
 UNCUYO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  HOSPITAL UNIVERSITARIO	Gestión de Caja	Nro. 11.04.01/1 Proceso General
<p>Objetivo General</p> <p>Realizar en forma eficiente y rápida las cobranzas y rendiciones correspondientes a pacientes particulares y coseguros, brindando un servicio cálido a los usuarios de servicios del Hospital, con una rápida derivación a los servicios especiales o la UDA.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobro y rendición de aranceles • Brindar información certera a los procesos relacionados • Coordinar con tesorería, los procedimientos a aplicar en forma integrada e interrelacionada de las tareas de caja, implementando controles correspondientes y evitando duplicidad de tareas. 		
<p>Responsable</p> <p>Coordinador Económico-Financiero</p>		
<p>Destinatarios Directos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tesorería del Hospital Universitario <p>Destinatarios Indirectos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paciente • Prefacturación y facturación • Contabilidad y Presupuesto 		
<p>Expectativas de los destinatarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Tesorería</u>: Recibir en forma sistematizada la información y los valores recaudados por el cajero durante su turno de trabajo. • <u>Paciente</u>: Finalizar el trámite administrativo de admisión mediante el pago del servicio, y recibir una atención amable y cortés. • <u>Prefacturación y facturación</u>: Comunicación clara con los cajeros en las operaciones de cobros y anulaciones. • <u>Contabilidad y Presupuesto</u>: Recibir información precisa sobre la recaudación, mediante los cierres de Tesorería, para realizar los registros contables correspondientes. 		
<p>Entradas/Comienzo</p> <p>Inicio del turno de trabajo</p>		
<p>Salidas/Fin</p> <p>Fin del turno de trabajo. Planilla de Caja por operador firmada por Tesorería.</p>		

Elementos/Recursos		
<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Espacio físico seguro, funcional y resguardado del ingreso de personas ajenas a la Caja, todo ello acorde con la tarea a realizar • Cartel identificando el lugar de "Caja" • Intercomunicador • Llamador de pánico • Cámara de seguridad • Escritorio funcional, con espacio suficiente para los elementos de trabajo, y resguardo de la recaudación, cajonera con separador de billetes y monedas • Organizador de boletas • Armario • Terminal de trabajo • Sistema informático • Caja de cobranza • Elementos varios de librería y papelería • Formulario oficial (facturas troqueladas pre-impresas, pre-numeradas, recibo, facturas provisorias en caso de caída de sistema, planillas de caja, planilla de arqueo de valores) • Sellos, detector de billetes, calculadora de impresión en papel • Teléfono • Lapos 		
Procedimientos Existentes Relacionados		
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso "Gestión de Admisión" • Procedimiento "Cierre de Tesorería" • Procedimiento "Reserva de Fondos para Reintegros" • Instructivo de "Manejo de Lapos" 		
Registros		
<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de Caja por operador • Listado de comprobantes • Cupones y cierres de lotes por operaciones con tarjetas • Vale de retiros parciales 		
Indicadores		
<ul style="list-style-type: none"> • Total de facturas cobradas s/ total de facturas recibidas • Total de rendiciones de caja sin diferencias s/ rendiciones totales 		
Detalle de Actividades		
Actividad	Descripción	Responsable
Al comenzar el turno de trabajo		
1	Realizar las actividades previas al inicio de cada jornada: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar correcto funcionamiento de herramientas de trabajo • Controlar disponibilidad de comprobantes. • Ingresar en el sistema con el usuario y clave otorgada. 	Cajero

2	Iniciar "Planilla de Caja por Operador"	Cajero
3	Entregar encaje diario	Tesorería
4	<p>Generar rendición a facturar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A partir de esta acción comienza la atención al público. Las actividades de cobro son las comprendidas entre las actividades 4 y 13. Éstas se repetirán por cada prestación/atención que deba ser cobrada. 	Pre-facturación
5	Corroborar que el paciente que se encuentra para abonar la prestación corresponda a la rendición pendiente en la bandeja virtual	Cajero
6	Efectuar el cobro: recibir el dinero, verificar documento y tarjeta en su caso, corroborar su validez y que el monto corresponda con lo prefacturado. Si existen dudas respecto a ello, consultar con la persona responsable de prefacturar.	Cajero
7	Imprimir factura o nota de crédito.	Cajero
8	Controlar que el número de comprobante que figura en el sistema coincida con el del formulario pre-impreso	Cajero
9	Imprimir sobre el comprobante, el archivo ".pdf" generado por el sistema de facturación.	Cajero
10	<p>Incorporar firma, sello del cajero y sello "PAGADO" en el comprobante según corresponda. Si la prefacturación fue realizada con modalidad de "Particular Reintegro" colocar además el sello "PARA REINTEGRO 15 DÍAS DE CORRIDO".</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ver procedimiento "Reserva de fondos para reintegros". 	Cajero
11	Entregar factura al paciente.	Cajero
12	Verificar durante el turno de trabajo la necesidad de efectuar retiros parciales. Regresar a "Actividad 4", hasta la finalización del turno de trabajo, y/o cuando no queden cobros pendientes en la bandeja virtual. Luego, continuar con la siguiente actividad.	Cajero
Al finalizar el turno de trabajo		
13	Verificar la emisión total de comprobantes generados por el sistema.	Cajero
14	Realizar arqueo de valores	Cajero

15	Generar el cierre de operador en el sistema, e imprimir "Planilla de Caja por Operador" y "Listado de comprobantes" por Duplicado	Cajero
16	Verificar que la suma reflejada en sistema coincida con la suma del arqueo de valores.	Cajero
17	Trasladar a Tesorería los valores recaudados durante el turno incluyendo dinero en efectivo y comprobantes de cobro a través de tarjetas de crédito y débito.	Cajero
18	Presentar en Tesorería: <ul style="list-style-type: none"> • Valores mencionados en "Actividad 15". • Planilla de Caja por Operador firmadas (por duplicado) • Listado de Comprobantes • Facturas • Cierre de Lotes • Notas de Crédito (con copia de la orden) 	Cajero
19	Recibir la documentación y controlar que los valores recibidos coincidan con el total detallado en planillas.	Tesorería
20	Si todo es correcto, firmar planillas y entregar una copia al cajero.	Tesorería
21	Guardar la documentación para realizar el Cierre Diario de Tesorería (una vez que hayan sido efectuados los cierres de cada turno) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ver procedimiento "Cierre de Tesorería" 	Tesorería

Marco Normativo

- Ord. 70/2010 – C.S.
- Decreto 41/99 Código de Ética de la Función Pública
- Ley 20131 - Ley de redondeo
- Ley 24452 - Ley de cheque
- Ley 24240 - Ley de defensa del consumidor
- Demás normativa nacional o institucional acorde a la función

Estándar de Control

- Que el tiempo de espera desde la confirmación del turno al pago sea menos de 20 minutos en un 70%.
- 95% de las cajas mensuales sin diferencias

Observaciones

Cualquier situación de inconsistencia entre los registros y la realidad deberá ser notificada al Coordinador Económico-Financiero y/o al Director de Gestión Administrativa para su conocimiento, para la investigación del motivo que originó tal situación, y para su posterior

resolución.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO	FIRMA DEL COORDINADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS	FIRMA DEL DIRECTOR COMPETENTE