Promover e impartir directrices encaminadas a fortalecer la investigación, indagación, consecución, difusión y aplicación de los avances nacionales e internacionales, en temas tales como cuidado, promoción, protección, desarrollo de la salud y la calidad de vida y prevención de las enfermedades.
8. Formular y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de protección de los usuarios, de promoción y prevención, de aseguramiento en salud y riesgos profesionales, de ¹²prestación de servicios y atención primaria, de financiamiento y de

¹²Entidades promotoras de salud (online) disponible internet:
<http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/Circular%20Conjunta%200030%20de%202013.pdf>

sistemas de información, así como los demás componentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

9. Formular, adoptar y evaluar la política farmacéutica, de medicamentos, de dispositivos, de insumos y tecnología biomédica, y establecer y desarrollar mecanismos y estrategias dirigidas a optimizar la utilización de los mismos.

10. Establecer los mecanismos para adelantar negociaciones de precios de medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

11. Formular y evaluar la política de talento humano en salud, en coordinación con las entidades competentes, que oriente la formación, ejercicio y gestión de las profesiones y ocupaciones en salud.

12. Dirigir, organizar, coordinar y evaluar el servicio social obligatorio de los profesionales y ocupaciones del área de la salud.

13. Definir los requisitos que deben cumplir las entidades promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios de salud para obtener la habilitación y acreditación.

14. Regular la oferta pública y privada de servicios de salud, la organización de redes de prestación de servicios y establecer las normas para la prestación de servicios y de la garantía de la calidad de los mismos, de conformidad con la ley.

15. Participar en la formulación y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos en materia de pensiones, beneficios económicos y otras prestaciones.

16. Participar en la formulación y evaluación de la política para la definición de los sistemas de afiliación, protección al usuario, aseguramiento y sistemas de información en pensiones.

17. Formular la política de salud relacionada con el aseguramiento en riesgos profesionales y coordinar con el Ministerio de Trabajo su aplicación.

18. Formular y evaluar la política para la definición de los sistemas de afiliación, garantía de la prestación de los servicios de salud y sistemas de información en Riesgos Profesionales.

19. Formular y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de promoción social a cargo del Ministerio.

20. Realizar los estudios y el análisis de viabilidad, estabilidad y equilibrio financiero de los recursos asignados a la salud y promoción social a cargo del Ministerio.

21. Administrar los recursos que destine el Gobierno Nacional para promover la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando quiera que

No exista norma especial que los regule o reglamente, ni la administración se encuentre asignada a otra entidad.

22. Constituir con otras personas jurídicas de derecho público o privado, asociaciones, fundaciones o entidades que apoyen o promuevan el cumplimiento de las funciones o fines inherentes al Ministerio de Salud y Protección Social, así mismo, destinar recursos de su presupuesto para la creación, funcionamiento e inversión del instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud de que trata el Artículo 92 de la Ley 1438 de 2011 o al de las asociaciones, fundaciones o entidades que constituya.

23. Definir y reglamentar los sistemas de información del Sistema de Protección Social que comprende afiliación, recaudo, y aportes parafiscales. La administración de los sistemas de información de salud se hará en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

24. Promover acciones para la divulgación del reconocimiento y goce de los derechos de las personas en materia de salud, promoción social, y en el cuidado, protección y mejoramiento de la calidad de vida.

25. Promover, de conformidad con los principios constitucionales, la participación de las organizaciones comunitarias, las entidades no gubernamentales, las instituciones asociativas, solidarias, mutuales y demás participantes en el desarrollo de las acciones de salud.

26. Promover la articulación de las acciones del Estado, la sociedad, la familia, el individuo y los demás responsables de la ejecución de las actividades de salud, riesgos profesionales y promoción social a cargo del Ministerio.

27. Promover el estudio, elaboración, seguimiento, firma, aprobación, revisión jurídica y la ratificación de los tratados o convenios internacionales relacionados con salud, y promoción social a cargo del Ministerio, en coordinación con las entidades competentes en la materia.

28. Proponer y desarrollar, en el marco de sus competencias, estudios técnicos e investigaciones para la formulación, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos en materia de salud y promoción social a cargo del Ministerio.

29. Asistir técnicamente en materia de salud, y promoción social a cargo del Ministerio, a las entidades u organismos descentralizados territorialmente o por servicios.

30. Preparar las normas, regulaciones y reglamentos de salud y promoción social en salud, aseguramiento en salud y riesgos profesionales, en el marco de sus competencias.

31. Administrar los fondos, cuentas y recursos de administración especial de protección social a cargo del Ministerio.

32. Las demás funciones asignadas por la Constitución y la Ley.¹³

2.2.4. Decreto 2193 de 2004

(Julio 8)

Diario Oficial No. 45.604, de 9 de julio de 2004

Ministerio de la Protección Social

Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en especial las establecidas en los artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003

Considerando:

Que de acuerdo con el artículo 42 de la Ley 715 de 2001, es competencia de la Nación definir y aplicar sistemas de evaluación y control de gestión técnica, financiera y administrativa a las instituciones que participan en el sector y en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como divulgar sus resultados, con la participación de las entidades territoriales;

Que el artículo 43 de la Ley 715 de 2001 determina como competencias de los departamentos, organizar, dirigir, coordinar y administrar la red de instituciones prestadoras de servicios de salud públicas en el departamento, y adoptar, implementar, administrar y coordinar la operación en su territorio del Sistema Integral de Información en Salud, así como generar y reportar la información requerida por el Sistema de Seguridad Social en Salud;

Que el artículo 17 de la Ley 812 de 2003 establece que el Gobierno Nacional definirá la información que los organismos y las entidades públicas nacionales o territoriales, los servidores públicos y las personas que ejerzan funciones públicas o presten servicios públicos en nombre del Estado, cumplan labores de interventoría en los contratos estatales o administren recursos públicos, estarán obligados a suministrar y publicar, para efectos de asegurar el seguimiento de la gestión pública;

Que el artículo 52 de la Ley 812 de 2003 determina que las entidades territoriales, instituciones prestadoras de servicios de salud y demás agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud están obligadas a reportar, en la forma que el Ministerio de la Protección Social establezca, la información necesaria y pertinente, además de la que establezca el Sistema Integral de Información en Salud;

¹³MinSalud (online) disponible internet: <http://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

Que el Documento Conpes 3204 del 6 de noviembre de 2002, que establece la política de prestación de servicios para el Sistema de Seguridad Social en Salud determina como uno de los lineamientos de política el establecimiento de un sistema de evaluación y monitoreo de la oferta y la demanda que sirva de base para identificar, por un lado, excedentes que puedan reubicarse, reestructurarse o fusionarse y, por otro, deficiencias en la oferta para establecer un plan de inversión con concurrencia de recursos públicos y privados, fortaleciendo la oferta pública en aquellos municipios donde la prestación de servicios lo requiera.¹⁴

¹⁴MinSalud (online) disponible internet: <http://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Con el fin de realizar la presentación oficial del cargo a desempeñar y conocer los responsables de cada departamento se realizó un recorrido por cada una de las diferentes áreas, principalmente Facturación por ser esta la más relacionada con el objetivo a cumplir dentro de la entidad, debido a que en esta área es realizada la relación de los servicios médicos ofrecidos por la entidad a cargo de los diferentes usuarios, así como también el valor a pagar por los mismos

Una vez reconocido los aspectos más importantes de la ESE se organizó un calendario semanal que permitió lograr el cumplimiento de todos los requerimientos del departamento contable y facturación de la empresa y de los compromisos internos de índole contables y administrativos.

3.1.1. Análisis en estrategias de cobro que se implementan actualmente en la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA para la recuperación de la cartera. Al iniciar el proceso de pasantías, fue necesario conocer información básica de la entidad obtenida a través del sistema contable OLYMPO mostrando así la situación actual y trayectoria histórica de la empresa

Para comprender la situación de la empresa fue necesario en primera medida realizar un diagnóstico inicial Mediante un sencillo análisis de la estructura contable y financiera, tomando como punto de partida los manuales de procedimientos del área administrativa y la información financiera brindada por el software contable OLYMPO

Al observar los estados financieros de la empresa se logra evidenciar que la empresa cuenta con una estructura financiera adecuada y que genera importantes utilidades, sin embargo la organización carece de gestión de cartera lo que es en general su dificultad, debido que la cuenta DEUDORES representa cerca del 73% del activo, sin duda un porcentaje alarmante, lo que genera una serie de problemas a la empresa a la hora de cumplir con sus obligaciones, no solo con sus proveedores, sino incluso con sus trabajadores

La falta de manuales de procedimientos en el área administrativa genera incertidumbre sobre la forma adecuada en que deben ser desarrollados ciertos procesos contables ocasionando así una serie de dificultades en la facturación de los servicios, que parten desde la recopilación y organización de la información que generan la prestación de los diferentes servicios sobre la atención prestada a un paciente, pasando por la elaboración de la factura y por último la gestión de su cobro.

Se identificó que la ESE presenta grandes dificultades en su estructura financiera, debido a la falta de estrategia por parte del área de control interno y contabilidad a la hora de gestionar los pagos de los servicios hospitalarios prestados.

Al tratar de comprender la difícil situación que presenta la entidad en el rubro DEUDORES se hace indispensable conocer un reporte de cartera que permita en todo momento saber cuáles son los diferentes clientes que se encuentran en mora con la entidad, el respectivo valor que adeudan y el tiempo en mora, sin embargo en la entidad no existe reporte de cartera, lo cual dificulta la labor de individualizar cada uno de los clientes para así gestionar el cobro de la deuda.

A través de la información suministrada por el departamento de presupuesto se pudo comprobar que el estado deplorable de cartera se debía en mayor parte a la falta de gestión por parte de la administración para facturar los servicios, y no por falta de compromiso de los clientes en cumplir sus obligaciones con la entidad

3.1.2. Implementación de procesos y procedimientos que permitan un adecuado recaudo y recuperación de la cartera de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA-CESAR. En vista de que gran parte de la cartera vencida que tiene la entidad se debe más a la poca gestión por parte de la administración para realizar de manera oportuna el cobro, que falta de compromiso del cliente a la hora de pagar. Fueron implementadas algunas medidas con el objetivo de mejorar la cartera, no solo para recuperar una parte de esta, sino también para generar un compromiso organizacional en velar por mejorar continuamente en aspectos relacionados.

Siempre que sean facturados los servicios a cargo de un cliente se debe agregar la información correspondiente a una base de datos de Excel donde permita visualizar los datos pertinentes de la operación, estos incluyen el número de la factura, el nombre del cliente, el valor a pagar, las fechas en que se expidió la factura y la fecha en la que el cliente firma el recibido de la factura

Una vez que la factura sea entregada al cliente, se hace gestión para que esta sea cancelada en el plazo y en las condiciones pactadas entre las partes al inicio del contrato. Pasado el plazo para pagar se deberá realizar llamadas al clientes con el objetivo de conocer el estado de dicha factura, si el cliente confirma haber cancelado la obligación se deberá pedir un soporte de pago de la misma a través de algún medio siempre que se trate de pagos a través de consignación , al haber confirmado la autenticada del soporte se alimentara la información en la base de datos denominada "Estado de cartera" y trasladar la información al área de contabilidad para que sea contabilizado el pago de la misma. Todo esto con el fin de mantener la información de cartera actualizada y evitar así que exista en cartera cuentas que ya han sido canceladas.

Para facilitar la recuperación de la cartera, esta será clasificada según el tiempo de vencimiento con el fin de orientar esfuerzo en recuperar aquellas cuentas que completan largos periodos en mora, así como también las cuentas de EPS que por su inadecuada

prestación de Servicios han sido liquidadas o intervenidas por la Súper Salud y que por esta razón deben considerarse como deudas irrecuperables, de manera que es necesario que sean castigas. Por otra parte aquellas que tengan poco tiempo vencidas se les deberán dar la importancia requerida para gestionar recaudo de la misma

Establecer canales de comunicación y actualización de los términos y condiciones contractuales que se celebren entre el hospital y las ARP y EPS, a través de la creación de un equipo de trabajo que se reúna por lo menos una vez a la semana para tratar los temas relacionados con la actualización de facturación, así mismo orientar recursos para mantener actualizado el sistema de información de cartera con los cambios en materia contractual

3.1.3. Recuperación de la cartera de la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA-CESAR. Para iniciar el proceso de recuperación de cartera fue necesario en primera medida realizar una base de datos en Excel donde de manera organizada se detallan las facturas que a la fecha se encontraban sin cancelar, agregando a esta toda la información pertinente que permitiera individualizar al cliente y el estado de mora de la obligación con la entidad

Teniendo en cuenta el estado actual de la cartera de los diferentes usuarios fueron aplicados algunos sistemas de cobranza que permitieron de alguna forma influir en el pago de las obligaciones por partes de los usuarios, los cuales fueron presentados previamente ante la gerencia para su aprobación. Como primer sistema de cobro se optó por oficios en físico haciéndolos llegar hasta la oficina principal de cada deudor indicando la cuantía y mora de su deuda, los cuales serían dirigidos como un cobro persuasivo antes de tener que acudir e iniciar procesos de cobro coactivo. En estos oficios se anexó cada una de las facturas pendientes a cancelar con sus respectivos soportes así como también consignaciones sin identificar solicitando claridad ante la situación de la cartera de crédito que presenta cada uno de estos deudores. Como segundo sistema de cobro se implementó las llamadas para verificar que cada uno de estos oficios haya sido recibido y que tenga claridad ante la solicitud que se hace por la ESE y como tercero y último sistema de cobro, correos haciendo alusión a su deuda pendiente y finalmente llegar a acuerdos para el pago de la misma.

Para iniciar la ejecución de los cobros teniendo toda la información detallada de cada uno de los deudores fue un listado sumando un total de 65 usuarios deudores, estos fueron clasificados teniendo en cuenta el monto, tiempo y estado de la cartera. Esta información se verificó en el sistema contable OLYMPO y se revisó detenidamente con la Contadora Pública de la ESE para realizar los métodos de castigo, provisión y políticas de cartera implementados en cada una de las cuentas según el caso. La ESE cuenta con un auxiliar contable quien es el encargado de realizar los cobros en las diferentes EPS mediante visitas mensuales. Con su ayuda se logró realizar en una base de datos de Excel el estado de cartera, de igual forma se realizó la facturación de los servicios ofrecidos a diferentes empresas en periodos anteriores y que a la fecha no había sido cobrados.

4. DIAGNOSTICO FINAL

En el periodo comprendido entre el 19 de Agosto al 19 de Diciembre del 2014 se llevó a cabo el trabajo de grado modalidad pasantía en la E.S.E Hospital San José de la Gloria-Cesar, en el departamento de Contabilidad y Finanzas de esta entidad con la coordinación de la Contadora Pública de la misma, se ejecutaron en su totalidad las actividades planteadas en el plan de trabajo presentado y aprobado por el comité curricular de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Hoy día la empresa cuenta con un flujo efectivo adecuado el cual le permite cumplir con sus obligaciones de corto plazo, ya que se logró recuperar una parte importante de la cartera vencida gracias a la implementación de los sistemas de cobro los cuales permitieron persuadir de alguna forma en el pago. Aunque este mejoro en gran medida aún existen cuentas que no han sido recuperadas debido a que algunos clientes que le adeudan a la empresa se encuentran en liquidación o incluso algunas hay sido intervenidas por la Súper Salud y fueron liquidadas.

Actualmente la empresa cuenta con un reporte de cartera actualizado el cual le permite tener certeza absoluta de las obligaciones que tienen los diferentes usuarios con la empresa así como también toda la información pertinente sobre las condiciones en las que se encuentra la obligación con respecto al tiempo en mora y así poder tomar decisiones a la hora de gestionar el cobro o castigar la cartera.

Al mejorar la administración de los procesos, la entidad agilizo el recaudo de su cartera y el flujo de caja por servicios prestados, pudiendo atender oportunamente el servicio de la deuda con sus proveedores y empleados e incrementando sus estándares patrimoniales, contando con recursos frescos y con procesos efectivos se logró ser más eficaces y eficientes en su cartera al reducir los niveles de error en la elaboración de facturas y los tiempos de respuestas para sus devoluciones respectivas.

La labor realizada representa una gran ayuda al apoyo brindado por los pasantes y cada uno de los funcionarios de esta entidad, ya que gracias a su colaboración y buen desempeño, los procesos contables en la cartera de crédito se encuentran actualizados de manera eficiente y eficaz, favoreciendo al efectivo cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

Se concluye que a la ESE se estandarización de procesos y a la medición del desempeño, así como integrar un modelo de mejora continua, permitiendo enfocar las operaciones hacia las estrategias más rentables analizando una cobranza de manera interna o externa. Considerando que la gestión externa se podrá ejercer mediante el auxiliar contable con que se cuenta, permitiendo enfocar la cobranza retroalimentando y revisando día a día esta área con relación a los pagos que realicen los deudores.

El aporte realizado durante el periodo de pasantías en la ESE Hospital San José de la Gloria Cesar, ha sido tomada de gran importancia para el equipo de trabajo puesto que no se contaba con personal en esta área como lo es Cartera, en el cual se aportó los conocimientos, la técnica y la habilidad para la elaboración, registro e interpretación de toda la información manejada de la empresa. El aporte como profesional que se obtiene de esta pasantía para la empresa es positivo debido a que se logró cumplir con los objetivos planteados y lograr desempeñarse en el campo laboral y conocer muy de cerca cual es la realidad a la que nos debemos enfrentar como futuros profesionales, además de ayudar a dejar en orden las variadas actividades contables en la empresa. También se aporta para la entidad un valor agregado como profesional, el cual ayudó al grupo de trabajo base, teniendo en cuenta que la Cartera de la ESE se encontraba desactualizada así mismo no se tenía claridad de los pagos que en muchos casos se encontraban sin identificar.

5. CONCLUSIONES

El trabajo realizado en la dependencia de contabilidad y finanzas de la ESE Hospital San José de la Gloria- Cesar, fue muy satisfactoria debido a que se desarrollaron actividades de la disciplina contable según el plan de trabajo establecido para dicha pasantía.

Fue necesario realizar un diagnóstico para evidenciar la deuda de la cartera crédito, en el cual dio como resultado que no posee unos buenos sistemas para la recuperación de la misma y se realizó gestión de cobro para que esta sea más efectiva.

Se implementaron los procesos y procedimientos que permitieron un recaudo y recuperación de la cartera de crédito de la ESE Hospital San José De La Gloria Cesar en lo culés se realizó un reporte de cartera para tener claridad de las cuentas por cobrar, después se realizaron los sistemas de cobro como lo fueron oficios en físico, correos electrónicos y llamadas telefónicas.

Se realizaron procesos de recuperación de cartera de crédito en la ESE Hospital San José De La Gloria Cesar mediante procesos estandarizados que permitieron una cobranza eficaz y oportuna teniendo en cuenta el monto tiempo y estado de cartera de los 65 usuarios deudores y así realizar los métodos de castigo, provisión y políticas de cartera implementados en cada una de las cuentas según el caso.

6. RECOMENDACIONES

Con respecto al análisis de las actuales estrategias de cobro de cartera de la ESE Hospital San José De La Gloria Cesar se pudo obtener las siguientes recomendaciones.

Es recomendable que la ESE realice un análisis periódico en el área de cartera el cual le permita tener claridad del registro que se efectúa diariamente, mostrando así la situación actual y trayectoria de cada deudor.

Se sugirió continuar con la implementación de gestión de cartera para lograr que las obligaciones de cada deudor con la empresa sean canceladas en el plazo y condiciones pactadas entre las partes.

Se recomendó a la ESE Hospital San José de la Gloria- Cesar realizar procesos y procedimientos estandarizados para la recuperación y actualización de la cartera de crédito, verificando el reporte contable el cual permita individualizar cada deudor y el estado de mora de la obligación con la entidad.

BIBLIOGRAFIA

Hospital San José de LaGloria E.S.E.(online) disponible internet: http://www.lagloria-cesar.gov.co/Instituciones_Salud.shtml?apc=ldxx-1-&x=2855265.

Volvió a aumentar la cartera morosa de clínicas y hospitales (online) disponible internet: <http://www.portafolio.co/economia/cartera-morosa-clinicas-y-hospitales>

Cartera de crédito (online) Disponible Internet: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml>

La gestión de cobro pre-jurídico (online) Disponible internet: <http://www.coltefinanciera.com.co/creditos/ila-gestion-de-cobro-prejuridico-y-juridico-genera-cobro-de-honorarios>

Software Contable olympo (online) disponible internet: <http://sistema-olympo.com/scfo.html>

Constitución Política (online) disponible internet: <http://constitucionangie.blogspot.com/2011/09/definicion-de-constitucion-politica.html>

Entidades promotoras de salud (online) disponible internet: <http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/Circular%20Conjunta%200030%20de%202013.pdf>

MinSalud (online) disponible internet: <http://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

ANEXOS

Anexo A. Sistema de cobro (oficios)

E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE

La Gloria- Cesar 01 de Septiembre del 2014

Señores:
CAFESALUD EPS
 NIT 800.140.949-6
 CALLE 60 No 27-86
 Bucaramanga Santander

Referencia: Aviso Obligación Vencida

Cordial saludo,

Por medio del presente escrito, nos permitimos informarle que la Dra. GANDRA ESPERANZA MORENO LEMUS en calidad de representante legal, Gerente de la E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR, NIT No. 892.300.343-5 ha recomendado el recaudo de su cartera a este contratista, con antigüedad de más de seis meses, con el fin de mejorar el flujo de caja en su Empresa Social del Estado y así prestar un mejor servicio de salud, fin que beneficiará a nuestro usuarios y a su ente.

Por lo anterior, nos permitimos informarle que a la fecha, usted tiene unas obligaciones vencidas por la suma de **(x.xxx.xxx.xx)**. Que corresponden a las siguientes facturas:

FECHA FACTURA	FACTUR No	FECHA RADICACION	DIAS	VALOR FACTURA	VALOR GLOSADO	SUBTOTAL FACTURA
14/01/2010	14362	14/01/2010	1.703	33.720	-	33.720
15/11/2011	17884	15/11/2011	1.033	14.600	-	14.600
15/11/2011	17885	15/11/2011	1.033	244.700	-	244.700
15/11/2011	17886	15/11/2011	1.033	292.600	-	292.600
17/11/2011	17998	17/11/2011	1.031	40.950	1.067	39.883
02/04/2012	18722	02/04/2012	894	38.320	-	38.320
05/06/2012	19042	05/06/2012	830	39.653	-	39.653
31/10/2012	20301	31/10/2012	682	47.472	-	47.472
31/01/2013	20760	31/01/2013	590	470.289	-	470.289
31/01/2013	20762	31/01/2013	590	86.420	-	86.420
31/12/2013	23154	31/12/2013	256	47.783	-	47.783

Anexo B. Sistema de cobro (oficios)



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ

Es de aclarar que la ESE ha recibido algunas consignaciones que mencionaremos a continuación, que por no existir soporte de pago por parte de ustedes no se ha podido descargar de la cuentas por cobrar.

FECHA	VALOR
2013/07/30	169,941.66
2013/09/02	124,132.85
2013/09/27	71,916.82
2014/01/31	143,833.65
2014/04/30	13,927.67
TOTAL	523,752.65

Si su entidad ha realizado el pago de estas facturas favor enviar los soportes de pagos y así tendremos claridad de la deuda que usted presenta con la ESE.

En caso de no haber realizado la cancelación de estas facturas, le solicitamos realizar el pago a la Cuenta Corriente No. 3-2437-00099-8 del Banco Agrario de Colombia o a la Cuenta Corriente No. 116-05222-6 del Banco de Bogotá a nombre de **HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA GLORIA – CESAR**.

Favor enviar copia de la consignación o comprobantes de egresos como soporte para demostrar la cancelación de su deuda al email gerenciasanjoselagloria@hotmail.com, o la dirección Cra. 9 No. 2-60 Barrio el Bolsillo La Gloria Cesar, para mayor información al celular 3106339696-3205414318.

Con lo anterior, podemos evitar iniciar un proceso por la jurisdicción civil, aumentando en forma ostensible el capital, intereses, costas del proceso honorarios de abogados.

Es de resaltar que política de nuestro cliente y la de nuestra oficina, es tratar por todos los medios llegar a una amigable transacción y seguir contando con usted como uno de nuestros clientes, esa es la razón de ser de este hospital.

Cordialmente,

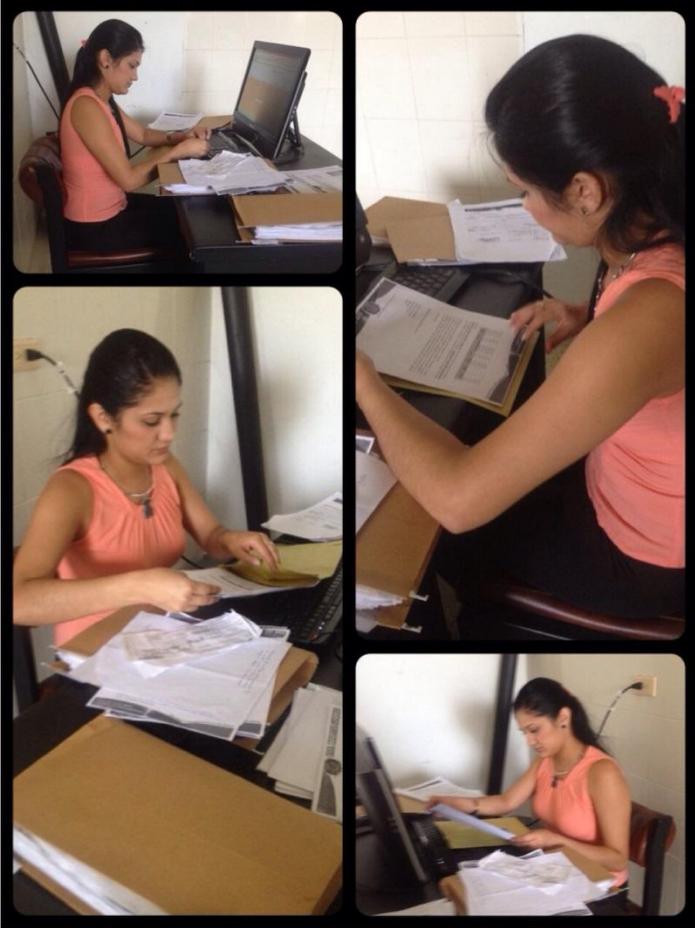
GANDRA ESPERANZA MORENO LEMUS
Gerente

DAVID GUILLERMO RAMOS GARCIA
Abogado Cartera Pre jurídica.

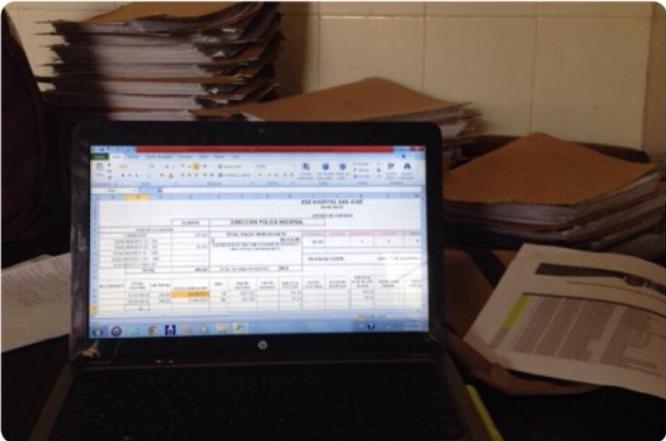
Anexo C. ESE Hospital San José de la Gloria- Cesar



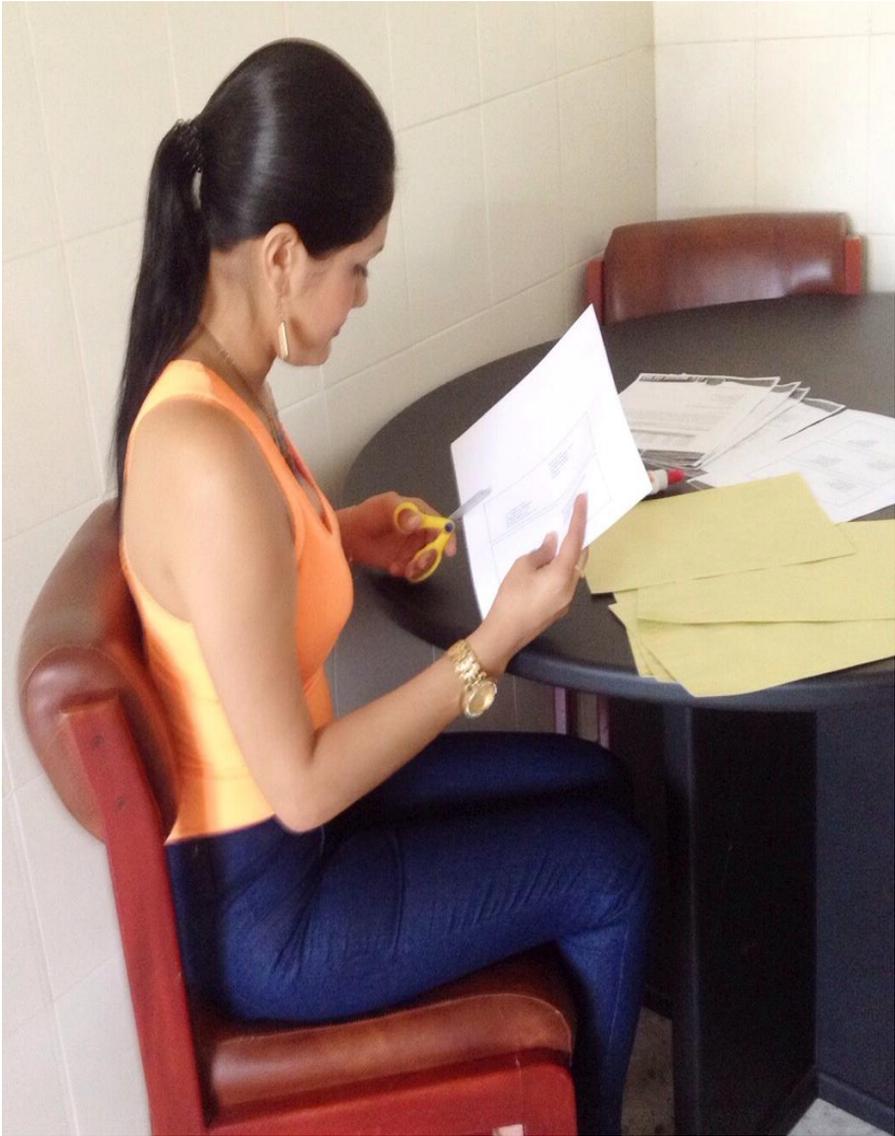
Anexo D. Verificación facturas



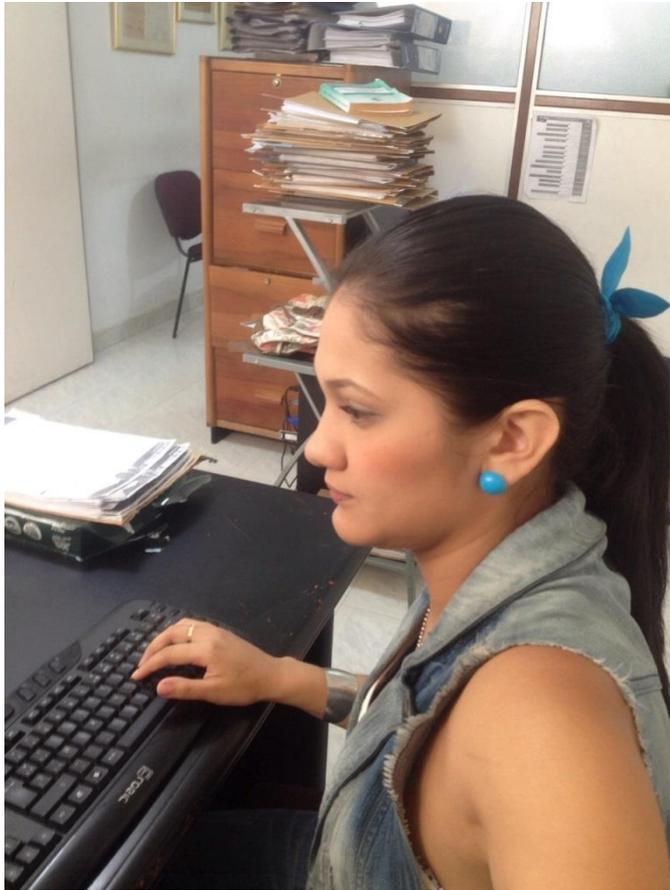
Anexo E. Registro de Facturas



Anexo F. Organización de oficios por deudores



Anexo G. Alimentación de la car



Anexo H. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
EMPRESA	ESE HOSPITAL SAN JOSE DE LA GLORIA CESAR															
DEPENDENCIA	Área Contable y Financiera															
JEFE INMEDIATO	Elizabeth Hernández Torres															
DURACIÓN	Dieciséis (16) semanas															
ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar cuáles son las fortalezas y debilidades del área contable de la empresa.																
Elaboración de un diagnóstico inicial que permita visualizar las debilidades del proceso de recaudo.																
Determinar si existen medidas por parte de Control Interno que permitan optimizar y administrar de manera adecuada la Administración y Recaudo de la Cartera.																
Recopilación de información para determinar el estado actual de la cartera de la ESE.																
Diseñar sistemas de cobros eficientes para lograr efectividad en la gestión de cobranza y administración de la cartera.																
Analizar o elaborar las políticas internas y los procedimientos para lograr un eficiente control de recuperación de cartera.																
Elaborar un listado que contenga el monto, tiempo y estado de la morosidad de los clientes.																
Verificación y revisión en el Departamento de Contabilidad de los métodos de castigo, Provisiones y políticas de cartera si las hay.																
Proponer estrategias como																

descuentos para el recaudo de cartera y de esta forma incentivar a los clientes																			
Implementación de los procesos y procedimientos establecidos para asegurar una eficiente gestión en el recaudo de la cartera de la ESE																			

Fuente. Pasante del proyecto.