

**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD



**PROCEDIMIENTOS**  
Versión ISO 9001:2015

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

**CUOTAS DE RECUPERACIÓN**



**Código:**  
PR-SRF-02



**Fecha:**  
DIC 20

**Rev. 04**

**Hoja: 1 de 8**

## CUOTAS DE RECUPERACIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Departamento de Tesorería	Subdirección de Recursos Financieros	Dirección de Administración
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SRF-02
	<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>CUOTAS DE RECUPERACIÓN</b>		<b>Rev. 04</b>
			<b>Hoja: 2 de 8</b>

## 1. Propósito

Establecer los procedimientos adecuados para ordenar, analizar y registrar con eficacia y oportunidad la captación de ingresos realizados a través del Servicio de Caja.

## 2. Alcance



Aplica a las áreas del Departamento de Tesorería del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra.

## 3. Responsabilidades

- **Cajero:** Atención y cobro a los pacientes por los servicios que presta el Instituto, generando los comprobantes de pago, así como, el manejo y entrega del efectivo, mediante documento de entrega recepción debidamente requisitado.
- **Supervisor de Caja:** Coordinar las actividades de cobro de servicios, verificar la información derivada de la operación de cada uno de los cajeros, concentrar, custodiar y supervisar el depósito de los ingresos del día.
- **Jefe Departamento de Tesorería:** Supervisar que los recursos captados por concepto de cuotas de recuperación y otros, se depositen diariamente en tiempo y forma; recibir y tramitar las solicitudes de devolución por concepto de cuotas de recuperación.

## 4. Políticas de operación y normas

- El personal adscrito al Servicio de Caja, sin excepción, deberá recibir los pagos que realicen los pacientes en cualquiera de las nueve cajas ubicadas dentro del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra.
- El personal adscrito al Servicio de Caja deberá de registrar en el Sistema Automatizado de Información Hospitalaria (SAIH) todos los pagos efectuados por los pacientes.
- El cajero deberá expedir y entregar al paciente el comprobante de pago de servicios por los cobros realizados por concepto de cuotas de recuperación.
- El cajero deberá emitir el comprobante de pago correspondiente por todos los recursos que reciba en su jornada laboral y entregarlo junto con el efectivo al Supervisor de Caja.
- El Supervisor del Servicio de Caja deberá elaborar y entregar al Departamento de Tesorería el reporte de ingresos del día debidamente firmado, anexando la documentación soporte para revisión y validación por el personal de tesorería, a más tardar al siguiente día hábil.
- Todos los recursos que capte el Servicio de Caja, deberán ser depositados por el personal autorizado, al siguiente día hábil a su recepción, en la institución bancaria correspondiente
- El personal del Instituto sin excepción y por ningún motivo podrá disponer de los ingresos captados, del fondo fijo, ni del fondo de operación que se encuentran bajo resguardo de los cajeros y del Supervisor de Caja.
- Para la atención a pacientes de servicios Subrogados, es requisito indispensable solicitar en original y copia, el oficio de canalización vigente y la credencial expedida por la institución que lo refiera.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SRF-02
	<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>CUOTAS DE RECUPERACIÓN</b>		<b>Rev. 04</b>
			<b>Hoja: 3 de 8</b>

- En caso de extravío de un comprobante de pago de servicios original, el cajero responsable y el Supervisor del Servicio de Caja elaborarán acta circunstanciada de los hechos.
- El Supervisor de Caja y el Jefe del Departamento de Tesorería podrán realizar verificaciones de las sumas de dinero que el Cajero mantenga durante su jornada de trabajo. VER INSTRUCCIÓN DE TRABAJO **ARQUEO DE CAJA I01-PR-SRF-02**.
- El Subdirector de Recursos Financieros y el Enlace de la Subdirección de Recursos Financieros, podrán realizar periódicamente arqueos generales al Servicio de Caja.
- Ante cualquier faltante de efectivo, el Supervisor del Servicio de Caja elaborará el acta administrativa correspondiente al momento de detectar el incidente; asimismo deberá hacerlo del conocimiento del Jefe del Departamento de Tesorería y del Subdirector de Recursos Financieros.
- Los cajeros adscritos al Servicio de Caja deberán desempeñar sus funciones, apegándose estrictamente al procedimiento de captación de cuotas de recuperación.
- El cajero realizará las gestiones necesarias para corregir los posibles errores u omisiones en el desempeño de sus funciones.

#### 5. Descripción del procedimiento

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<b>ATENCIÓN A PACIENTES EN GENERAL</b>		
1	Supervisor del Servicio de Caja	Dota al cajero con fondo fijo para iniciar la jornada.
2	Cajero	Verificar que el fondo fijo se encuentre completo.
3	Paciente	Se presenta en el Servicio de Caja. Proporciona al cajero carnet o credencial de paciente y/o solicitud de servicio.
4	Cajero	Captura en el Sistema Automatizado de Información Hospitalaria SAIH No. de Expediente.  Verifica que el No. de expediente se encuentre vigente.  ¿Procede?  No-Se hace del conocimiento del paciente que tendrá que acudir a Trabajo Social para la actualización del mismo.  Si-En la pantalla de registro de datos, en el campo dirección captura la clave que corresponde a la dirección de la especialidad que brindara el servicio: O-Ortopedia, R-Rehabilitación, C- Otorrinolaringología, T-Oftalmología, H-Audiología, Foniatría y Patología del Lenguaje, M-Medicina del Deporte, Q-CENIAQ, A-Auxiliares de Diagnóstico, colegiaturas-Módulo de Enseñanza, subrogados-Módulo de Subrogados y cualquier otro pago-Módulo de Otros. Captura Clave(s) del servicio (s).





No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>Captura cantidad de servicios a pagar.</p> <p>Verifica en el SAIH el importe por pagar y notifica al paciente.</p> <p>De acuerdo al tipo de pago:            E-(efectivo), recibe dinero, verifica la autenticidad de los billetes, confirma cantidad recibida, en caso necesario da cambio al paciente y captura en el sistema importe recibido y forma de pago.</p> <p>D-(débito), C(crédito), solicita al paciente tarjeta e identificación oficial vigente, captura importe a pagar en la terminal, imprime vouchers en original y copia, solicita al paciente la firma del mismo, verifica y valida que la firma en la tarjeta de débito o crédito sea la misma que la firma de la identificación, entrega al paciente copia del voucher, tarjeta e identificación y captura en el sistema forma de pago</p> <p>Emite comprobantes de pago de servicios y entrega original al paciente.</p>
5	Paciente	<p>Recibe carnet o credencial.</p> <p>Dependiendo de su forma de pago recibe cambio si su pago fue en efectivo o tarjeta de crédito o débito, identificación y original de su comprobante de pago de servicios.</p>
<b>ATENCIÓN A PACIENTES EXCENTOS DE PAGO</b>		
6	Paciente	<p>Se presenta en el Servicio de Caja.</p> <p>Proporciona al cajero carnet o credencial del paciente.</p>
7	Cajero	<p>Captura en el Sistema Automatizado de Información Hospitalaria SAIH No. de Expediente.</p> <p>Verifica que el No. de expediente se encuentre vigente.</p> <p>¿Procede?</p> <p>No- Se hace del conocimiento del paciente que tendrá que acudir a Trabajo Social para la actualización del mismo.</p> <p>Si- En la pantalla de registro de datos, en el campo dirección captura la clave que corresponde a la dirección de la especialidad que brindara el servicio: O-Ortopedia, R-Rehabilitación, C- Otorrinolaringología, T-Oftalmología, H-Audiología, Foniatria y Patología del Lenguaje, M-Medicina del Deporte, Q-CENIAQ, A-Auxiliares de Diagnóstico, colegiaturas-Módulo de Enseñanza, subrogados-Módulo de Subrogados y cualquier otro pago-Módulo de Otros.</p> <p>Captura Clave(s) del servicio (s).</p> <p>Captura cantidad de servicios.</p> <p>Emite el comprobante de pago de servicios correspondiente (en ceros) y lo entrega al paciente.</p>



No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8	Paciente	Recibe carnet o credencial del paciente y comprobante de pago de servicios (en ceros).
<b>ATENCIÓN A PACIENTES CON CONVENIO DE SERVICIOS SUBROGADOS</b>		
09	Paciente	Se presenta en el Servicio de Caja Proporciona al cajero, original y copia del oficio de canalización vigente emitido por la Institución que lo refiere.
10	Cajero	Verifica la vigencia del oficio de canalización.  ¿Procede?  No-Se hace del conocimiento del paciente para que realice la actualización del oficio.  Si-Registra en el SAIH (de acuerdo a Institución que refiere al paciente) nombre del paciente, número de oficio de canalización, fecha de emisión y vigencia, clave y cantidad de servicios médicos a realizar.  Emite nota de cargo de acuerdo a los servicios médicos otorgados y se solicita la firma del paciente en tres tantos.  Firma y sella notas de cargo y entrega un tanto al paciente. Resguarda notas de cargo originales y documentación soporte para integrarlas en su corte diario.
<b>ENTREGA DE CORTE DEL DIA</b>		
11	Cajero	Al terminar su jornada laboral, realiza el corte del día y registra en el SAIH el importe del fondo económico.  Imprime en dos tantos reporte <b>Entrega de Corte</b> emitido por el SAIH.  Realiza el conteo del dinero en efectivo, verifica cobros realizados con tarjetas de crédito y/o débito, comprobante de pago de servicios cancelados (originales) y compara los importes contra el reporte emitido por el SAIH.  ¿Procede?  No-Reporta de inmediato al supervisor de caja y ambos analizan el reporte del SAIH y conteo del dinero.  Si- Firma y entrega al Supervisor de Caja reporte <b>Entrega de Corte</b> , documentación soporte .y efectivo
12	Supervisor del Servicio de Caja	Recibe, verifica y valida reporte <b>Entrega de Corte, desglose de corte con</b> documentación soporte, vouchers de tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito, notas de cargo, egresos hospitalarios, comprobante de pago de servicios cancelados originales y efectivo.  ¿Procede?



No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>No-Infirma al cajero de errores u omisiones para la elaboración de los formatos y aclaraciones correspondientes. Si- Firma de conformidad los reportes y entrega un tanto al cajero.</p> <p>Realiza integración y suma de todos los cortes de cajeros del día (matutinos y nocturnos).</p> <p>Emite del SAH los reportes <b>Concentrado por Servicio, Cobros General y Recibos Cancelados</b> y con base en ellos verifica que el importe total sea el mismo que el acumulado total de cortes de cajeros del día.</p> <p>Concentra el importe en efectivo para depósito bancario.</p> <p>Realiza depósito bancario y entrega al Departamento de Tesorería original de ficha(s) de depósito, cortes de cajeros con documentación soporte (vouchers de tarjetas de crédito y/o débito, notas de cargo (con documentación soporte), comprobante de pago de servicios cancelados (originales) y hojas de egresos hospitalarios), cierres de lote de terminales, reporte Concentrado por Servicios del día y en su caso formatos de solicitud de correcciones debidamente requisitados.</p>
13	Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad de Tesorería	Recibe corte del día con documentación soporte y en su caso formatos de solicitud de correcciones debidamente requisitados.
<b>DEVOLUCIÓN DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN POR SERVICIOS NO PRESTADOS</b>		
1	Usuario	Solicita devolución de pago.
2	Cajero	Entrega formato <b>Solicitud de Devolución F01-PR-SRF-02</b> . Explica al usuario la forma de requisitar la solicitud.
3	Usuario	Entrega al Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad del Departamento Tesorería <b>Solicitud de Devolución F01-PR-SRF-02</b> debidamente requisitada.
4	Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad de Tesorería	<p>Recibe <b>Solicitud de Devolución F01-PR-SRF-02</b> y verifica que se encuentre debidamente requisitada, acompañada del comprobante de pago de servicio original.</p> <p>¿Procede?</p> <p>No-Infirma al usuario para que sea debidamente requisitada.</p> <p>Si-Entrega al usuario copia de la <b>Solicitud de Devolución F01-PR-SRF-02</b> e informa de la posible fecha de pago.</p> <p>Elabora cheque y envía al Jefe del Departamento de Tesorería</p>
5	Jefe de Departamento de Tesorería.	Recibe póliza de cheque y realiza procedimiento <b>PR-SRF-04 Firma y custodia de cheques</b> .

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SRF-02
	<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>CUOTAS DE RECUPERACIÓN</b>		<b>Rev. 04</b>
			<b>Hoja: 7 de 8</b>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6	Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad de Tesorería	Fondea, Protege y Entrega cheque al Usuario.
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		



## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Reporte Entrega de Corte	N/A
Reporte Concentrado por Servicios.	N/A
Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.	N/A
Manual del Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental.	N/A

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO
Reporte Entrega de Corte	5 Años	Jefe del Departamento de Tesorería	N/A
Solicitud de Devolución.	5 Años	Jefe del Departamento de Tesorería	F01-PR-SFR-02
Reporte Concentrado por Servicios.	5 Años	Jefe del Departamento de Tesorería	N/A

## 7. Glosario

- **Cuotas de Recuperación.**- Es el importe que el paciente paga en contraprestación de un servicio
- **Devolución.**- Reintegro de Cuotas de Recuperación por no haber recibido el servicio médico señalado.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SRF-02
	<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>CUOTAS DE RECUPERACIÓN</b>		<b>Rev. 04</b>
			<b>Hoja: 8 de 8</b>

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
02	Actualización del Procedimiento	JUN 15
03	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
04	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20