



UPAEP

Reglas de Negocio

Cajas en Clínicas de Salud Integral

Elaboró:

Tesorería / Procesos

Revisó y Autorizó:

Tesorería

Dueño del Proceso:

Tesorería

Versión:

1.0

Fecha de Liberación:

Marzo 2018

Contenido

RN_Cobro de servicios	3
RN_Formas de pago	4
RN_Catálogos y precios.....	5
RN_Descuentos	6
RN_Formato de cobro	9
RN_Factura	10
RN_Alta, modificación y desactivación de conceptos	11
RN_Cancelación y devolución	12
RN_Uso de terminal punto de venta	14
RN_Corte de caja.....	15

Departamento:	Tesorería
Nombre de la regla:	RN_Cobro de servicios

Definición de la regla

Todos los ingresos, descuentos y/o servicios gratuitos de las Clínicas de la Universidad deben ser registrados en las cajas de las clínicas (sistema Unisoft).

Condiciones en que aplica la regla

- La aplicación de caja para Clínicas está programada para generar cobros, descuentos, aplicar convenios y registrar servicios gratuitos, de acuerdo a los catálogos de cada Clínica e información que proporcionó cada uno de los responsables.
- En las cajas de Clínicas únicamente se cobran los conceptos exclusivos del Centro de Salud Integral. Las cajas de Clínicas son las únicas autorizadas para realizar cobros y así poder obtener el servicio.
- Diariamente se generará un corte, en donde se reflejará el ingreso por cada tipo de pago, además de considerar los descuentos vía nómina, descuentos por convenio y los servicios gratuitos en su caso.
- En casos de fuerza mayor donde no se pueda hacer uso de del sistema Unisoft, se realizaran los cobros con recibos manuales, los cuales tendrán que ser ingresados en al sistema (Unisoft) posteriormente, el corte a entregar deberá contener la copia de los recibos manuales y el recibo generado por Unisoft. La entrega y control de los recibos manuales serán con Tesorería.
- Los casos no considerados en este documento quedan a consideración del departamento de Tesorería.

Departamento:	Tesorería
Nombre de la regla:	RN_Formas de pago

Definición de la regla

Las cajas de las Clínicas de la Universidad aceptan pagos en: efectivo, con tarjeta de débito/crédito y en el caso de colaboradores descuento vía nómina.

Condiciones en que aplica la regla

- Para pagos con tarjeta se tiene que presentar en caja identificación oficial.
- No se aceptan tarjetas American Express.
- El descuento vía nómina solo aplica para cargos pagos superiores a \$1,000.00 M.N. y se descontarán en 4 pagos. Y estos descuentos se gestionarán con apego a las reglas establecidas por el área de Gestión y Finanzas.

Departamento:	Clínicas / Tesorería
Nombre de la regla:	RN_Catálogos y precios

Definición de la regla

Las Clínicas deberán de integrar un catálogo de todos los tratamientos y servicios que brindan, además de incluir el precio al público.

Condiciones en que aplica la regla

- Los catálogos deben de incluir el nombre, descripción de las abreviaturas (glosario) y el precio de cada uno de los tratamientos y servicios.
- El precio de los servicios lo establece el responsable de cada clínica.
- Para definir los precios de los servicios es necesario que los responsables de las clínicas estimen primero los insumos necesarios y los costos. Adicional al costo interno también deben de tomar en cuenta los precios de los servicios en el mercado y considerar la inflación.
- En los catálogos se debe especificar para que servicios aplican descuentos y que servicios pueden ser gratuitos.
- Dentro de la aplicación de caja se debe de elegir la clínica, para que únicamente se visualice el catálogo correspondiente a la clínica seleccionada.

Departamento:	Tesorería
Nombre de la regla:	RN_Descuentos

Definición de la regla

Descuentos autorizados para el servicio de clínicas, condiciones y usuarios para los que aplican.

Condiciones en que aplica la regla

- Tipos de descuento:
 - ✓ 20% de descuento a comunidad UPAEP: Colaboradores y Familiares, Alumnos y Familiares, Exalumnos y Familiares, Egresados y Familiares. Para poder aplicar los descuentos de comunidad UPAEP se deberá presentar credencial y proporcionar un ID vigente.
 - ✓ Para los convenios de descuento con Instituciones se tiene que generar un catálogo de descuentos, con el fin de que en la aplicación de caja solo se ingrese el número de convenio de acuerdo al catálogo. La clínica tiene que proporcionar una copia del convenio a Tesorería y establecer las condiciones con las que aplica el convenio.
Las personas que hagan uso de los descuentos por convenio deben de presentar la documentación que avale que son acreedores al descuento, esto de acuerdo a lo establecido en el documento del convenio.
 - ✓ Descuentos a pacientes mayores de 60 años: 20%, para lo cual tendrán que presentar en caja original y copia de credencial INAPAM.
 - ✓ Descuentos a la comunidad de San Juan Arco: 40%
 - ✓ Descuentos a la comunidad de la Preciosita: 40%

- No aplica descuento de 20% en:
 - ✓ En Clínica de Odontología no aplican descuentos para: diagnósticos, radiografías, urgencias, material de recuperación y radiografías panorámicas. Estos descuentos se tendrían que marcar en el catálogo de precios.
 - ✓ En Clínica Veterinaria no aplican descuentos en: medicamentos y hospitalización.
- No aplica ningún tipo de descuento para las siguientes clínicas:
 - ✓ Clínica Médica Universitaria
 - ✓ Urgencias
 - ✓ Centro de Atención Familiar
 - ✓ Psicología

En los catálogos de cada clínica deberán de estar marcados los servicios a los cuales no les aplica descuento.

- Descuento vía nómina:
 - ✓ Para las clínicas solo aplica descuento vía nómina en pagos superiores a \$1,000.00 M.N. y se descontarán en 4 pagos.
 - ✓ El descuento vía nómina se apega a las reglas de descuentos que establezca el área de Gestión y Finanzas.
- Servicios gratuitos.
 - ✓ Los servicios que son gratuitos se deberán contabilizar a través de la aplicación de caja.
 - ✓ El formato de cobro debe de llevar la firma de autorización del servicio gratuito, la facultad de autorizar los servicios gratuitos es de:

Clínica	Responsables		
Medicina y Nutrición	Centro Médico Universitario (Nancy Judith Galván)	Sistema Universitario de Salud / Urgencias	

DEPARTAMENTO PROCESOS**Reglas de Negocio**

	Martínez)	(Dr. Narcizo Morales López)
Fisioterapia	Laboratorio de Fisioterapia (Adriana Ponce Jiménez y Marisa Pilar Ortiz Sainz de Rozas)	
Psicología	Laboratorio de Psicología (Thelma González López)	

En los catálogos deberán de estar marcados los servicios que aplican como gratuitos y que deberán de contabilizarse.

Departamento:	Clínicas
Nombre de la regla:	RN_Formato de cobro

Definición de la regla

El formato de cobro es el documento que tiene que entregar el cliente/paciente en caja para realizar el pago de su tratamiento o servicio. Todas las clínicas utilizan el mismo formato.

Condiciones en que aplica la regla

Los datos que debe incluir la solicitud de servicios son:

- ID para aplicar descuento comunidad UPAEP.
- Nombre del cliente/paciente ó número de expediente.
- Folio y concepto de cobro.
- ID del estudiante que atiende (solo aplica para Clínica de Odontología).
- Nombre y firma del responsable de la Clínica

Los datos que se capturan en Unisoft son:

- Elige clínica y folio de concepto de cobro.
- Número de expediente / Nombre del paciente.
- ID del estudiante que atiende / elige matrícula (solo para el caso de Clínica de Odontología).
- Si es descuento comunidad UPAEP captura ID.
- Si es descuento a mayores de 60 años elige opción y solicita copia de credencial INAPAM.
- Si es descuento por convenio, elegir descuento.
- Si solicita factura, captura datos para facturación.
- Si el servicio es gratuito, se selecciona el concepto servicio gratuito.

Departamento:	Tesorería
Nombre de la regla:	RN_Factura

Definición de la regla

Requisitos para la emisión de facturas a los clientes/pacientes.

Condiciones en que aplica la regla

- Solo se facturan los pagos realizados a la universidad y durante el mes en curso, finalizado el mes no se emitirán facturas.
- Los datos que se deben proporcionar para la solicitud de factura son: razón social, RFC y correo electrónico.
- Los clientes podrán solicitar factura desde el momento del pago, deberán hacer mención de ello al momento de pasar a caja.
- Los clientes podrán solicitar factura posterior al pago de los servicios, siempre y cuando no haya finalizado el mes.
- Para pagos con cargo vía nómina no se emitirá factura.
- Una vez emitida la factura, tendrán 3 días hábiles durante el mes en curso para solicitar cualquier corrección, después de estos días, todo cambio tendrá un costo administrativo de \$100.00 M.N., Es obligación del cliente indicar la información fiscal correctamente.
- Para cambio de factura tendrá que solicitarla en las cajas de clínicas, con la factura impresa, e indicando la corrección.
- No hay cambio de facturas si no pertenece al ejercicio en curso.
- No se puede emitir una factura si no se han pagado los servicios.
- La factura tendrá el desglose de impuestos de acuerdo al concepto.
- La factura será entregada vía correo electrónico a los dos días hábiles siguientes.
- Se emite una factura por el monto que aparece en el recibo, si son varios recibos se realizara una factura por cada uno.
- Cuando se solicite la cancelación de algún movimiento antes de generar el corte definitivo y este tenga factura, el sistema genera un reporte de las facturas a cancelar en el mes, dando el número de factura, numero de recibo y estas serán canceladas en el mes, generando la nota de crédito correspondiente.
- Al ingresar de nuevo los movimientos tienen que generar la factura.

Departamento:	Tesorería
Nombre de la regla:	RN_Alta, modificación y desactivación de conceptos

Definición de la regla

Requisitos para la el alta, modificación y desactivación de conceptos de cobro y/o descuentos en los catálogos de cada una de las clínicas.

Condiciones en que aplica la regla

- Antes de solicitar el alta de un concepto, los responsables de las Clínicas deben de estimar el costo del servicio, revisar los precios en el mercado y considerar la inflación para así determinar el precio al público.
- Para el alta de conceptos de cobro, el responsable de la Clínica debe de llenar el documento “Alta de Concepto”, en donde indicará la Clínica, el concepto de cobro, centro de costos y proyecto, y precio al público. Este formato lo enviará a Tesorería para que haga el alta en el módulo en sistema.
- Para el alta de conceptos de cobro el solicitante debe considerar que los cambios se reflejarán dos días hábiles después de la entrega de información, siempre y cuando la información esté correcta y completa.
- Para la alta, modificación, desactivación y continuidad de conceptos de cobro o precios, los responsables de las Clínicas deberán de enviar a Tesorería antes de cada cambio presupuestal, el catálogo con las modificaciones que soliciten, como fecha límite 15 de enero y 15 de julio.
- Para el alta de un nuevo convenio de descuento, las clínicas deben de entregar a Tesorería una copia del convenio y las condiciones con las que aplica el descuento para que solicitan la habilitación del convenio en la aplicación de caja.

Departamento:	Tesorería
Nombre de la regla:	RN_Cancelación y devolución

Definición de la regla

Requisitos para la cancelación de conceptos de cobro de servicios de clínica y devolución de dinero.

Condiciones en que aplica la regla

- La cancelación de movimientos procede cuando este es solicitado el mismo día en el que se realiza el cobro; es decir se cobra un servicio “x” erróneamente y se generó el recibo.
- Para la cancelación de un cobro que se ha procesado en la aplicación de caja, el responsable de caja tiene que enviar un e-mail a Tesorería indicando los siguientes datos:
 - *ID: Del responsable de caja.
 - *Número de Referencia
 - *Número de recibo
 - *Monto

Cabe mencionar que si en un recibo, vienen varios movimientos se eliminarían todos los movimientos, por tal motivo caja debe capturar de nuevo los movimientos acreditados (correctos), esto es con el fin de que no exista diferencia de efectivo en su corte, esta solicitud debe realizarse antes de generar la póliza definitiva de su corte, de lo contrario le aparecerá ese movimiento como cobrado y se pondrá como diferencia del cajero.

Tesorería comunica al responsable de la caja cuando está finalizada la cancelación para que verifique que no se refleje en su corte de caja.

Si por cuestión de horario ya no se puede solicitar la cancelación a Tesorería, se debe dejar la póliza definitiva pendiente para el siguiente día en la mañana y así poder cancelar el movimiento y afectar la póliza.

Al entregar su corte, debe anexar el recibo original de la cancelación.

- Para devoluciones una vez que se ha generado el corte de caja definitivo, el responsable de la Clínica al que corresponde el servicio tiene que elaborar un memorándum indicando: el nombre del paciente, la fecha, el motivo de devolución y especificar que autoriza el retiro del dinero del centro de costos de su clínica e indicar el número del centro de costos. El cliente/paciente tiene que entregar:
 - ✓ Memorándum
 - ✓ Comprobante de pago original
 - ✓ Carátula del estado de cuenta a donde se le hará la transferencia del dinero, en la carátula se debe visualizar el no. de cuenta, clabe interbancaria y nombre del titular de la cuenta
 - ✓ Copia del IFE del titular de la cuenta

Los responsables de caja entregan esta documentación a Tesorería, cuando hacen entrega de su corte diario.

Las transferencias de dinero se realizarán de acuerdo al calendario de devoluciones establecido por Tesorería.

Departamento:	Clínicas
Nombre de la regla:	RN_Uso de terminal punto de venta

Definición de la regla

Para los pagos con tarjeta de débito o crédito, el personal de cajas deberá usar al terminal punto de venta.

Condiciones en que aplica la regla

- Antes de capturar el cobro en el sistema Unisoft, se recomienda pasar la tarjeta para evitar cancelar posteriormente el recibo.
- Al finalizar el turno en caja; se deberán emitir los reportes correspondientes, estos se anexarán al corte junto con los vouchers firmados por cada paciente.
- Cuando se realicen cancelaciones; deberán anexar el voucher firmado por el paciente.
- En caso que la terminal tenga alguna falla deberán levantar el reporte en los teléfonos que vienen en la terminal, una vez se tenga el número de reporte enviar a los correos: gabriela.lopez01@upaep.mx, verónica.hernandez@upaep.mx, con la siguiente información de la terminal: número de serie, afiliación, número de caja.

Departamento:	Clínicas
Nombre de la regla:	RN_Corte de caja

Definición de la regla

Diariamente el personal responsable de las cajas tiene que generar el corte a través del sistema Unisoft.

Condiciones en que aplica la regla

- Este Corte de caja debe constar de 3 pólizas (Póliza de Movimientos, Póliza de Servicios y Póliza Definitiva); así mismo dichos cortes deben acompañarse con sus respectivos comprobantes de ingresos bancarios (Fichas de depósitos y vouchers de TPV), la suma de estos deben cuadrar con las pólizas generadas por el Sistema, considerando los Descuentos vía Nomina, Descuentos por convenio y los Servicios Gratuitos en su caso.
- Los cortes de Caja deben de ser entregados diariamente al departamento de Tesorería en el horario que se les asigne de acuerdo a sus funciones.
- No debe existir diferencia entre lo registrado en el sistema contra lo depositado, de lo contrario estas serán cargadas y descontadas al responsable de caja con previo aviso a su jefe inmediato.
- De existir diferencia a favor, este deberá ser depositado en una ficha independiente del corte de caja y reportado a tesorería con un memorándum.
- Es muy importante considerar los días de cierre de mes, es decir el primer día hábil de cada mes se realiza el cierre de mes contable, por tal motivo se solicita a cajas no dejar cortes pendientes de un día antes del cierre de mes.
- Cabe mencionar que la persona que maneja caja es responsable de sus movimientos y efectivo, y todas las gestiones o aclaraciones respecto a cobro las tiene que hacer el responsable.