



CARACTERIZACIÓN PROCESO					
CÓDIGO: CC-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 06/10/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 10/11/2015	VERSIÓN: 1	PAGINA: 1 DE 2	
PROCESO: GESTION COMERCIAL Y CARTERA					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		JEFE OFICINA DE GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA			
OBJETIVO	Gestionar el mercadeo, la venta y el cobro de los servicios mediante la programación, proyección, ejecución, control y seguimiento de las actividades encaminadas, para garantizar la venta de servicios y el flujo de los recursos necesarios para el funcionamiento del Hospital.				
ALCANCE	Inicia con la elaboración del Plan Operativo Anual y termina con la elaboración de acciones preventivas, correctivas y de mejora.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Proceso de Dirección y Planeación Institucional	Plataforma estratégica. Planes operativos anuales Políticas de gestión organizacional (Políticas de venta, Actos administrativos que definen tarifas propias) Código de Ética Modelo de Procesos Estructura orgánica Acuerdos de Gestión	Elaborar plan operativo anual Establecer los recursos necesarios que garanticen la ejecución de las actividades y planes programados Elaborar plan de mercadeo Elaborar el portafolio de servicios Efectuar negociación con las ERP.	Plan operativo anual Necesidades de Talento Humano Necesidades para el plan de compras Plan de mercadeo Portafolio de servicios Propuestas comerciales	Proceso de Dirección y Planeación Institucional Proceso de gestión administrativa Proceso de Dirección y Planeación Institucional ERP ERP	
Proceso de Planeación y Gestión de Calidad	Informe de registro especial de prestadores de servicios de salud. Mapa de Riesgos Plan de comunicaciones Modelo para la documentación de procesos. Asesoría para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y del Sistema de Control Interno.	Efectuar el análisis técnico o de conveniencia de los contratos de ventas.	Análisis técnico o de conveniencia de los contratos de ventas.	Proceso de Gestión Jurídica	
Proceso de Control Interno	Programas de fomento de la cultura del autocontrol efectuados	Efectuar la legalización y socialización de los contratos de venta de servicios suscritos con las ERP	Contratos de ventas de servicios	ERP	
Proceso de Gestión Jurídica	Normativa vigente en Salud y Gestión pública. Conceptos jurídicos. Evaluación técnica. Minuta de contratos de ventas de servicios con las ERP revisada.	Ingresar al sistema de información los parámetros de las condiciones pactadas en los contratos de ventas de servicios.	Parámetros ingresados de las condiciones pactadas en los contratos de ventas de servicios.	Proceso de gestión financiera	
ERP	Red de servicios. Información de la población. Minuta de contratos de ventas de servicios con las ERP. Estados de cartera. Reportes de recaudo.	Efectuar seguimiento, control y liquidación de los contratos de ventas de servicios.	Informe de estado de ejecución de los contratos.	ERP	
Proceso de Gestión Financiera	Factura de Servicios de Salud Actas de conciliación. Informes de auditoría de cuentas médicas. Informe de análisis de costos	Realizar la gestión de cobro de cartera a las entidades responsables de pago.	Oficios de cobro persuasivo y coactivo	ERP	

CARACTERIZACIÓN PROCESO					
CÓDIGO: CC-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 06/10/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 10/11/2016	VERSIÓN: 1	PAGINA: 2 DE 2	
PROCESO: GESTION COMERCIAL Y CARTERA					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		JEFE OFICINA DE GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA			
OBJETIVO	Gestionar el mercadeo, la venta y el cobro de los servicios mediante la programación, proyección, ejecución, control y seguimiento de las actividades encaminadas, para garantizar la venta de servicios y el flujo de los recursos necesarios para el funcionamiento del Hospital.				
ALCANCE	Inicia con la elaboración del Plan Operativo Anual y termina con la elaboración de acciones preventivas, correctivas y de mejora.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Gestión Administrativa	Recursos provistos (plan de mantenimiento, talento humano, insumos, servicios aseo, entre otros) Programa de Gestión ambiental de residuos hospitalarios	P H V A	Medir la adherencia a los implementos del proceso	Informe de Sistema de Información Hospitalaria (SIHO)	Ministerio de Salud y Protección Social
Proceso Gestión de Control Interno	Informe de auditoría al Proceso de Gestión comercial y Cartera Informe(s) de auditoría a la administración del riesgo en los procesos de la entidad.		Elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora,	Informes de gestión Informe de adherencia a los procesos Autoevaluación, resultados de indicadores y planes de mejoramiento de los procesos	Proceso de Planeación y Gestión de la Calidad Control Interno
Entidades externas del orden nacional, departamental y municipal	Informes de resultado de auditorías o visitas de cumplimiento. Portafolios de servicios.		Información comercial y de cartera para el monitoreo del plan de saneamiento fiscal y financiera		Proceso de Gestión Financiera Proceso de Planeación y Gestión de la Calidad
Proceso de atención al usuario	Resultados de encuestas de satisfacción Registros de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias).				
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)		REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS
Procedimiento para la elaboración del plan de mercadeo. (Código CC-PR-001)	Documento del plan anual de mercadeo.	Cumplimiento de plan de mercadeo		<u>VER NORMOGRAMA DEL PROCESO</u>	<u>VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO</u>
Procedimiento para la gestión de contratos de venta de servicios. (Código CC-PR-002)	Documento de informe de estado de ejecución de los contratos.				
Procedimiento para la gestión de Cartera. (Código CC-PR-003)	Oficios de cobro persuasivo y coactivo.	Cumplimiento de recaudo de vigencia actual Cumplimiento de recaudo de vigencia anterior			
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre: CARLOS EDUARDO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ		Nombre: JOHN ALBERTO LEGUIZAMO TRIANA		Nombre: ALFREDO JULIO BERNAL CAÑÓN	
Cargo: PU CONTRATACIÓN Y MERCADEO		Cargo: JEFE OFICINA PLANEACIÓN Y CALIDAD		Cargo: AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR	

LA VERSIÓN ORIGINAL IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA BAJO CUSTODIA DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD; LA PRESENTE ES UNA COPIA IDENTICA DE LA ORIGINAL Y ES UN DOCUMENTO DE CONSULTA. LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD ES RESPONSABLE DE PUBLICAR LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS POR EL PROCESO. EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA SE RESERVA LOS DERECHOS DE AUTOR DEL DOCUMENTO. ESTA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN. ESTA PUBLICACIÓN SE REALIZA CONFORME SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO : "PC-PR-007 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN"