



“PROFESOR JUAN BOSCH”

**HOSPITAL TRAUMATOLOGICO Y QUIRURGICO DEL
CIBAO CENTRAL “PROF. JUAN BOSCH”**

**GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBROS**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS
DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBROS**

**Agosto 2005
La Vega, R.D.**

INDICE

I. Créditos

II. Generales del Departamento

- a) Nombre
- b) Descripción del Departamento
- c) Oferta de Servicios

III. División Administrativa

- a) Cargos del Departamento
- b) Organigrama
- c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)
- d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos

IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.

V. Disposiciones Generales.

VI. Protocolos de Actuación del Departamento

1. Otorgar Créditos.
2. Cobro a los Usuarios y/o Familiares.
3. Notificación de Pagos.
4. Entrega de Cuentas Vencidas.
5. Entrega de Comunicaciones, Notificaciones y Cobros.

I. CREDITOS

Coordinación General:

Dr. José Peguero Calzada

Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado

Director Regional de Salud

Gerente Financiera y Administrativa:

Lic. Maritza del Carmen Félix

Jefe Departamento:

Lic. María López Vargas.

Consultor Principal:

Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:

Dra. Juliana Fajardo

Consultor para la Organización Área Financiera y Administrativa:

Lic. Pedro La Puerta Rivera

II. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBROS

b) Descripción del Departamento:

Es el Departamento de la Gerencia Financiera encargado de otorgar crédito a los usuarios y de gestionar el cobro de estos.

c) Oferta de Servicios:

Otorgar Créditos.

Cobrar a los Usuarios y/o Familiares.

Notificación de pagos.

Entrega de cuentas vencidas al Departamento Legal.

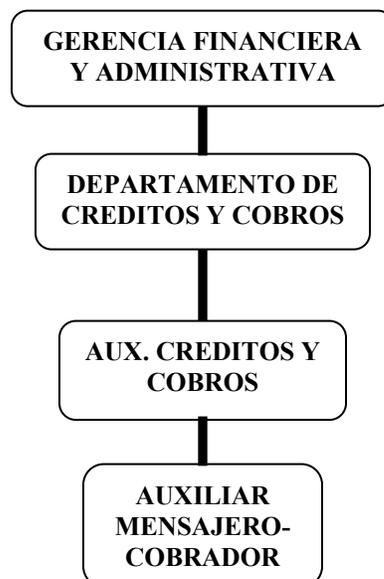
Entrega de comunicaciones, notificaciones y cobros.

III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO

- Jefe de Crédito y Cobros
- Auxiliar de Crédito y Cobros
- Auxiliar Mensajero-Cobrador

b) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL SERVICIO

JEFE DE CRÉDITO Y COBROS:

- Lic. en Contabilidad graduado en una universidad reconocida por la SEESCYT
- Edad de 25 a 40 años.
- Experiencia de 3 años o más en el área de Crédito y Cobros.
- Haber realizado por lo menos 2 cursos de actualización en el área en los últimos 2 años.
- Conocimientos de las Leyes de Seguridad Social y General de Salud.
- Dominio de los impuestos y retenciones.
- Dominio del Computador (Microsoft Office).
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Excelentes relaciones humanas
- Vocación de servicio y liderazgo
- Deseos de Superación
- Actitud positiva y Proactivo.
- Educado y tolerante.

AUXILIAR DE CREDITOS Y COBROS

- Estudiante de término de Contabilidad o carrera afín en una universidad reconocida por la SEESCYT.
- Edad de 20 a 40 años.
- Experiencia de 1 año o más en el área de Crédito y cobros.
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Excelentes relaciones humanas
- Vocación de servicio y liderazgo
- Deseos de Superación
- Actitud positiva y Proactivo.
- Educado y tolerante.

AUXILIAR MENSAJERO Y COBRADOR:

- Bachiller.
- Edad de 20 a 30 años.
- Experiencia de 1 año o más en el área Mensajería externa y cobro a usuarios.
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Excelentes relaciones humanas
- Vocación de servicio y liderazgo
- Deseos de Superación
- Actitud positiva y Proactivo.
- Educado y tolerante.

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS

JEFE DE CREDITO Y COBROS:

Superior Inmediato: Gerente Financiero y Administrativo

Cargo bajo su mando: Auxiliar Crédito y Cobros, Auxiliar Mensajero y Cobrador.

a) Labores Genéales:

- ✘ Organización del departamento.
- ✘ Presentar al personal las funciones y responsabilidades de su cargo.
- ✘ Capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- ✘ Distribuir y establecer los horarios de servicios del personal en las áreas.
- ✘ Elaborar, revisar y actualizar periódicamente los procesos y protocolos del departamento.
- ✘ Supervisar la calidad del trabajo de las personas bajo su mando
- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios
- ✘ Cumplir y hacer cumplir el horario establecido en el centro
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Garantizar los instrumentos, materiales e insumos necesarios para la realización del trabajo del personal bajo su cargo.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada personal del servicio, donde se incorporaran las distinciones, capacitaciones y entrenamientos, las sanciones y currículum vitae de estos.
- ✘ Evaluar si las solicitudes de crédito cumplen con las condiciones requeridas conforme a las políticas de la institución, para conceder los créditos.
- ✘ Preparar informe de las cuentas vencidas incobrables para enviarlas al departamento legal.
- ✘ Elaborar informes.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Supervisar los pagos de los créditos otorgados.
- ✘ Revisar y firmar los créditos otorgados.
- ✘ Mantener registro actualizado de las cuentas que presentan fecha de vencimiento.
- ✘ Supervisar el trabajo de su personal.
- ✘ Preparar listado diario de las personas que deben notificarse, por lo menos 48 horas antes, para su pago de acuerdo a las fechas establecidas.

Actividades Periódicas:

- ✘ Realizar análisis del comportamiento de los ingresos y créditos otorgados.
- ✘ Colaborar con la gerencia financiera en el análisis de las informaciones contables.
- ✘ Realizar arqueo a los cajeros.
- ✘ Realizar informe de los ingresos captados por crédito y cobros.
- ✘ Coordinar con recursos humanos curso de actualización para su personal y otras actividades de capacitación

c) Actividades Eventuales:

- ✘ Analizar junto con su equipo formas novedosas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

AUXILIAR DE CRÉDITO Y COBROS

Superior Inmediato: Jefe Crédito y Cobros

Cargo bajo su mando: Auxiliar Mensajero y Cobrador.

a) Labores Genéales:

- ✘ Recibe a los usuarios de alta que se presentan para solicitar crédito.
- ✘ Explicar al usuario las condiciones de crédito conforme a la política de la institución.
- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios
- ✘ Cumplir y hacer cumplir el horario establecido en el centro
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Elaborar informes.
- ✘ Gestionar el cobro a los usuarios y las compañías de seguro.
- ✘ Presentar las cuentas vencidas incobrables.
- ✘ Supervisar el trabajo del Mensajero - Cobrador.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Verificar que las informaciones de los usuarios sean reales.
- ✘ Recibir las facturas y los usuarios que pagarán sus créditos.
- ✘ Preparar facturas para el pago de los créditos.
- ✘ Preparar la documentación de los créditos.
- ✘ Solicitar autorización para conceder créditos.
- ✘ Supervisar el trabajo de su personal.
- ✘ Notificar a los usuarios de las fechas de sus pagos.
- ✘ Entregar las comunicaciones, notificaciones y cobros al mensajero-cobrador.

Actividades Periódicas:

- ✘ Elaborar informes de la cartera de cobros.
- ✘ Realizar informe de los usuarios notificados.

c) Actividades Eventuales:

- ✘ Analizar junto con su equipo nuevas formas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior.

AUXILIAR DE MENSAJERIA-COBRO

Superior Inmediato: Auxiliar de Crédito y Cobros.

Cargo bajo su mando: Ninguno

a) Labores Genéales:

- ✘ Garantizar el respeto, trato humanizado y de calidad para todos los usuarios
- ✘ Cumplir el horario establecido en el centro.
- ✘ Apoyar en la mejoría del servicio brindado a los usuarios.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Realizar el cobro a los usuarios.
- ✘ Entregar comunicaciones y notificaciones.
- ✘ Exhibir una conducta apropiada cuando desempeña su trabajo (Estricto cumplimiento de la ley de transito).

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Cobro a los Usuarios.
- ✘ Entrega de mensajes y notificaciones.

Actividades Periódicas:

- ✘ Realizar informes solicitados.

c) Actividades Eventuales:

- ✘ Cumplir cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior.

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el servicio.
- ✓ Llevar puesta la bata blanca siempre que este dentro del Hospital.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetera)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

VI. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DEL DEPARTAMENTO

1. OTORGAR CRÉDITOS

1.1 Concepto del Procedimiento

Consiste en otorgar facilidades crediticias a los usuarios y/o familiares que no tienen la posibilidad de pagar en el momento de la facturación y pago de los servicios recibidos en el hospital.

1.2 Materiales y Equipos Necesario Para el Procedimiento.

Computadora con sistema contable.

Facturas

Lapiceros

Archivo

Grapadora

Sello

1.3 Como Realizar el Procedimiento

El usuario recibe las atenciones necesarias en el hospital, se considera su de alta, este pasa por caja donde le informan el monto a pagar, si este refiere no contar con dinero para pagar la factura, el aux. de caja lo refiere al Dpto. de Servicio Social donde es valorada su condición socio- económica estableciendo su categoría, la cual se aplica asignando el descuento correspondiente a la factura. Si el usuario refiere que no posee dinero o tarjeta de debito o de crédito para pagar el monto fijado por el departamento de Servicio social, es referido por el Lic. o Aux. que lo atendió en el proceso de categorización al Departamento de Crédito y Cobros. En este departamento, el usuario es recibido de manera amable y cortes por el Auxiliar de Crédito y Cobro, quien procede a explicar las condiciones de crédito, el tiempo del crédito y las cuotas conforme a la política de la institución; si este acepta las condiciones, se procede a solicitarle una documentación oficial con foto para llenar las informaciones en el formulario y/o sistema informático, se entrega el documento de "Acuerdo de Pago" al usuario para que lea las informaciones, si está de acuerdo procede a firmar dicho documento, copia del cual le es entregada. Luego se envía recibo a caja con el monto establecido del acuerdo de pago, generando este el recibo correspondiente.

1.4 Donde Se Registra el Procedimiento.

Formulario de Crédito y Cobro.

Expediente de crédito usuario

2. COBRO A LOS USUARIOS Y/O FAMILIARES

2.1 Concepto del Procedimiento

Consiste en recibir al usuario y/o familiar que acude a pagar el monto acordado, generando recibo con el cual este pasa al área de caja a realizar el pago correspondiente.

2.2 Materiales y Equipos Necesario Para el Procedimiento.

Computadora con sistema contable

Recibos correspondientes.

Lapiceros

Archivo

Grapadora

Sello

2.3 Como Realizar el Procedimiento

Usuario acude a pagar el monto acordado por crédito y cobro, aux. de crédito y cobro recibe de manera amable y cordial al usuario, procede a preparara recibo para que este pase al área de caja a pagar, aux. Informa fecha de su próximo pago y monto o si este a finalizado ya el pago de su crédito. Le indica donde debe pasar a pagar. Cuando se haya ejecutado el pago se procederá a actualizar el monto del crédito.

2.4 Donde Se Registra el procedimiento

Expediente de crédito del usuario

Sistema informático

3. NOTIFICACIÓN DE PAGOS

3.1 Concepto del Procedimiento:

Consiste en informar 48 horas antes del vencimiento de la fecha de pago de la cuota del crédito, vía telefónica y/o correo electrónico o comunicación escrita a los usuarios que tienen pendiente pago de créditos otorgados en el hospital.

3.2 Materiales y Equipos Necesario Para el Procedimiento.

Teléfono
Computadora con Internet
Lista de crédito con fechas
Lapiceros

3.3 Como Realizar el Procedimiento

El jefe de crédito y cobros procede a elaborar un listado de los usuarios que deben notificarse la fecha de pago y el monto a pagar, la entrega al Aux. de Crédito y Cobros quien proceda a notificar a los usuarios de acuerdo a la vía de comunicación establecida entre ambas parte. Realizada la notificación procede registrar la fecha y hora de notificación.

3.4 Donde Se Registra el Procedimiento

Libro Registro notificaciones.
Sistema Informático si lo permite
Expediente crédito usuario

4. ENTREGA DE CUENTAS VENCIDAS AL DEPARTAMENTO LEGAL.

4.1 Concepto del Procedimiento:

Consiste en entregar los expedientes de los usuarios que por más 6 meses no han cumplido con el pago de los montos establecidos, al Departamento Legal para que este proceda a través de las vías legales establecidas al cobro del crédito.

4.2 Materiales y Equipos Necesario Para el Procedimiento.

Expediente del crédito del usuario

Comunicación de entrega

4.3 Como Realizar el Procedimiento:

Aquellos usuarios que han sido notificados en múltiples ocasiones, para que procedan al pago de las cuotas establecidas en el acuerdo de pago y no han procedido a pagar dichas cuotas, evidenciando un atraso de 6 meses, y han sido informados que su caso pasará a ser manejado por el departamento legal del hospital o firma de abogado contratada para estos casos, se procederá a preparar el expediente correspondiente y a través de una comunicación este será entregado al departamento legal quien realizará al cobro por las vías legales establecidas y según el procedimiento establecido para estos fines.

4.4 Donde Se Registra el Procedimiento

Comunicación enviada a legal

Registro de cuentas vencidas enviada al Dpto. Legal

5. ENTREGA DE COMUNICACIONES, NOTIFICACIONES Y COBROS.

5.1 Concepto del Procedimiento:

Consiste en distribuir las comunicaciones, notificaciones y cobros a los usuarios correspondientes de acuerdo a las direcciones de estos.

5.2 Materiales y Equipos Necesario Para el Procedimiento.

Motocicleta
Casco protector
Combustible
Comunicaciones, notificaciones.
Factura con copias

5.3 Como Realizar el Procedimiento

Jefe de Crédito y Cobro y/o Aux. de Crédito y Cobro elaboran comunicaciones y entregan al mensajero para llevar estas a las direcciones especificadas y/o informan que se ha acordado con determinado usuario pasar por un lugar establecido a retirar el cobro de cuota. El Mensajero-Cobrador procede a llevar comunicaciones a la dirección correspondiente entregándola al usuario o persona adulta, la cual firmara la constancia de recibo. Cuando se trata del cobro de cuota de crédito este llevara la factura correspondiente entregada por Aux. Crédito y Cobros conteniendo el monto establecido entre ambas partes; este recibe el pago y entrega el original del recibo de pago al usuario o persona designada por este. El Aux. Mensajero-Cobrador al llegar al departamento de crédito y cobro procede a entregar el recibo y efectivo al Auxiliar de Crédito y Cobros el cual llevará dicho monto al área de caja general donde emitirán la factura final de pago la cual será colocada en el expediente de crédito del usuario, el cual será actualizado con el monto restante o cerrado si finalizo el pago total del crédito.

5.4 Donde Se Registra el Procedimiento

Formulario Registro de comunicaciones entregadas.
Expediente de Crédito.