

IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE CARTERA DEL
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO DE LA ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA EPS_I.



YONIER FERNANDO VELASCO NENE

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
POPAYÁN
2019

IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE CARTERA DEL
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO DE LA ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA EPS_I.



YONIER FERNANDO VELASCO NENE

Trabajo de grado para optar al título de Finanzas y Negocios Internacionales

Esp. Luis Alexander Moreno Raigosa

Director

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

POPAYÁN

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

El Director y Jurados del Trabajo de grado titulado “Implementación de Procedimientos de Cobro de Cartera del Régimen Contributivo de la Asociación Indígena del Cauca EPSI” realizado por Yonier Fernando Velasco Nene una vez revisado el escrito final y aprobada la sustentación del mismo autorizan para que realice las gestiones administrativas correspondientes a su título profesional.

Director

Jurado

Jurado

Popayán, Febrero de 2019

DEDICATORIA

En primer lugar le doy gracias Dios por darme la vida y poderme levantar cada mañana lleno salud y permitirme culminar esta etapa de mi vida, por haberme acompañado y guiado en este proceso de aprendizaje, por haberme dado las fuerzas y sabiduría para tomar cada decisión que me conllevan a este momento de triunfo.

Gracias a mis padres por ser una de las bases fundamentales, quienes supieron inculcarme valores de respeto y de proyección hacia una vida como profesional, porque son quienes siempre me brindaron el apoyo incondicional y me supieron guiar en los momentos difíciles, es por ellos que puedo llegar a esta etapa de mi vida, si ellos nada de esto sería posible.

Gracias a mis hermanos quienes siempre me apoyaron con los consejos morales de no abandonar la carrera en momentos de dificultades y seguir luchando por nuestros sueños y objetivos de la familia.

Gracias a mis compañeros (a) y demás personas por haber compartido momentos de alegría, tristeza y de aprendizaje durante esta etapa.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado modalidad pasantía es fruto del aporte y apoyo de muchas personas que desde sus conocimientos prácticos me aportaron su experiencia para enriquecer el trabajo desarrollado y hacer esto posible.

Mis más sinceros agradecimientos al licenciado Luis Alexander Moreno Raigosa por su experiencia, paciencia y apoyo en el desarrollo del proceso de mi trabajo de grado, de la misma forma a la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca y en su nombre a sus maestros que aportaron en el desarrollo y fortalecimiento de mis conocimientos, que hoy me permiten ser profesional en Finanzas y Negocios Internacionales.

Agradezco a la empresa Asociación Indígena del Cauca (AICEPSI), especialmente a su gerente Gilberto Muños Coronado por brindarme el espacio y acogimiento en tan nombrada y reconocida organización, para llevar a cabo el desarrollo de mi trabajo de grado.

Agradecimientos al Contador Público del AIC Wilmar Cuyato Astudillo por brindarme el apoyo y acompañamiento facilitando el acceso a la información financiera requerida para el desarrollo del trabajo de la misma manera agradecimientos a la mentora del proyecto Contributivo Gladis Amparo Morales quien lidera el gran proyecto de movilidad contributivo.

Gracias a todos ustedes por haber creído en mis capacidades, este proyecto es por ustedes y para ustedes.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO NUMERO I. GENERALIDADES.....	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	15
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. ANTECEDENTES.....	16
2.2. MARCO TEORICO	19
2.3. MARCO LEGAL	23
2.4. INFORMACION GENERAL.....	24
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	25
2.6. SERVICIOS OFRECIDOS	28
CAPITULO III. MARCO CONCEPTUAL	29
3.1.1. CONCEPTO DE MOVILIDAD	30
3.1.2. CONCEPTO DE RECAUDO	30
3.1.3. CONCEPTO DE OPERADOR DE INFORMACIÓN	30
3.1.4. CONCEPTO DE OPERADOR FINANCIERO	31
3.1.5. CONCEPTO DE ADRES	31

3.1.6. CONCEPTO UGPP	32
3.1.7. CONCEPTO DE PROCESO	32
3.1.8. CONCEPTO DE PROCEDIMIENTO.....	32
CAPITULO IV. METODOLOGIA	34
4.1. DIAGNOSTICO EMPRESARIAL.....	37
4.1.2 PLANEACION Y ORGANIZACIÓN	37
4.1.3. LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACION DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	38
4.1.4. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS	38
4.1.5. PRUEBAS Y AJUSTES	39
4.1.6. APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTACION	39
4.1.7. EDICIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	39
4.1.8. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	40
4.2. APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA DE TRABAJO.....	40
4.2.1. DIAGNOSTICO TRAVÉS DE LA MATRIZ DOFA.....	40
CAPITULO V. MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES DE PROCEDMIENTOS	45
5.1.1. OBJETIVO	45
5.1.2. ALCANCES	45
5.1.3. IDENTIFICACION DE PROCESOS.....	46
5.1.4. IDENTIFICACION Y DOCUMENTACION GENERALIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	49

CAPITULO VI. ANALISIS DE LA CARTERA AICEPSI.....	83
6.1. PROYECCION DE RECAUDO ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA .	87
6.2. SALDOS NO CONCILAIOS ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	
EPSI	87
6.3. SALDO PENDIENTE POR COBRAR.....	90
6.4. CARTERA EN MORA POR ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	91
6.5 INDICADORES CREADOS	93
CAPITULO VII. RESULTADOS	98
CAPITULO VIII CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA.....	102
ANEXOS.....	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Identificación de procesos y procedimientos.....	63
Tabla 2 Estructura de base de datos de información de cotizantes en salud AICEPSI.....	84
Tabla 3 Ingreso por compensación AICEPSI régimen contributivo 2017.....	85
Tabla 4 Ingreso por compensación AICEPSI régimen contributivo 2018.....	86
Tabla 5 Saldos no conciliados AICEPSI vigencia 2017	88
Tabla 6 Saldos no conciliados AICEPSI vigencia 2018	89
Tabla 7 Saldos no conciliados a 31 de Diciembre de 2017 AICEPSI	90
Tabla 8 Saldos no conciliados a 31 de junio de 2018 AICEPSI	91
Tabla 9 cartera vencida AICEPSI régimen contributivo a 31 de Junio de 2018	92

RESUMEN

En cumplimiento del presente trabajo que se realizó bajo la modalidad de Pasantía en el área de movilidad régimen contributivo de la empresa Asociación Indígena del Cauca EPSI, bajo el acompañamiento del personal encargados de los procesos y las directivas de la organización.

La metodología guio el trabajo bajo un enfoque mixto, debido a que se llevó a cabo un proceso de recolección, análisis, y agrupación de datos e información que contribuyo a conceptualizar detalladamente la información, además se realizó mediante un diagnóstico del área objeto de estudio, el trabajo comprende desde la identificación de los procesos, la implementación de los procedimientos y actividades puntuales para la gestión de la cartera en mora de la organización AIC EPSI, de la misma forma se llevó a cabo un análisis del comportamiento de la cartera vencida de la empresa, para crear indicadores de gestión que forjen la depuración de la cartera, todo ello con el fin de lograr definir los procedimientos y actividades específicas como guía y herramienta que oriente a las personas encargadas del proceso al cumplimiento de sus objetivos.

Palabras claves: implementación, procedimientos, procesos, gestión, cartera.

ABSTRACT

In compliance with the present work that was carried out under the modality of Internship in the mobility area contributory regime of the company Asociación Indígena del Cauca EPSI, under the guidance of the persons in charge about the processes and directives of the organization.

The methodology guided the work under a mixed approach, because a collection process was carried out, analysis and grouping of data and information that helped to conceptualize the information in detail, It was also carried out through a diagnosis of the area under study, the work includes from the identification of the processes, the implementation of the procedures and specific activities for the management of the portfolio in arrears of the AIC EPSI organization, an analysis of the behavior of the company's past due portfolio was also carried out, to create management indicators that forge the portfolio purification, all this in order to define the procedures and specific activities as a guide and tool that guides the people in charge of the process to fulfill their objectives.

Keywords: implementation, procedures, processes, management, portfolio.

CAPITULO NUMERO I. GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un problema muy común en las empresas es la cartera vencida, es decir, la acumulación de documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Los procedimientos de cobro en todos los niveles han venido teniendo transformaciones importantes y considerables, ya que no solo está basado en recaudar la cartera de forma arbitraria, es decir sin dar opciones de negociación de la deuda, en la actualidad está orientada a unos procedimientos más activos y participativos, permitiendo establecer nuevas estrategias para realizar los procedimientos de cobro.

Una de las condiciones necesarias para lograr establecer los procedimientos de cobro, es utilizando una metodología donde se genere participación activa de los deudores morosos, permitiéndoles generar acuerdos de pago, antes de tomar medidas más extremas en caso de mora en sus obligaciones, que el cliente no se sienta sin salida, si no que pueda llegar a un acuerdo que beneficie las dos partes.

En el contexto de gestión de cartera y procedimientos de cobro, existen formas de cobro, tales como correo electrónico, gestión de llamadas, notificaciones, mensajes de texto en fin todos estos procedimientos buscan gestionar el pago, en pro de liquidez y bienestar de la empresa.

En efecto La Asociación Indígena del Cauca EPS_I empresa pública de carácter especial, que administra recursos públicos en salud, presenta problemas de cobro de cartera en mora para los cotizantes del régimen contributivo.

En este contexto la Asociación Indígena del Cauca EPS_I percibe la importancia de implementar un buen procedimiento para gestionar la cartera en mora para los cotizantes del régimen contributivo, que permita a la empresa además de prevenir la mora, también poder tener procedimientos establecidos que agilicen de forma efectiva para ambas partes las formas de pago.

Frente a ello, la tendencia actual en gestión de cartera, y procedimientos de cobro es dar mayor participación activa a los aportantes, generándoles diversas formas que puedan cumplir con sus obligaciones, y que esta sea una forma más efectiva de poder gestionar los pagos.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La Asociación Indígena del Cauca, empresa pública de carácter especial que desde su creación en el año 1997 ha mantenido el principio colectivo de sus acciones y ha trabajado en el fortalecimiento de las redes sociales de los diferentes grupos étnicos y sectores marginados, en pro del respeto al derecho de la salud, buscando consolidarse como una de las mayores EPS Indígenas a nivel nacional, administrando de manera eficiente y transparente los recursos en salud para el Régimen Subsidiado y su nueva implementación en movilidad del régimen contributivo, garantizando acceso efectivo a los servicios de salud, respetando la diversidad étnica y cultural de las comunidades.

En este contexto la Asociación Indígena del Cauca no solo atiende los afiliados del régimen subsidiado, si no que en la actualidad también implanto su nueva área de movilidad al régimen contributivo donde se afilian personas que tienen una vinculación laboral, es decir, con capacidad de pago como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias.

Por lo anteriormente mencionado el área de movilidad es nueva en la empresa y no cuenta con procedimiento de cobro de cartera presentado formalmente a la junta directiva de administradores, es entonces que vemos necesario la implementación de los procedimientos de cobro, donde se reglamente los procedimientos que la Asociación Indígena del Cauca deba seguir para gestionar su cartera en mora, y poder establecer indicadores de gestión que optimicen el recaudo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Implementar procedimientos de cobro de cartera del Régimen Contributivo de la Asociación Indígena del Cauca EPS.I

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el área de movilidad del régimen contributivo de la AIC_EPS_I.
- Disponer de una base de datos actualizada de ubicación y contacto de los aportantes que facilite la Asociación indígena del Cauca y a La Unidad de Gestión de morosidad.
- Levantar el mapa de procedimientos de cobro de cartera
- Documentar el procedimiento de cobro de cartera
- Establecer el procedimiento de cobro de cartera
- Reglamentar los procedimientos de cobro de cartera en mora de la Asociación Indígena del Cauca EPS-I
- Analizar el comportamiento de la cartera en mora para establecer indicadores de gestión y estrategias conjuntas que propendan a mejorar la gestión de cobro y optimizar el recaudo de la cartera.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Los pueblos indígenas vienen construyendo procesos político organizativo, económico ambiental y sociocultural, fundamentado desde la cosmovisión de cada pueblo, con la cual se validan los saberes, valores y conocimientos en medio de la diversidad de pensamientos, culturas e interpretaciones de su propia realidad.

Desde el origen los principios que han fundamentado los procesos organizativos son: Unidad, Tierra, Cultura y Autonomía. Dentro de este contexto, la madre tierra toma especial importancia en la medida que se constituye en el valor base para la permanencia, conservación y proyección de la vida de los pueblos indígenas en los territorios ancestrales.

Con este pensamiento se han venido consolidando la visión de organización y administración territorial, fortaleciendo los cabildos como autoridades de nuestros territorios, consolidando las asambleas comunitarias como la máxima autoridad desde donde se dictan los lineamientos, directivas y orientaciones por las que se deben regir tanto nuestras autoridades como nuestras organizaciones propias, y es a través de estos mecanismos que se proyecta, orienta, analiza y evalúa el proceso político organizativo, construyendo los Planes de vida, creando y consolidando instituciones propias, capaces de orientar las políticas a través de programas y proyectos de desarrollo propio.

En 1982 se crea el programa de salud del Concejo Regional Indígena del Cauca (CRIC), y asume como bandera la reivindicación del derecho a la salud de los

pueblos indígenas, logrando en unidad con otros pueblos a nivel nacional, la expedición de leyes especiales que protegen los derechos de los pueblos indígenas, como lo son: Resolución 10013 de 1981, Decreto 1811 de 1990, Resolución 5078 de 1992, Ley 21 de 1991 aprobatoria del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Ley 691 de 2001 y Acuerdo 326 de 2006.

Con la expedición de la ley 100 de 1993, el Estado, una vez más desconoce los derechos de los pueblos indígenas, pues no fue consultado para la definición de las políticas de salud, por el contrario se impuso un nuevo sistema de salud con enfoque individualista, administrativista y mercantilista, ya que una vez promulgada la ley, las instituciones de salud niegan los servicios de salud a las comuneros indígenas, desconociendo los derechos y leyes especiales indígenas (Decreto 1811 de 1990 y Convenio 169 de la OIT “por medio de la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76a. reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo OIT Ginebra 1989).

Teniendo en cuenta que desde la promulgación de la Constitución Política y la Ley 100 de 1993, la dinámica del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), afecta los derechos que como pueblos indígenas se tienen, tras una profunda reflexión comunitaria los cabildos indígenas del Cauca toman la decisión de conformar la Asociación Indígena del Cauca AIC-EPS-I, primero con el propósito de defender nuestros derechos reconocidos a nivel nacional e internacional, segundo, la autonomía territorial indígena, tercero para tratar de dar un manejo eficiente y transparente de los recursos del régimen subsidiado y cuarto para continuar haciendo propuestas de reformas legislativas a partir del desarrollo de programas y proyectos especiales de salud indígena que propendan por la prevalencia de nuestra integridad cultural, social y económica; nuestra capacidad de autodeterminación administrativa y judicial; el mejoramiento real y práctico de la

salud de los pueblos indígenas, como la medicina tradicional, autonomía alimentaria, organización comunitaria, entre otros aspectos.

La Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I, es entonces una empresa de las comunidades indígenas del Cauca, representada en los 96 Cabildos indígenas socios, reconocida legalmente el 15 de diciembre de 1997 mediante resolución 083 de la Dirección General de Asuntos Indígenas del Ministerio del Interior.

Desde la creación, la AIC EPSI, ha respondido al principio colectivo de las acciones que se desarrollan, como consecuencia de la dinámica de las comunidades, de esta forma las decisiones son de índole colectiva porque entre todos se piensa y se actúa por el bienestar de todos, partiendo del respeto a las particularidades, la interculturalidad, la equidad, la reciprocidad y la redistribución, para finalmente alcanzar el bien común y el ejercicio de la salud como un derecho fundamental.

Son ya veintiún (21) años de existencia y de fortalecimiento político organizativo y en la actualidad hacemos presencia activa en siete (07) Departamentos (Cauca, Valle, Huila, Putumayo, Antioquia, Caldas y Guajira) y setenta y cinco (75) municipios a nivel nacional, con una población total de cuatrocientos cuarenta y tres mil trescientos tres (443.303) afiliados al régimen subsidiado y ocho mil (8000) al régimen contributivo Movilidad.

2.2. MARCO TEORICO

De acuerdo a Fierro Martínez & Fierro Celis, (2015) “La cartera se recupera de acuerdo con el estado en que se encuentre y de la gestión de cobro que realice la empresa, bien por la vía de la persuasión o del cobro judicial” (p,321)

Según Gómez Cáceres & López Zaballos (2002) “Procedimientos de control y seguimiento de las <<cuentas ómnibus>> utilizadas para la gestión de carteras de cliente, de las operaciones realizadas cuya contrapartida o el emisor de los valores sean residentes en paraísos fiscales y de la separación contable” (p,391)

Por su parte Gomez Bezares, Madariaga, & Santibañez, (2004) “Pensemos en las carteras gestionadas por profesionales, estos normalmente poseen información que no llegan al público general. Si el precio no tiene en cuenta tales informaciones, se puede lograr rentabilidades extraordinaria y esas carteras serán más rentables que la media del mercado” (p8)

Según Bodie & C. Merton, (2007) “Una cartera eficiente se define como la cartera que ofrece al inversionista la tasa de rendimiento más alta posible esperada a nivel especificado de riesgo. La importancia del concepto de eficiencia de cartera, se lo logra agregando un activo riesgo” (p,327)

Según Estupiñán Gaitán & W Ni, (2015) “Calidad de cartera determina en que nivel se está cumpliendo la gestión de recuado de cartera o la proporción en que la misma se está deteriorando respecto al total de cartera de crédito”(P,16)

Por su parte Gary D. (2000) “La cobranza de cuentas de clientes morosos, es administrada mediante una serie de modelos estadísticos, que recomiendan de uno a cinco escenarios de procedimientos para las actividades de cobranzas, un modelo de administración de cartera selecciona automáticamente a los clientes morosos” (p,198)

Según Leuro Martínez, & Oviedo Salced, (2016) “El cobro y recaudo efectivo de los servicios vendidos, le permite a las instituciones su supervivencia, oportunidades para la adquisición de los recursos requeridos, para brindar servicios con altos estándares de calidad”(p,116)

Por su parte Van Horne & Wachowicz, (2002) “Las empresas determinan sus políticas generales de cobro, mediante la combinación de los procedimientos que lleva a cabo. Estos incluyen el envío de cartas, las llamadas telefónicas, visitas personales y demandas jurídicas (p,260)

De acuerdo a Brachfeld Montaña, (2012) “En los procedimientos de cobro se definirá el número de cartas de reclamación que se enviara a cada segmento de cliente, el número de gestiones telefónicas y en que casos se realizara una visita personal al deudor” (p,31)

Por su parte Rodés Bach, (2014) “Una gestión correcta de los efectos impagados debe tener en cuenta como hemos apuntado anteriormente, que ha de compaginarse al mantenimiento de una educada relación comercial con la eficaz resolución y cobro del impagado” (p,196)

Según Argote Vega, (2006) “Esta situación puede ser explicada por la definición clara y reglamentada de los procesos y procedimientos de recaudo de cartera que gran parte de las administraciones han implementado” (p,122)

De acuerdo a Leuro Martínez, & Oviedo Salced, (2016) “Entregadas las cuentas, objetos de cobro a las aseguradoras, es necesario hacer el seguimiento de las mismas el cual incluye: el manejo de las glosas; el control de la cartera y la aplicación de indicadores de gestión de cartera” (p,63)

Según Salgueiro, (2001) “Pero no solo en EE.UU están preocupados por encontrar patrones o indicadores de mediada eficaces. Linch y Cross en su libro de éxito *“Measure up! Yardsticks for Continuous Improvement”* dice que el 46% de los directivos japoneses creen que deben mejorar sus actuales sistemas de medición” (p,3)

De acuerdo a Heredia Álvaro, (2000) “Control de la gestión es aceptado de forma generalizada que el compromiso de la alta dirección es requisito fundamental del éxito de las iniciativas de calidad” (p,33)

Por su parte Guerrero Reyes & Galindo Alvarado (2014) “los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales” (p,111)

De acuerdo a Tamayo, & López (2012) “En el desarrollo diario de la actividad comercial se producen cobros por ventas y servicios prestados. Por otra parte también, es necesario afrontar, una serie de pagos con distintos vencimientos” (p,272)

Según Audisio, 2006 “Quizás la política de procedimientos y políticas en forma escrita, y por supuesto comunicada constituya el creador fundamental de la cultura empresarial” (p, 224)

Por su parte Verdezoto O (2002) “Es preciso una actitud direccionada para el perfeccionamiento de esos servicios e instituciones, atreves de la fiscalización la cobranza eficiente, el apoyo necesario y el reconocimiento de avances cualitativos” (p,214)

2.3. MARCO LEGAL

La Asociación Indígena del Cauca AIC_EPSI es una empresa pública indígena de carácter especial de orden nacional, que administra recursos del régimen subsidiado y contributivo, en un trabajo mancomunado con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), esta empresa fue creada por decisión de los cabildos en Junta Directiva regional, en el mes de diciembre de 1997, reconocida bajo resolución N° 083 del 15 de diciembre de 1997 de la Dirección General de Asuntos Indígenas, está integrada por autoridades de los resguardos, en la actualidad son socios 100 cabildos del Departamento del Cauca, que a su vez actúan como accionistas, en representación de cada uno de los pueblos que integran la organización.

MISION

La Asociación Indígena del Cauca ARS-EPS-I es una entidad Pública de carácter especial que tiene como objeto Fortalecer la capacidad organizativa de los procesos en salud de los pueblos indígenas y demás población afiliada, a través de la administración de los recursos y el aseguramiento de los servicios dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud respetando la diversidad étnico cultural de cada pueblo y comunidad.

VISION

Posicionarse a nivel nacional como la mayor Empresa Promotora de Salud Indígena con excelentes planes de beneficios que fortalezcan los procesos culturales, político organizativos en pro de la construcción de un Sistema de Salud que responda a la realidad contextual de la comunidad.

2.4. INFORMACION GENERAL

La siguiente es la información de la entidad **Asociación Indígena del Cauca EPSI**.

NOMBRE

Asociación Indígena del Cauca EPSI

REPRESENTANTE LEGAL ACTUAL

Ludia Yenith Medina Achipiz

NIT:

817001773-3

DIRECCION:

Calle 1 N° 4-66 Vázquez Cobo

E-MAIL:

gcontable@3aicsalud.org.co

TELEFONO:

8380200

CEL:

3113193558

2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Asociación Indígena del Cauca es una empresa pública de carácter especial, está dirigida directamente a la prestación de servicios en salud a los afiliados activos a la empresa, mediante la ejecución y administración de los recursos públicos garantizando el acceso a la salud a todos sus usuarios tal como se puede apreciar en la **figura 1**.

La estructura organizacional donde se sitúa nuestro proyecto es el área de movilidad de la Asociación Indígena del Cauca área de movilidad que cuenta con la siguiente planta de empleados contratados a término fijo, netamente administrativos vinculados hasta el momento, con los que opera para poder brindar un buen servicio a los ocho mil (8000) afiliados con los diferentes prestadores de servicios en salud.

- ✓ AFILIACIÓN Y REGISTRO

Dos empleados

- ✓ AUTORIZACIONES:

Dos empleados

- ✓ ÁREA FINANCIERA

Tres empleados

✓ AUDITORÍA DE CUENTAS

Dos empleados

✓ LÍDER MOVILIDAD RÉGIMEN CONTRIBUTIVO:

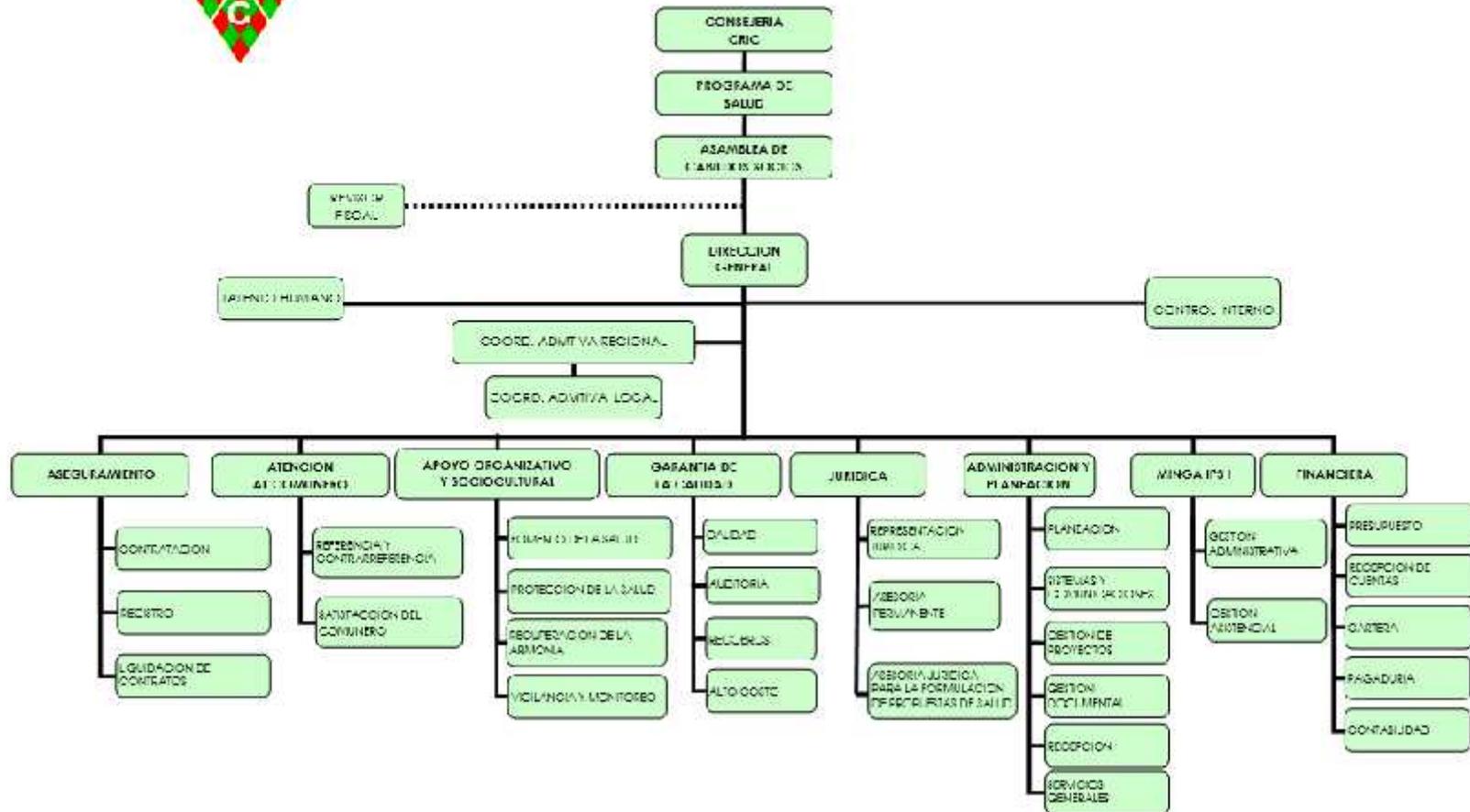
Un empleado.

Esta es la manera como está conformado el equipo de movilidad contributivo en la AICEPSI con una totalidad de doce (12) empleados acordes al perfil profesional y técnico que requiere cada ocupación, con un compromiso único que el de prestar un buen servicio en salud y lograr seguir ampliando la cobertura de afiliados a nivel nacional, lo que generaría mayores ingresos de recursos por cotización de salud para la empresa que realiza la afiliación.

Figura N. 1



ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA ESTRUCTURA ORGANICA SEDE NACIONAL



2.6. SERVICIOS OFRECIDOS

En el anexo **número 1** se puede apreciar algunas fotografías de los servicios en salud ofrecidos por la Asociación Indígena del Cauca EPSI tales como se describen en el siguiente contenido.

- Acceso a los servicios del Plan Obligatorio de Salud Contributivo, en los cuatro niveles de complejidad: Contempla un conjunto de servicios, atenciones, procedimientos, medicamentos e insumos a los cuales tienen derecho los afiliados al régimen contributivo los cuales están en el Decreto 780 de 2016.
- Atención ambulatoria y consulta de medicina general.
- Atención odontológica
- Atención hospitalaria de mayor complejidad
- Acciones de Promoción y prevención a los afiliados al régimen contributivo.
- Consulta especializada II y III nivel.
- Atención de enfermedades de alto costo, medicamentos y transporte de pacientes.

En general todas aquellas actividades, procedimientos, intervenciones y guías de atención integral que tengan por objeto contribuir al diagnóstico, tratamiento y

rehabilitación de la enfermedad, todo orientado hacia la prestación de buen servicios a los afiliados activos.

CAPITULO III. MARCO CONCEPTUAL

Las organizaciones o empresas que manejan recursos públicos, se crean con el fin de administrar de manera eficiente y transparente los recursos del Sistema General de Participación (SGP) que se recaudan por concepto de cotización a la salud, y de la misma manera garantizar los servicios en salud requeridos por la población afiliada. En este orden de ideas se describen los conceptos manejados para la realización del trabajo.

3.1. CONCEPTO RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

El régimen contributivo es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador; de acuerdo a lo manifestado la empresa Asociación Indígena del Cauca, implementa el decreto 2353 de 2015 y nace la movilidad entre regímenes, es decir, toda la población previamente afiliada al régimen subsidiado una vez tengan vinculación laboral y capacidad de pago puede aplicar la norma y pasar automáticamente del régimen subsidiado al régimen contributivo y viceversa sin perder los beneficios contemplados en el plan obligatorio de salud.

3.1.1. CONCEPTO DE MOVILIDAD

La movilidad entre regímenes de acuerdo a lo establecido por decreto 2353 de 2015 en su Artículo 1

“El presente decreto tiene por objeto unificar y actualizar las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud” por lo mencionado anteriormente lo que trata el decreto, es definir parámetros para garantizar el goce de beneficios al realizar cambios en el estado de Afiliación al sistema de salud.

3.1.2. CONCEPTO DE RECAUDO

Es la operación encargada del cobro y captación de los dineros pertenecientes al sistema general de participación en salud, para la operación de este importante proyecto, la empresa cuenta con aliados en convenio que hacen posible la realidad del proyecto que son los siguientes.

3.1.3. CONCEPTO DE OPERADOR DE INFORMACIÓN

Es la entidad que suministra al aportante de los pagos de parafiscales el acceso a la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) y permite el ingreso, modificación, validación y corrección posterior de los conceptos detallados de los pagos. Es el medio por donde pagan los aportes todas las empresas y personas naturales mediante la Planilla Integrada de Liquidación, que facilita el operador de información con el que la empresa cuenta mediante convenio para realizar el recaudo por cotización a la salud.

3.1.4. CONCEPTO DE OPERADOR FINANCIERO

Es la entidad que pertenece al sistema financiero, que sirve de intermediario entre el aportante y las administradoras. Se encarga de realizar el débito de la cuenta registrada por la empresa y de distribuir el recaudo entre las diferentes cuentas de las administradoras, en este caso la empresa cuenta con un aliado incondicional que es el Banco de Occidente que es el encargado y autorizado de tener los dineros en las cuantas maestras habilitadas para la EPS.

3.1.5. CONCEPTO DE ADRES

Es la Administradora de los Recursos de Seguridad Social en Salud, entidad encargada de administrar los recursos del Sistema, de conformidad con lo previsto la Ley. Efectuar el reconocimiento y pago de las Unidades de Pago por Capitalización y demás recursos del aseguramiento obligatorio en salud. Realizar los pagos, efectuar giros directos, a los prestadores de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, de acuerdo con lo autorizado por el beneficiario de los recursos y adelantar las transferencias que correspondan a los diferentes agentes del Sistema, que en todo caso optimice el flujo de recursos. Adelantar las verificaciones para el reconocimiento y pago por los distintos conceptos, que promueva la eficiencia en la gestión de los recursos.

Una vez el dinero recaudado este en las cuentas maestras de la empresa, este dinero es entregado a la Administradora de los Recursos de Seguridad Social (ADRES), posteriormente es entregado a la EPS Asociación Indígena del Cauca una vez se haya realizado la gestión de la Afiliación correctamente y gestionado la mora en los pagos por cotización a la salud.

3.1.6. CONCEPTO UGPP

Esta es la unidad de gestión pensional y parafiscal, es una entidad del orden Nacional, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito con competencia para imponer sanciones a quienes no cumplan con sus obligaciones.

3.1.7. CONCEPTO DE PROCESO

Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales, y que transforman insumos agregando valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un destinatario, cliente interno o externo, optimizando los recursos de la organización.

3.1.8. CONCEPTO DE PROCEDIMIENTO

Un procedimiento es la manera específica de efectuar una actividad, unas acciones o trabajos concretos que componen un proceso y la secuencia que debemos seguir en la ejecución. De ahí el instrumento del manual como un documento guía que describe los pasos consecutivos de inicio y desarrollo del proceso productivo, con todos los elementos técnicos a emplear bajo la óptica interna de la empresa.

- **Identificación de Procedimientos:** Partiendo del concepto sistémico de proceso, donde del procesos se derivan las actividades, estas se rigen por los procedimientos y estos últimos orientan las tareas, resulta sencillo una vez aplicada la metodología propuesta en estas guía para la identificación de

procesos, proceder a definir que procedimientos serán necesarios para cumplir con el objetivo formulado al proceso.

En toda organización existen una infinidad de procedimientos que por no estar asociados directamente a un proceso, generan duplicidades, cuellos de botellas, aumento de costos, mala gestión, entre otras; Es por ello que el ejercicio fundamental será el identificar con la mayor precisión los procedimientos que realmente soportan y permiten cumplir con éxito el proceso.

- **Descripción del Procedimiento.** Se caracteriza esta actividad por la recolección de la información correspondiente a lo que cada dinamizador realiza para el desarrollo o cumplimiento de su tarea diaria, teniendo en cuenta que cada tarea forma parte de un procedimiento y por ende de un proceso.

CAPITULO IV. METODOLOGIA

Para el desarrollo de la propuesta de investigación será necesario utilizar un enfoque mixto, debido a que se llevara a cabo un proceso de recolección, análisis, e interpretación de datos e información de carácter cualitativo y cuantitativo, de manera que puedan ser relacionados en un mismo entorno, con el propósito de dar una respuesta al problema planteado.

Este enfoque es fundamentado en una de las ventajas del enfoque mixto: “Al combinar métodos, aumentamos no solo la posibilidad de ampliar las dimensiones de nuestro proyecto de investigación, sino que el entendimiento es mayor y más rápido” (Sampieri, Collado, & Lucio , 2006,p.756).

Según Bernal,(2010)” Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados”(p.101).

Para el desarrollo de la actividad propuesta se llevara a cabo las siguientes fases.

Primera fase: El Diagnóstico tiene como objetivo.

- Proporcionar Información Básica de la empresa, (actividad, dimensión, historia, estructura organizativa). Es un paso imprescindible y proporciona el marco de trabajo.
- Información Interna de la empresa, relacionada con el acceso a la información financiera y la gestión de cartera de fuentes primarias que la empresa facilitara.
- Información externa relacionada con empresas aportantes al régimen contributivo, trabajadores dependientes, independientes afiliados a la Asociación Indígena del Cauca.

Segunda fase: Sesiones de Retroalimentación, Seguimiento y Evaluación.

El objeto de estas sesiones será dar a conocer a los trabajadores de las dependencias, en su sitio de labores, el procedimiento y las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias y propuestas de ajuste para el proceso respectivo.

Tercera fase: Ajustes y validación.

En esta fase, se analizarán las propuestas de modificación sugeridas por los trabajadores en las jornadas de retroalimentación, se realizarán y validarán los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.

Como parte del mejoramiento continuo de los Procesos y Procedimientos, se estudiarán, analizarán y establecerán en conjunto, con la dependencia de la Asociación Indígena del Cauca EPS_I, que intervienen en cada uno de ellos, los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, lo cual permitirá, tanto a los responsables como a los clientes, evaluar y controlar su ejecución, facilitando de esta forma, evaluar las responsabilidades, en su seguimiento, como tarea de la Gerencia.

Cuarta fase: Jornadas de Socialización.

Se realizarán jornadas de socialización, en las cuales se presentarán, los diferentes procedimientos, formalizados en norma interna, los cuales sufrirán las modificaciones inherentes al cambio de la estructura orgánica, para la vigencia 2018.

4.1. DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

El siguiente diagnostico se realiza con el fin de conocer el estado actual de la empresa Asociación Indígena del Cauca EPSI área movilidad régimen contributivo, lo que nos permitirá analizar desde diferentes puntos de vista, de cómo está operando en la actualidad la organización.

Para poder realizar el análisis se utilizó como herramienta principal la matriz DOFA, lo que nos permite conocer en qué estado se encuentra la empresa AICEPSI, en cuanto a sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, y de acuerdo a esto, IMPLEMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE CARTERA Y LA CREACION DE INDICADORES DE GESTION DE CARRTERA que contribuyan a que la organización cuente con herramientas para poder medir las acciones realizadas en el recaudo de las cotizaciones y en cuanto a la gestión de la cartera en mora, lo anterior se logró con la información que nos facilitaron los diferentes dinamizadores a cargo del proyecto, entre ellos se encuentran: la señora Gladis Morales líder del proceso de movilidad régimen contributivo, Wilmar Cuyato Astudillo Contador Público Carolina Marín Auxiliar Contable y de cartera todos unidos en esfuerzos que orienten al mejoramiento continuo del área financiera.

4.1.2 PLANEACION Y ORGANIZACIÓN

La planeación nos permite fijar los horizontes a donde y como vamos a llegar al objetivo propuesto y la organización nos brinda el marco de trabajo para poner en marcha la Implementación de Procedimientos de Cobro de Cartera y creación de indicadores de gestión de cartera en la Asociación Indígena del Cauca EPSI. Para la planeación y organización se tomaron como materiales de

herramientas documentos sobre normatividad en salud y demás guías de apoyo que ayudaron al entendimiento más a fondo del funcionamiento de la organización

4.1.3. LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACION DE LOS PROCEDIMIENTOS

Este punto de la metodología es de vital importancia para la correcta identificación y elaboración de los procedimientos de la gestión de cobro de cartera ya que se deben identificar de forma clara y precisa la cantidad de trámites del área de cartera (Movilidad del Régimen Contributivo AICEPSI), las herramientas a utilizar son las entrevistas a personal encargado, documentos internos de la organización, que tienen como único propósito generar un orden lógico de los pasos a seguir y ejecutar el cumplimiento de los procedimientos y las actividades específicas de cada proceso.

4.1.4. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS

El análisis de los procedimientos se lleva a cabo con el objetivo de determinar si las actividades específicas a realizar por cada uno, tienen funciones que agreguen valor al procedimiento. Para poder realizar el análisis de los procedimientos se tendrá como base la identificación de procesos y la documentación de los mismos.

4.1.5. PRUEBAS Y AJUSTES

Este punto es muy importante, ya que podemos identificar con claridad que las personas que estén involucradas en los procesos de la empresa cumplan con las actividades enunciadas en los procedimientos documentados, para posteriormente validar si los procedimientos realmente se adaptan a las necesidades de la organización.

4.1.6. APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTACION

Básicamente lo que se realiza en este punto es la socialización de la identificación de los procesos y procedimientos para la respectiva aprobación del representante legal de la organización.

4.1.7. EDICIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Esta etapa se realiza una vez se hayan aprobado los procedimientos por parte de la organización para, poderlos adaptar a las situaciones presentadas en el campo real de la organización para su respectiva puesta en función y ejecución.

4.1.8. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Hacer las respectivas recomendaciones sobre los beneficios que traen la aplicación y uso de los procedimientos a la hora de gestionar la cartera en la Asociación Indígena del Cauca con el único propósito de que los clientes realicen sus aportes en los tiempos estipulados y de esta forma evitar las sanciones impuestas por la organización

4.2. APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA DE TRABAJO

Como primera etapa del desarrollo e implementación de los procedimientos de cobro de cartera y la creación de indicadores de gestión de cartera en la Asociación Indígena del Cauca, se realiza el diagnóstico organizacional, para así conocer de primera mano la situación actual de la organización AICEPSI. Ver **cuadro 1** Para realizar el diagnóstico se emplearon fuentes como socialización por parte de la encargada y líder del proceso contributivo en cuanto a las dificultades presentadas por la organización, por suspender el servicio en salud sin agotar ninguna estancia de cobro de la cartera y posteriormente las consecuencias de toda acción conlleva a una reacción por parte de los afiliados, y la referencias de otras empresas dedicadas a la misma actividad para el desarrollo del trabajo.

4.2.1. DIAGNOSTICO TRAVÉS DE LA MATRIZ DOFA

Son las siglas usadas para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su organización, útil para examinar

sus Debilidades internas, Oportunidades externas, Fortalezas internas y Amenazas externas.

Un análisis DOFA bien realizado ajustada a la realidad actual de la organización provee excelente información para la toma de decisiones en el área del cual se está trabajando

DOFA debe hacer una comparación objetiva entre la organización y su competencia para determinar fortalezas y debilidades y ha de realizarse una exploración amplia y profunda del entorno que identifique las oportunidades y las amenazas que en él se presentan.

De acuerdo con lo anterior, el análisis DOFA tiene dos focos, por una parte se enfoca en la empresa en si (enfoque interno) y por otra, lo hace en su entorno (enfoque externo).

Al buscar aspectos claves internamente, lo que se busca es determinar los factores sobre los cuales se puede actuar directamente mientras que al hacer el análisis externo se busca identificar factores que afecten el negocio, de manera positiva o negativa, con el fin de potenciarlos o minimizarlos de acuerdo con su efecto. Cuando se emprende el análisis interno se deben considerar todos los aspectos que se manejan en la organización, recursos humanos, recursos físicos, recursos financieros, recursos técnicos y tecnológicos, riesgos, etc., las preguntas que se deben responder son del tipo:

- ¿Qué aspectos me diferencia de la competencia?
- ¿En que la supero?
- ¿En cuales estamos igualados?

- ¿En cuales me supera?

Al responder este tipo de preguntas se conocerán las fortalezas y debilidades. Las debilidades se refieren básicamente a desventajas competitivas, las cuales se presentan cuando no se implementan estrategias generadoras de valor que los competidores si implementan. Al realizarse el análisis externo se deben considerar todos los elementos de la cadena productiva, aspectos demográficos, culturales, políticos e institucionales.

FOTALEZAS

- Prestación del servicio en contributivo o subsidiado sin pérdida de beneficios
- Cuenta con la infraestructura para la operación.
- Cuenta con un amplio portafolio de servicios en salud.
- Red de prestadores de servicios en salud

DEBILIDADES

- No cuenta con procedimientos de gestión de cartera
- No se ha realizado cobro de cartera
- Exceso de confianza en el aportante
- Solo se maneja Excel para la información de los registros del recaudo

- Numerosos oficios por devolución se aportes por falta de gestión de Afiliación.
- El área de movilidad sección financiera carece de indicadores propios para medir la gestión de la cartera

OPORTUNIDADES

- Crecimiento a nivel a nivel nacional
- Malos servicios prestados por la competencia
- De reconocimiento como única EPS indígena a nivel nacional como administradora de recursos públicos del régimen contributivo.
- Generar empleos
- Generar utilidades
- Capacitaciones por la unidad de gestión pensional y parafiscal (UGPP)

AMENAZAS

- Tutelas por corte de servicio en atención a salud por no agotar precedentes de cobro de cartera
- Pérdida de liquidez por falta de gestión de cartera vencida
- Multas por la no gestión de recursos del sistema de salud por la UGPP
- Aparición de nuevos competidores con ideas más innovadoras

Cuadro 1. Matriz D.O.F.A

	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con procedimientos de gestión de cartera • No se ha realizado cobro de cartera • Exceso de confianza en el aportante • Solo se maneja Excel para la información de los registros del recaudo • Numerosos oficios por devolución de aportes por falta de gestión de Afiliación. • El área de movilidad sección financiera carece de indicadores propios para medir la gestión de la cartera 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento a nivel a nivel nacional • Malos servicios prestados por la competencia • De reconocimiento como única EPS indígena a nivel nacional como administradora de recursos públicos del régimen contributivo. • Generar empleos • Generar utilidades • Capacitaciones por la unidad de gestión pensional y parafiscal (UGPP)
	<p>FOTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio en contributivo o subsidiado sin pérdida de beneficios • Cuenta con la infraestructura para la operación. • Cuenta con un amplio portafolio de servicios en salud. • Red de prestadores de servicios en salud 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutelas por corte de servicio en atención a salud por no agotar precedentes de cobro de cartera • Pérdida de liquidez por falta de gestión de cartera vencida • Multas por la no gestión de recursos del sistema de salud por la UGPP • Aparición de nuevos competidores con ideas más innovadoras

CAPITULO V. MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES DE PROCEDMIENTOS

Este manual específico de funciones y procedimientos dotara a la Asociación Indígena del Cauca EPSI de un instrumento muy útil a la hora real del cumplimiento de actividades.

5.1.1. OBJETIVO

Garantizar la sostenibilidad Financiera de la Asociación Indígena del Cauca EPSI Movilidad Régimen Contributivo mediante el seguimiento y control del recaudo por encargo del Fondo de la Administración de los Recursos de Seguridad Social en Salud (ADRES), permitiendo un flujo de caja adecuado de los recursos apropiados.

5.1.2. ALCANCES

Desde que se diligencie la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) por el operador de información encargado del recaudo del recurso de los afiliados a la EPS, legalización de la afiliación en la Asociación Indígena del Cauca (AICEPSI), hasta el pago total de la cotización a la cuenta maestra de recaudo del régimen contributivo y la terminación del contrato laboral o declaratoria de solicitud de movilidad al régimen subsidiado con previa novedad de retiro en los últimos pagos de salud, de esta forma no ir a incurrir en mora al finalizar su obligación.

5.1.3. IDENTIFICACION DE PROCESOS

El grupo de procesos que establece la Asociación Indígena del Cauca AICEPSI para la operación y cumplimiento del recaudo de los recursos pertenecientes al sistema de salud y administrados por la EPS, para poder garantizar los pagos a los prestadores de servicios en salud del régimen contributivo área movilidad son los que se mencionan de manera general a continuación ver **tabla 1**

GENERALIDADES DE LOS PROCESOS AICEPSI REGIMEN CONTRIBUTIVO

ASEGURAMIENTO

La Asociación Indígena del Cauca, más que dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2353 de 2015 y toda la normatividad exigida en salud, en Afiliación, atención y prestación de servicios a los usuarios activos en la EPSI, marca una diferencia muy grande de otras empresas prestadoras de servicios en salud en la promoción y prevención de la salud, todo orientado a un modelo de salud propio, es decir, el aseguramiento al sistema de salud desde la utilización de las plantas medicinales para curar las enfermedades de toda índole, que solo los procedimientos de alto nivel se contemplen dentro de los pagos a la red de prestadores con los que cuenta la EPS. Este modelo de salud hace que la administradora de los recursos públicos en nombre de su junta administradora pueda invertir los recursos en proyectos productivos para la población más vulnerable garantizando de esta forma la seguridad alimentaria de los pueblos.

Por lo anteriormente mencionado se contempla como uno de los procesos más importantes de la organización, ya que es donde se brinda la garantía del afiliado al asegurarlo a un sistema de salud propio de los pueblos indígenas.

De la misma forma es aquí donde arranca este gran proyecto de Movilidad entre Regímenes Contributivo y subsidiado, tal como lo establece la normatividad en salud pero con orientaciones a un sistema de salud diferencial.

Dentro de sus objetivos orientados en un modelos de salud propio de pueblos indígenas está el dirigir, coordinar, planear, implementar, evaluar, controlar y participar en el desarrollo de la promoción y prevención de la salud en general, garantizando que los recursos se utilicen para dicha destinación mediante el programa de apoyo organizativo quien realiza el control y seguimiento de cada proyecto de promoción y prevención que haya iniciado la organización.

AFILIACION Y REGISTRO

La Asociación Indígena del Cauca EPSI régimen contributivo afilia a toda la población previamente vinculada al régimen subsidiado en su mayoría población indígena, quienes están vinculadas a través de un empleo formal de trabajo, ocupando espacios públicos o privados mediante contratos a términos fijos o indefinidos. La Afiliación al sistema de salud del régimen contributivo trae como beneficios el aseguramiento por cada individuo al sistema de salud por parte de la EPS, pero de la misma manera el cotizante tiene el deber de realizar pagos mensuales por la seguridad social en salud, siendo el aportante dependiente o independiente.

Dentro de sus objetivos se contempla tener una base de datos actualizada de toda la población activa en el AICEPSI, para que de esta forma se pueda realizar la gestión completa de la documentación requerida para dicha vinculación.

MOVILIDAD

El área de movilidad como proceso en la Asociación Indígena del Cauca EPSI, es donde se le concede el beneficio de migrar de la salud subsidiada a salud contributiva, y a su vez concentra a la mayoría de sus dinamizadores en sus funciones diarias, con una persona encargada de liderar el proyecto, estableciendo metas a cada uno de los dinamizadores a cargo para su respectiva evaluación de cumplimiento, todo se rige bajo el mandato de la junta admiradora quienes son los encargados de tomar cada decisión a favor de la organización, siempre orientado al beneficio y bienestar de su población activa.

Dentro de sus objetivos se contempla garantizar los pagos a las personas que estén afiliadas a la EPS AIC independientemente que tenga capacidad de pago o no, lo fundamental es mantener protegida la población a un sistema de salud propio de pueblos indígenas.

5.1.4. IDENTIFICACION Y DOCUMENTACION GENERALIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS

La Asociación Indígena del Cauca EPSI, en pro del mejoramiento continuo de la prestación de servicios en salud a la población vinculada, define establecer los procedimientos para la gestión de la cartera y poder reflejar un flujo de caja óptimo, que permita mantener el músculo financiero de la empresa nombrados a continuación de forma general.

1. PROCEDIMIENTO DE PLANEACION DE COBRO DE CARTERA

La Asociación Indígena del Cauca EPS, en nombre de su junta administradora en pro del buen funcionamiento de la entidad da la instrucción al líder del proceso financiero realizar las respectivas gestiones en cuanto a la gestión de los cobros a las personas naturales y empresas que registran saldos pendientes a favor de la EPS, es entonces como se planea la depuración de la base de datos de los cotizantes morosos.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se revisa rigurosamente las bases de datos de información financiera que la EPS posee de todos sus afiliados y prestadores, se procede a extraer todas las cuentas radicadas que están pendientes por cobro para iniciar las acciones pertinentes a la gestión de los periodos en mora.

RESPONSABLE

Indirectamente la responsabilidad es de la representante legal, ya que son recursos públicos y es obligación de las personas encargadas de administrar estos hacer uso y manejo eficiente de ello, pero la responsabilidad directa es de quien haga sus veces de auxiliar de cartera, a quien se le encarga de la información que es de contenido de alto valor de discreción ya que la información puede ser hurtada y utilizarse de mala forma perjudicando el buen nombre de la organización.

2. PROCEDIMIENTO VERIFICACION DE PAGOS

Se verifica en primera estancia los pagos recibidos durante el periodo de trabajo de la gestión de la cartera, y se cruza la información con los datos recibidos por parte del operador de información y los números de cédulas de personas naturales o aportantes con naturaleza jurídica según sea el caso, los números de documentos de cédula de ciudadanía o NIT que no crucen durante la operación son aquellos que están pendientes en su obligación al pago.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

La Asociación Indígena del Cauca EPSI debe revisar los movimientos créditos y débitos a diarios, validar si es por concepto de pago directo por la Planilla Integrada de Liquidación (PILA), transferencia o consignaciones realizadas a la cuenta maestra de recaudo de la organización, de esta manera determinar las cotizantes pendientes por pago.

3. PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SPORTES DE PAGO

El área de cartera debe en primera instancia extraer todos los soportes de pago de cada uno de los afiliados naturales o jurídicos, en este caso el soporte de pago es el número único de cada planillas liquidada que le asigna el operador de información a todos los aportantes que acudan a realizar su pago a las cuentas maestras de recaudo autorizadas por el ministerio de salud para la empresa.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se determinan los pagos pendientes mediante el cruce de información financiera de los ingresos recibidos para el periodo por los canales de recaudo, para posteriormente realizar notificaciones mediante correo certificado, correo electrónico y llamadas telefónicas recordando los días de mora más los intereses generados con respecto a su obligación adquirida mediante la afiliación al sistema de salud.

4. PROCEDIMIENTO DE CONFIRMACION DE PAGOS RECIBIDOS

Ingreso y revisión del portal bancario para determinar e identificar el movimiento de las transacciones realizados por terceros a la primera notificación de cobro y en efecto validación de los recursos ingresados a la cuenta de la EPS, de esta manera poder identificar la personas que se pusieron al día en su obligación y evitando las anomalías con liquidación de planillas falsas por lo que se deben comparar entre movimiento y extracto de las transacciones.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se debe ingresar al portal bancario asignado a la EPS por el banco con quien exista el convenio para consultar y extraer los movimientos de las transacciones de cada cuenta, descargarlos en formato Excel para posteriormente evidenciar las personas naturales o jurídicas que realizaron los pagos pendientes y notificados por cobro.

RESPONSABLE

La única persona encargada de las claves aleatorias del portal bancario que reposan en caja fuerte de la organización es quien haga sus veces de líder del proceso de tesorera o personal autorizado por la junta de socios para ejecutar esta labor de mucha responsabilidad y compromiso.

REGISTROS

La EPS conserva los movimientos de cada transacción de terceros en el sistema que el mismo banco otorga y garantiza para la seguridad de la información financiera, de la misma manera el banco entrega los extractos en físico de los movimientos presentados a diario de cada cuenta entregados a los dos primeros días de cada mes donde se reafirma la información por lo que hay un nivel alto de confiabilidad.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION DEL ESTADO DE CARTERA

Revisar los movimientos de la cuenta para determinar que personas que siendo notificadas realizaron los pagos pendientes, y posteriormente ponerlos en estado paz y salvo con la EPS y los que aún siguen pendientes en el pago volver a realizar las respectivas notificaciones.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

En el portal bancario se debe registrar y evidenciar los pagos debitados y aplicados que constate la veracidad de cada uno de los terceros quienes acudan solicitando el servicio de salud una vez este al día con su obligación, para posteriormente realizar el registro contable de ingresos por cotización en salud.

REGISTROS

La EPS debe emitir el estado paz y salvo a cada persona que se encuentre al día con su obligación para que estos puedan acceder sin ningún tipo de problemas al servicio contemplado en el plan obligatorio de salud.

6. PROCEDIMIENTO REGISTRO DE PAGOS RECIBIDOS POR ACH

Se descargan los archivos con la información entregada el operador de información de todos los pagos recibidos en cada día y se concilia con lo entregado por el banco, la información debe coincidir exactamente en días, valor pagado aportante y cotizante, estos pagos se registran en una base de datos consolidando toda la información del recaudo recibido por la gestión realizada, y los pendientes se procede a tomar las medidas pertinentes al caso.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se ejecuta el respectivo cruce de información entre log bancario y planillas reportadas por el operador de información para poder emitir los paz y salvos a las personas que acataron los diferentes llamados de pago, para poder emitir su estado activo en los servicios de salud de los aportantes que realizaron su pago y poderlos asistir en la prestación de servicios sin ninguna interrupción.

7. PROCEDIMIENTO REGISTRO DE PAGOS FALTANTES

Se realiza nuevamente la actualización de los movimientos débitos y créditos para poder identificar a los aportantes que acataron los múltiples llamados a realizar sus pagos, para posteriormente identificar si el recurso que ingreso a la cuenta de recaudo fue por otros conceptos como transferencia de recursos entre EPS que también genera mora en los aportantes, esto se da cuando se paga equivocadamente

a la EPS donde no este legalmente afiliado, por ende se debe girar el recurso a la empresa correspondiente .

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

En el portal bancario asignado a la segunda persona a cargo del ingreso a las cuentas de la EPS en este caso quien haga sus veces de auxiliar contable movilidad, por la opción de consulta de movimiento debe bajar la actualización de las transacciones realizados durante el día, de esta forma identificar los pagos de periodos anteriores hechos al llamado de cobro.

REGISTROS

Se reportan los aportantes morosos al estado de alerta de morosos, en el sistema único de información (SUIN) de la organización, esto hace que no puedan acceder a los servicios en salud si se encuentra en este estado.

8. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE MOROSOS

Se envía las notificaciones de alerta máxima para a todos aquellos cotizantes que han hecho caso omiso a los diferentes llamados de pagos realizados por la EPS, para poder llegar a algún acuerdo con su obligación financiera.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

La EPS debe realizar la gestión de los cobros mediante la notificación por correo certificado, correo electrónico y llamadas telefónicas, de esta forma buscar formas de pago que más se acomoden al afiliado, financiando la totalidad de su obligación mediante acuerdos de pagos en cuotas más cómodas que permitan el beneficio mutuo y la depuración de la cartera a favor del AICEPSI.

9. PROCEDIMIENTO VERIFICACION DE PAGOS PENDIENTES

Revalidación de la información de recaudo, recursos que han ingresado por concepto de gestión de cartera en mora, se verifica por última vez los movimientos créditos y movimientos débitos para verificar los ingresos por acuerdos de pagos e identificar los cotizantes que cancelaron su obligación pendiente en su totalidad y también el ingreso por transferencias entre EPS.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Como área de cartera es el último recurso agotado para cumplir con la gestión de la cartera de morosos, es entonces que se define que los aportantes sugeridos para cobro y estos pagos se ven reflejados en la cuenta bancaria, se procede a cerrar el caso mediante emisión de paz y salvo y posterior activación del servicio en salud de no ver pagos de aportantes notificados el caso continua.

10. PROCEDIMIENTO NOTIFICACION OFICINA JURIDICA

Entrega de la información actualizada de aquellos cotizantes dependiente o independiente que hicieron caso omiso a todos los llamados de gestión de cobro de los pagos del sistema de salud al área jurídica, para que sean los encargados de realizar los cobros con autonomía propia del derecho.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se entrega la relación de información en formato Excel del recaudo de cotizantes pendientes en generar pagos de más de sesenta (60) días, relacionando los valores totales a cobrar y los intereses de mora que ha generado por el no pago oportuno de su obligación, para que de esta manera se realice los cobros jurídicos.

11. PROCEDIMIENTO ESTADO SUSPENDIDO

Reporte de información al área de afiliación y registro de todos aquellos cotizantes morosos, para que se reporte la información a la central de afiliados activos para que se suspenda de inmediato el servicio y su estado en la base datos única de afiliados (BDUA) aparezca en como suspendido lo que no permitirá el pagos si utiliza el servicio en los hospitales.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

En el reporte que se hace de periodo mensual a la administradora de los recursos de seguridad social en salud (ADRES) se envían los datos de las personas naturales y jurídicas para que posteriormente se bajen de la base de datos de afiliados suspendidos quien a su vez se restringe el acceso del plan obligatorio de salud de la EPS.

12. PROCEDIMINETO ENTREGA DE CARTERA OFICINA JURIDICA

El área de cartera realiza la entrega formal de la información pertinente a la gestión realizada al cobro de pagos pendientes del régimen contributivo, la información en formato Excel se debe transmitir al líder del proceso del área jurídica para que este a su vez realice sus acciones de cobro mediante la gestión de las mimas.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se procede a entregar toda la información de la gestión realizada, se debe evidenciar los soportes de cobro, las guías de envío de correo certificado, correo electrónico, gestión de llamadas y se entregan todos los soportes realizados al área jurídica mediante acta, para que estos sean tomado como prueba a la hora de realizar el cobro jurídico por parte del área.

13. INGRESO ACTA AL ARCHIVO

Se elabora el acta de entrega de información en presencia de la representante legal y líderes de del proceso da cartera y jurídico este debe quedar como constancia de entrega de la responsabilidad de la gestión de la cartera al área jurídica

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se detallan los compromisos en acta de entrega del valor total de la cartera, entregado el número de registro de personas en mora y los intereses generados por el no pago para que el área jurídica pueda realizar la gestión y recuperación de los recursos del sistema de salud.

14. PROCEDIMIENTO INGRESAR ACTA DE ABOGADOS AL SISTEMA

Consiste en identificar y separar la cartera que aún no está vencida, de la que ya está vencida por más de sesenta días y entregar únicamente aquella que agotó los medios de gestión de cobro y no se ha logrado el recaudo del recurso.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se debe cargar la información al sistema de información financiera de la empresa y este a su vez automáticamente separa la cartera vencida de a que está al día, de

la misma manera ingresar el acta de compromisos al sistema para que todo quede evidenciado a la hora de entrega de informes de cumplimiento ante los entes de control.

15. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO

Se archiva el proceso de cobro por parte del área financiera, ya que este ha realizado todo lo pertinente al cobro sin éxito alguno, y entra a ser competencia del área jurídica para su posterior cobro mediante acciones legales propias de la rama del derecho.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

El archivar el proceso de gestión de cartera no significa que se haya terminado el procedimiento de cobro, debido a que deja de ser competencia directa del área de cartera y el procedimiento lo continua el área jurídica donde se debe empezar a evidenciar el ingreso por pagos de periodos anteriores a la cuenta de recaudo según el trámite de gestión que se le haga por parte de los jurídicos de la empresa.

16. PROCEDIMIENTO DE REPORTE A LA UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y PARAFISCAL (UGPP)

Reporte de los registros de cotizantes morosos a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal (UGPP), a quienes no acataron ninguno de los llamados de pagos para que este ente de control sancione conforme a la autonomía legal.

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Se reportan las empresas que estén evadiendo la obligación de generar pagos por cada uno de sus empleados de la misma manera a personas naturales que estén en mora en los aportes, porque al momento de adquirir el contrato se adquiere capacidad de pago por lo que no es excusa para cumplir con su obligación, es así como se reportando todas aquellas personas que no acatan los distintos llamados de cobro de la EPS.

RESPONSABLE

La persona encargada de realizar el reporte es la que se encuentra adscrita ente la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal, mediante registro con autorización de la junta administradora ente el ente de control en este caso es la persona que haga sus veces de Jefe de cartera de la EPS es la única persona de ejecutar el procedimiento.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente la Asociación Indígena del Cauca empresa prestadora de servicios en salud ofrece una gran oportunidad en cuanto a la gestión de la certera, ofertando diversas formas de ponerse al día de esta manera los aportantes pueden evitar intereses de mora y sanciones por entes de control, para la complementación de la información plasmada en la identificación e implementación de procedentitos de cobro de cartera de la Asociación Indígena del Cauca se detalla de forma específica ver **figura número 2**.

Tabla 1 Identificación de procesos y procedimientos

	DETERMINACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Tabla N°
	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSIC3 REGIMEN CONTRIBUTIVO MOVILIDAD	1

PROCESO: ASEGURAMINETO

1. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCESO

Considerado como proceso que sobresale de los demás debido a que es donde se brinda la garantía del afiliado al adquirir el aseguramiento al sistema de salud AIC, es aquí donde inicia el proyecto Movilidad Régimen Contributivo, tal como lo establece la norma que se menciona a continuación.

Ley 1122 de 2007 Artículo 14 establece que “entiéndase por aseguramiento en salud, la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás

actores sin perjuicio de la autonomía del usuario. Lo anterior exige que el asegurador asuma el riesgo transferido por el usuario y cumpla con las obligaciones establecidas en los Planes Obligatorios de Salud”

OBJETIVO: Dirigir, coordinar, planear, implementar, evaluar, controlar y participar en el desarrollo eficaz de las actividades en cuanto al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

PROCESO: AFILIACION Y REGISTRO

2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCESO

Es la encargada de identificar en las bases de datos de afiliados activos a la empresa, cuántos de ellos tienen capacidad de pago es decir están vinculados a contratos de prestación de servicios e identificarlos y realizarle la legalización de la afiliación, para que el recurso pueda ingresar sin ningún tipo de dificultad a la EPS, de no ser así el recurso lo apropia la administradora de los recursos de salud ya que no habría soporte documental para poderlo reclamar, cabe mencionar que la EPS tiene una año después de generar el pago para poder gestionar la afiliación de lo contrario pierde el recurso.

La documentación indispensable para lograr su afiliación legal al régimen contributivo de la AIC es la que se nombra a continuación.

- Fotocopia de cedula
- Copia de contrato
- Planilla de pago a la cuenta de recaudo contributivo de la EPS.

PROCESO: MOVILIDAD

3. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCESO

Sucede Cuando una persona previamente afiliada al régimen subsidiado adquiera capacidad de pago o se vincule laboralmente o tenga una relación contractual generadora de ingresos que le imponga la obligación de estar en el régimen contributivo, pero desee mantenerse en la misma EPS del régimen subsidiado podrá hacerlo. En este evento, la persona y su núcleo familiar recibirán todos los beneficios del régimen contributivo, incluidas las prestaciones económicas para el cotizante.

OBJETIVO: Establecer las condiciones y reglas para la Movilidad del régimen subsidiado hacia el Régimen Contributivo y viceversa, sin que exista interrupción en la afiliación, ni cambio de EPS según lo establece Decreto 2353 de 2015.

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA GESTION DE CARTERA DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA

PLANEACION DE COBRO DE CARTERA

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	Auxiliar de Cartera	Planeación de Gestión de Cobro	Planeación de la cobranza a partir de los afiliados activos y los pagos recibidos durante el periodo.	N/A

VERIFICACION DE PAGOS

INFORMACION ESPECIFICA

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
2	Auxiliar de cartera	Verificación de pagos de afiliados	Revisión de los movimientos de las cuentas de recaudo de la EPS, las transacciones de los afiliados realizadas durante el día	Revisión de pagos

GESTION DE SOPORTE DE PAGO

INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
3	Auxiliar de cartera	Gestión de soportes de pago	Se programa los últimos días hábiles de cada mes para cruzar los afiliados en los registros activos de la EPS para poder notificar	Trazabilidad de la cuenta

			mediante correo certificado, correo electrónico y la llamada informando los días de mora.	
--	--	--	---	--

VALIDACION DE PAGOS

INFORMACION ESPECIFICA

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
4	Tesorero	Confirmación de los pagos recibidos	Consiste en confirmar si efectivamente el número de planilla reportado ingreso con el valor reportado a la cuenta de la EPS	Extractos Bancarios

ACTUALIZACION ESTADO DE CARTERA

INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
5	Auxiliar de Cartera	Actualización del estado de cartera	Al recibir la confirmación de los diferentes pagos gestionados se hace el respectivo registro contable para poder evidenciar en los estados financieros los ingresos recibidos por concepto de cobro de cotización a salud	Certificaciones

REGISTRO DE PAGOS RECIBIDOS

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
6	Tesorero	Registro de Pagos Recibidos por cuentas maestras de recaudo de la EPS.	Se elabora el respectivo recibo y paz y salvo de caja a cada una de los cotizantes por quien se recibió el ingreso	Recibo de Caja

			de la cotización al llamado de gestión de cobro realizado	
--	--	--	---	--

VALIDACION PAGOS PENDIENTES

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
7	Tesorero	Verificación de Pagos faltantes.	Se realiza un cruce de información del movimiento de las cuentas de recaudo para identificar el concepto de ingreso, si es transferencia o pago directo de esta manera poder actualizar los que aun registran pendientes por pago.	Estado moroso

NOTIFICACION A COTIZANTES MOROSOS

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
8	Auxiliar de cartera	Notificación morosos a	Se realiza nuevamente la gestión de la cartera mediante las notificaciones ya mencionadas anteriormente que son. 1. notificación mediante correo certificado 2. notificación mediante correo electrónico	Sistematizado

			3. notificación mediante llamada telefónica.	
--	--	--	--	--

VERIFICACION DE NUEVOS PAGOS

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
9	Auxiliar de cartera	Verificación pagos pendientes.	Una vez que se haya agotado la gestión de la cartera se revalida el movimiento bancario para identificar los pagos realizados y los pendientes para establecer la continuidad del cobro como se menciona a continuación.	Log Bancario y Extracto Bancario

			1 pago registrado: Cierre del caso 2 procedencia y ausencia del pago: Continua el caso	
--	--	--	--	--

NOTIFICACION OFICINA JURIDICA

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
10	Jefa de Cartera	Notificación a la Oficina Jurídica	Informar la cartera que está en mora con más de sesenta (60) días para que se efectuó el respectivo cobro jurídico a las personas que hicieron caso omiso a los llamados de cobro	Oficio y relación de la Cartera en Mora

ESTADO DE SUSPENSION DEL SERVICIOS

INFORMACION ESPECIFICA

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
11	Auxiliar de Registro	Estado suspendido	Informar al usuario y suspender el estado de afiliación en la EPSI, por lo que ya no puede acceder a los servicios contemplados en el plan obligatorio de salud hasta que no se reporte para realizar el acuerdo y	Base de datos BDUA

			totalidad de pago de su obligación	
--	--	--	------------------------------------	--

ENTREGA DE CARTERA OFICINA JURIDICA JURÍDICA

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
12	Auxiliar de Cartera	Entrega de Cartera para Cobro Jurídico	Recolección de los soportes de la gestión realizada al recaudo de los aportes de salud físicos como: <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de pago Integrada de 	N/A

			<p>liquidación (PILA),</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuentas enviadas para cobro• Guías de envío <p>Certificado en fin toda evidencia que soporte las gestiones realizadas.</p>	
--	--	--	--	--

ACTA DE ENTREGA OFICINA DE ABOGADOS

INFORMACION ESPECIFICA

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
13	Jefe de Cartera	Elaboración de Actas de Entrega de Cartera a Abogados	Compromiso de la oficina jurídica con la institución para responder por la gestión de la cartera en mora entregada.	Acta de entrega de cartera

INGRESO DE ACTA DE LA OFICINAA JURIDICA AL SISTEMA

INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
14	Auxiliar de Cartera	Ingresar Acta de Abogado al Sistema (Dinámica)	Se debe validar y actualizar la cartera de tal forma que permita separa la cartera en mora y la	Acta Sistematizada

			que está al día para que se le realice la acción pertinente al caso	
--	--	--	---	--

ARCHIVO

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
15	Auxiliar de Cartera	Archivo	La cartera vencida y entregada a la oficina jurídica es competencia de los jurídicos en cuento a la gestión que se le pueda dar. Nota: El archivar no implica que el proceso se haya terminado, se espera	Soportes de ingresos de recaudo

			el fallo jurídico para poder realizar las últimas actualizaciones de movimientos transaccionales y evidenciar los pagos.	
--	--	--	--	--

REPORTE A LA UNIDAD DE GESTION DE PENSIONAL Y PARAFISCAL (UGPP)

INFORMACION ESPECIFICA				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
16	Jefe de cartera	Reporte a la Unidad de Gestión Pensional y parafiscal (UGPP)	Se deben reportar aquellas empresas y cotizantes naturales que hicieron caso omiso a cada uno de los llamados de pago que la entidad realizo ya es	Sistematizado.

			competencia del ente de control para sancionar conforme a su autonomía	
--	--	--	--	--

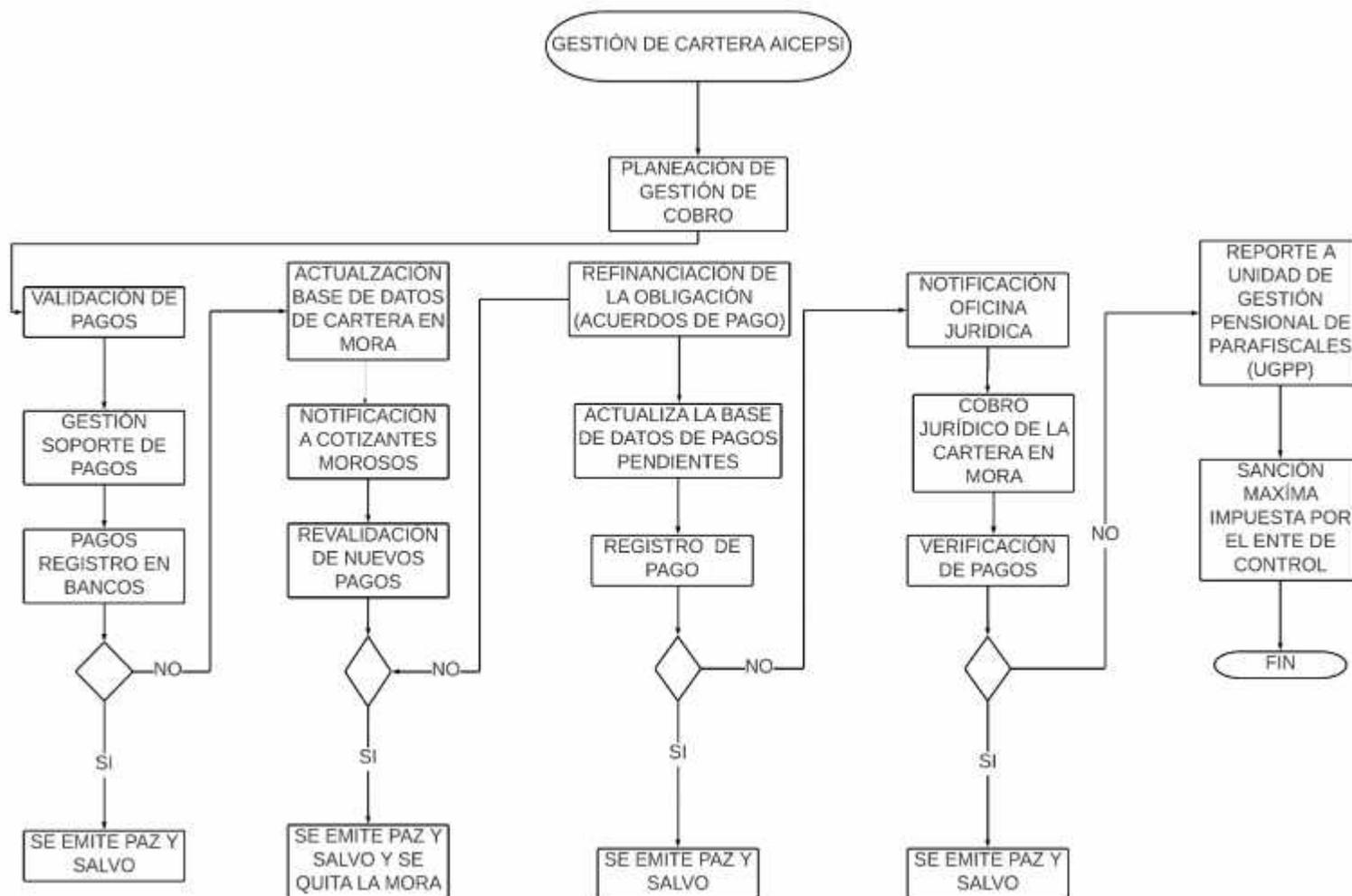
Fuente: propia

De acuerdo a lo mencionado anteriormente los procesos y procedimientos definidos para la gestión de cartera en la Asociación indígena del Cauca Régimen contributivo, podemos evidenciar las oportunidades que tiene el afiliado a la EPS para ponerse al día con su obligación, por lo que se hace necesario que este liderado por personal con capacidad para prever los cambios de la empresa y su impacto sobre los resultados arrojados al hacer el buen uso de los procedimientos ahí descritos y documentados como herramienta para la organización sujeto a modificaciones y mejoramiento de los mismos.

RESPONSABLES DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS

- Coordinador Financiero
- Jefe de Cartera
- Oficina Jurídica
- Tesorería
- Contabilidad
- Presupuesto
- Atención al Comunero – Autorizaciones.
- Auditoría de Cuentas

Figura número 2. Flujograma Procedimientos de Cobro de Cartera AICEPSI



CAPITULO VI. ANALISIS DE LA CARTERA AICEPSI

La estructura donde se maneja la información de los pagos realizados por los cotizantes afiliados a la EPSI por concepto de salud, es el que nos brinda el operador de información ACH Colombia de la Ciudad de Bogotá, donde podemos encontrar información requerida y datos necesarios para realizar el análisis de la cartera como se puede ver en la **tabla 2**

Tabla 2 Estructura de base de datos de información de cotizantes en salud AICEPSI

FECHA DE PAGO	NOMBRE_RAZONSOCIAL_APORTANTE	TIPO_DOCUMENTO	NUM_IDENTIFICACION_APORTANTE	DIRECCION_CORRESPONDENCIA	CORREO ELECTRONICO	NUMRADI_PLANILLA_INTEGRADA	TIPO_COTIZANTE	NUM_IDENTIFICACION_COTIZANTE	INGRESO_BASECOTIZACION	COTIZACION_OBLIGATORIA
30/12/2015	ALIANZA CONS	NI	900783421	CL 183 8 5	eandres0228@hotmail.com	1003326485	CC	80181085	21479	0
30/12/2015	JOSE LIBARDO OBANDO C	CC	1123325270	CONCEJO NUEVO	yefic@hotmail.com	8308297339	CC	1123325270	800000	100000
30/12/2015	PALMAR SAN MIGUEL LTD	NI	900207123	KILOMETRO 3 VIL	CONTABILIDAD@HA.TOPA	7626595657	CC	18532524	644350	25800
30/12/2015	SEGUNDO ALFONSO CORA	CC	5297701	BARRIO LOS PR	pvirtual69@gmail.com	8675629666	CC	5297701	644350	80544
30/12/2015	SEGUNDO ALFONSO CORA	CC	5297701	BARRIO LOS PR	pvirtual69@gmail.com	8675629602	CC	5297701	644350	80544
30/12/2015	SEGUNDO ALFONSO CORA	CC	5297701	BARRIO LOS PR	pvirtual69@gmail.com	8675629706	CC	5297701	644350	80544
30/12/2015	SEGUNDO ALFONSO CORA	CC	5297701	BARRIO LOS PR	pvirtual69@gmail.com	8675629752	CC	5297701	644350	80544
04/01/2016	CONSORCIO RL 2014	NI	900793902	CALLE 1A 7 14	altoseguroscauca@gmail.	8675602156	CC	1061772443	644350	80544
04/01/2016	CONSORCIO RL 2014	NI	900793902	CALLE 1A 7 14	altoseguroscauca@gmail.	8675602156	CC	1062774188	644350	80544
04/01/2016	DUVAN BUENO	CC	7522983	VEREDA VENER	XXX@XXX.XXX	7263913928	CC	7522983	644350	80544
04/01/2016	LUIS FREDDYUR TOVAR F	CC	14976166	CALLE 83 C 14	XXX@XXX.COM	7266742709	CC	25685381	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	10297583	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	10303203	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	1060101837	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	10625332	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	1521313	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	25490657	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	25528466	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	25562350	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	25661183	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	25732839	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	34613401	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	4617756	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	4784371	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	52537693	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	7546563	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	76141998	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	76142804	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	76222847	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	76229923	644350	80544
05/01/2016	CAJA DE COMPENSACION	NI	891500182	CALLE 2N 7 74	coordinadorfosfec@comf	10216783	CC	76313017	644350	80544
05/01/2016	FEDERACION NACIONAL D	NI	800244322	AC 26 69 B 53 C	contabilidad@fnd.org.co	8456943	CC	16889623	644350	80544
05/01/2016	FEDERACION NACIONAL D	NI	800244322	AC 26 69 B 53 C	contabilidad@fnd.org.co	8456943	CC	38893686	644350	80544

Para el desarrollo de esta actividad se contó con información financiera de primera mano facilitada por el contador público de la Asociación Indígena del Cauca ver **anexo número 2**, donde se resume el total de ingresos recaudados discriminados mes a mes en cuanto a los ingresos durante el periodo 2017. Y primer semestre de 2018 tal como se puede detallar en la **tabla 3**

Tabla 3 Ingreso por compensación AICEPSI régimen contributivo 2017

RESUMEN INGRESO POR COMPENSACION VIGENCIA 2017	
AÑO	INGRESO POR COMPENSACION
ENERO	\$68.121.222
FEBRERO	\$73.277.557
MARZO	\$89.498.144
ABRIL	\$158.327.647
MAYO	\$349.372.596
JUNIO	\$232.132.910
JULIO	\$227.089.688
AGOSTO	\$279.533.874
SEPTIEMBRE	\$916.602.942
OCTUBRE	\$358.846.242
NOVIEMBRE	\$292.803.484
DICIEMBRE	\$308.561.968
TOTAL INGRESO	\$3.354.168.274

Fuente: propia

Tabla 4 Ingreso por compensación AICEPSI régimen contributivo 2018

RESUMEN INGRESO PRIMER SEMESTRE 2018	
AÑO	INGRESO POR COMPENSACION
ENERO	\$ 298.323.907
FEBRERO	\$ 254.441.063
MARZO	\$ 422.266.066
ABRIL	\$ 363.252.697
MAYO	\$ 644.650.150
JUNIO	\$ 583.380.391
TOTAL INGRESO	\$ 2.566.314.274

Fuente: propia

La variación en los ingresos obtenidos durante el periodo 2017 y 2018 es debido a la falta de legalización de Afiliación, es decir que se han realizados pagos a nombre de la AICEPSI, pero estos no han entregado documentación, y soportes mínimos para realizar el asuramiento en salud, y posteriormente lograra apropiar el recurso, debido a que la Administradora de los recursos de seguridad social en salud (ADRES) solo entrega recursos por los cotizantes que estén legalmente soportados o afiliados, y los saldos no conciliados son entregados en el mes posterior una vez se haya gestionado la documentación completa. Esto explica la variación en el total recaudado por cada mes.

6.1. PROYECCION DE RECAUDO ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA

La Asociación Indígena del Cauca dentro de su plan operativo (POA) tiene como meta recaudar para el periodo de 2018 cuatro mil millones de pesos (\$4000.000.000) por concepto de reconocimiento de la administradora a la EPSIAIC por los afiliados activos y compensados.

6.2. SALDOS NO CONCILAIOS ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI

Los saldos no conciliados que la empresa tiene pendientes con la Admiradora de los recursos de seguridad Social en salud (ADRES) por cobrar por falta de soporte documental de Afiliacion es el que se detalla a continuación ver **tabla 5 y 6**

Tabla 5 Saldos no conciliados AICEPSI vigencia 2017

COD EPS	NOMBRE EPS	CUENTA NO	VALOR \$	RADICADO	AFILIADOS ACTIVOS	AFIADOS COMPENSADOS	MES DE RECAUDO 2017
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	99.832.356	1692	2194	1410	ENERO
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	159.615.179	1739	2590	1553	FEBRERO
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	224.177.044	1784	3279	2309	MARZO
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	207.481.521	1831	3649	3750	ABRIL
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	293.699.454	1878	4441	9228	MAYO
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	245.270.537	1925	4743	6649	JUNIO
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	248.090.706	1952	5044	4622	JULIO DE 2017
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	267.764.784	2004	5429	6311	AGOSTO
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	233.596.700	2032	6012	22122	SEPTIEMBRE
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	260.760.135	2064	6611	7976	OCTUBRE
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	261.762.205	2096	6572	5679	NOVIEMBRE
EPSIC 3	AIC	RECAUDO	306.972.930	2127	6719	5851	DICIEMBRE

Fuente: propia

Tabla 6 Saldos no conciliados AICEPSI vigencia 2018

COD EPS	NOMBRE EPS	CUENTA NO	VALOR \$	RADICADO	AFILIADOS ACTIVOS	AFIADOS COMPENSADOS	MES DE RECAUDO 2018
EPSI C3	AIC	RECAUDO	230.459.139	2159	6974	5476	ENERO
EPSI C3	AIC	RECAUDO	289.816.160	2190	6563	4338	FEBRERO
EPSI C3	AIC	RECAUDO	377.531.880	2222	7292	4317	MARZO
EPSI C4	AIC	RECAUDO	380.347.290	2254	7930	5044	ABRIL
EPSI C5	AIC	RECAUDO	367.196.845	2286	8418	5925	MAYO
EPSI C6	AIC	RECAUDO	394.003.600	2318	8877	5518	JUNIO
				TOTAL 2018	46.054	30.618 30618	

Fuente: propia

La variación en el valor de los saldos no conciliados mes a mes se debe a que si no se realiza la gestión de la afiliación a los cotizantes que han realizado pagos a la EPS, este valor seguirá creciendo lo que haría que las empresa pierda estos recursos ya que solo cuenta con un año para legalizarlos, de lo contrario estos pasan a ser recursos del estado.

6.3. SALDO PENDIENTE POR COBRAR

De acuerdo a la información suministrada por el contador público el valor presentado de saldos no conciliados con corte a 31 de Diciembre de 2017 es el que se muestra en la **tabla 7** posteriormente el saldo a junio 30 de 2018 es el que se muestra en la **tabla 8**

Saldos no conciliado a 31 de Diciembre de 2017 Asociación Indígena del Cauca AICEPSI

Tabla 7 Saldos no conciliados a 31 de Diciembre de 2017 AICEPSI

PENDIENTES POR CONICILIAR A DICMEBRE DE 2017	
VALOR	\$ 1.258.874.876,00

Fuente: propia

Saldos no conciliados a 30 de Junio de 2018 Asociación Indígena del Cauca AICEPSI es de Mil doscientos cincuenta y ocho millones ochocientos setenta y cuatro mil ochocientos setenta y seis pesos (\$1.258.874.876)

Tabla 8 Saldos no conciliados a 31 de junio de 2018 AICEPSI

PENDIENTES POR CONICILIAR A JUNIO 2018	
VALOR	\$1.847.475.993

Fuente: propia

Si analizamos el valor de 2017 equivalente a Mil doscientos cincuenta y ocho millones ochocientos setenta y cuatro mil ochocientos setenta y seis pesos (\$1.258.874.876) y posteriormente el saldo a 30 de Junio de 2018 por valor de Mil ochocientos cuarenta y siete millones cuatrocientos setenta y cinco mil novecientos noventa y tres pesos (\$1.847.475.993) es el valor de la cartera actual a favor por cobrar a la Administradora de los recursos de seguridad social en salud (ADRES) por la falta de gestión en afiliación.

6.4. CARTERA EN MORA POR ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA

La cartera vencida con corte a 30 de Junio de 2018 presentada por la Asociación Indígena del Cauca EPSI régimen contributivo, cartera que hasta el momento no se ha hecho ningún tipo de gestión del cobro, la única forma de cobro que existe es la suspensión del servicio, al identificar la asistencia al servicio en hospitales, lo que ha generado problemas de tutelas presentadas por la negación del servicio por parte de los prestadores de servicios en salud. El valor de la cartera vencida es el que se muestra en la **tabla 9**

Cartera en mora vencida Asociación Indígena del Cauca EPSI Régimen Contributivo

Tabla 9 cartera vencida AICEPSI régimen contributivo a 31 de Junio de 2018

ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI REGIMEN CONTRIBUTIVO		
CUENTAS POR COBRAR		
N° COTIZANTES	VENCIDOS	VALOR TOTAL
1773	1773	\$ 1.436.889.123

Fuente propia

Analizando la cartera vencida del régimen contributivo de la EPS podemos notar que el monto es bastante considerable como lo podemos describir en los saldos no conciliado presenta un valor de Mil ochocientos cuarenta y siete millones cuatrocientos setenta y cinco mil novecientos noventa y tres pesos (\$1.847.475.993) y cartera vencida de cotizantes afiliados morosos por un valor de Mil cuatrocientos treinta y seis millones ochocientos ochenta y nueve mil ciento veinte y tres pesos (\$1.436.889.123) lo que impacta de manera negativa el flujo de caja ya que hay mucho recurso por cobrar a favor de la EPS. Se tiene en cuenta que al momento la AIC EPSI no había realizado ningún tipo de cobro ya que no contaba con procedimientos establecidos para dicha gestión, solo los identificaba al momento de acudir a la utilización del servicio de esta manera la EPS procedía a negar el servicio, lo que no es legal ya que previo al corte debe haber una respectiva gestión de cobro.

6.5 INDICADORES CREADOS

Los indicadores que se crean y se establecen en la Asociación Indígena del Cauca EPSI régimen contributivo están diseñados de acuerdo al análisis e información realizada a los datos de la cartera de la EPS, los que permitirán medir el cumplimiento de las actividades y a final de mes poder tener un flujo de caja adecuado y favorable para que la organización perviva en el tiempo.

Objetivo: Permitir que la organización pueda medir el cumplimiento de sus actividades, y disminuir la cartera mediante la utilización de los indicadores de cumplimiento, y su respectiva gestión de cobros con los datos obtenidos.

CUMPLIMIENTO DE PAGO POR NUMERO DE AFILIADO

Este indicador nos permite medir el cumplimiento de pago por número de afiliado ya que se utiliza el número de afiliados activos a la fecha en la EPS, datos con los que cuenta la empresa, y le restamos el número de afiliados que aún están pendientes por generar su obligación, teniendo en cuenta que para el mes (x) hay (x) afiliados y de ellos pagaron (x) números de cotizantes, el faltante sería de personas que aún no registran pagos tal como se plantea en la fórmula a continuación.

Formula

$$\frac{\text{NUMERO DE AFILIADOS ACTIVOS} - \text{NUMERO DE AFILIADOS EN MORA}}{\text{NUMERO DE AFILIADOS ACTIVOS}} * 100$$

Aplicación de la formula

$$\frac{8877 - 1773}{8877} * 100$$

$$\frac{7104}{8877} * 100$$

RESULTADO 0,800270361 80,03%

Interpretación

Lo que nos indica el resultado porcentual arrojado por el indicador es que el cumplimiento de pago por afiliado se está ejecutando en un 80,03% y el 19,97% es el número de afiliados que están pendientes por realizar su aporte a sus pagos en consecuencia se les gestiona el respectivo cobro.

CUMPLIMIENTO DE AFILIACION

Este indicador nos permite identificar de manera puntual el porcentaje de los cotizantes pendientes por afiliar, ya que los afiliados activos para el mes, no coinciden con los entregados por la Administradora de los Recursos de Seguridad Social en Salud (ADRES) por lo tanto la administradora solo reconoce los pagos de aquellos cotizantes que legalmente hayan entregado documentación completa ante la EPS, para su debido aseguramiento en salud, y estos posteriormente reportados a la base de datos única de afiliados (BDUA), tal como se plantea a continuación

$\frac{\text{AFILIADOS ACTIVOS} - \text{AFILIADOS COMPENSADOS (PAGADOS)}}{\text{AFILIADOS ACTIVOS}} * 100$	
$\frac{46054 - 30618}{46054} * 100$	
$\frac{1536}{46054} * 100$	
TOTAL 0,33517175	34%

Interpretación

El dato porcentual arrojado por indicador nos permite saber con certeza el número de cotizantes que les está haciendo falta a la EPS, para la legalización de la

afiliación que es de un 34 % de los usuarios activos al régimen contributivo, es decir que la administradora de los recurso de seguridad social en salud ha consignado a las cuentas propias de las EPS solo el 64 %, y tiene pendiente por entregar el valor porcentual arrojado del 34% por ausencia de soportes documentales para su respectiva legalización de su afiliación para el primer semestre de año 2018.

CUMPLIMIENTO DE METAS DE RECAUDO

Este indicador nos permite medir el cumplimiento de recaudo para las cuentas habilitadas para la EPS recibir los recursos, teniendo en cuenta las proyecciones que las EPS se proponga recaudar de acuerdo al número de afiliados activos legalmente y su ingreso base de cotización, tal como se plantea a continuación.

Formula

$$\frac{\text{TOTAL PAGO DE COTIZACIONES COMPENSADAS}}{\text{VALOR PROYECCION DE RECAUDO}} * 100$$

Aplicación de la formula

$$\frac{2.566.314.274}{4000000000 / 2} * 100$$

$$\frac{2.566.314.274}{2.000.000.000} * 100$$

TOTAL 1,283157

128%

Interpretación

El valor arrojado por el indicador del 128% no quiere decir que según lo planeado recaudar en el periodo de 2018 por la Asociación Indígena del Cauca por concepto de cotizaciones a salud, si lo analizamos durante el primer semestre del presente año, la meta se cumplió y hay un mayor valor recaudado que equivale 28% de más de lo proyectado lo que significa que es favorable para la organización.

CONCLUSION INDICADORES

De acuerdo a la información arrojada por los indicadores se recomienda que se haga uso adecuado de ello, ya que vamos a poder identificar y solucionar las debilidades en donde está cometiendo los errores y posteriormente poderlos solucionar, pero basado en información real tal como se muestra en los resultados de cada indicador y de esta forma poder depurar el valor pendiente por cobrar, de la misma manera identificamos nuestras fortalezas para poder ser competentes ante las demás admiradoras.

CAPITULO VII. RESULTADOS

- La Asociación Indígena del Cauca adoptó los procedimientos establecidos para la gestión y cobro de cartera a favor de la EPS régimen contributivo en el área de movilidad régimen contributivo sección financiera.
- La organización AICEPSI obtiene claridad sobre los procedimientos agotados para la respectiva gestión de la cartera a sus cotizantes morosos, además se deja la brecha para que el empleado pueda ejecutar el paso a paso de los procedimientos ya establecidos en la empresa.
- De acuerdo a los resultados de los indicadores creados y establecidos para la empresa, la organización decidió contratar tres personas más para la gestión y depuración de la cartera presentada ya que en su momento solo contaba con un empleado, quien no lograba acudir a múltiples requerimientos presentados en el quehacer diario de su labor.
- la junta administradora de la AICEPSI en aras de la mejora continua define que sus dinamizadores asistan a capacitaciones sobre temas financieros y de cartera que las entidades como la administradora de los recursos de seguridad social en salud (ADRES) y la unidad de gestión pensional y parafiscal (UGPP) brindan a las EPS a nivel nacional, para que se apliquen las experiencias aprendidas a las necesidades reales de la empresa

CAPITULO VIII CONCLUSIONES

- La pasantía realizada en la Asociación Indígena del Cauca EPS fue una experiencia de mutuo beneficio, debido a que, por una parte, permitió aportar esfuerzos y conocimientos adquiridos durante la formación académica en pro del bienestar y mejoramiento de la organización, y a su vez, esta ha brindado la gran oportunidad de llevar a cabo un trabajo aplicando los conocimientos adquiridos en el campo real del trabajo, y la adquisición de experiencias que nos sirve como referente a la hora de llegar a un nuevo espacio o la aplicación de lo aprendido al emprender nuestro propio negocio.
- Como estudiante de Finanzas y Negocios Internacionales y gestor de la propuesta de identificar e implementar los procedimientos de cobro de certera y establecer indicadores, me permitió valorar y concientizar de la gran responsabilidad que se debe tener consigo mismo y con los clientes ya que son el motor de todo negocio, orientando los esfuerzos a garantizar una buena prestación del servicio en salud.
- Se logró identificar los procesos e implementar procedimientos que orientan a que los esfuerzos apunten a un solo objetivo, para que cada persona encargada pueda aplicar de manera clara lo propuesto y establecido, de la misma manera se crearon indicadores que permitan medir el cumplimiento de las gestión realizada debido al alto valor de la cartera presentada a favor de la EPS.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar posteriores prácticas donde se realice la medición en los tiempos que se deben establecer en cada procedimiento identificado y establecido a la gestión de cartera en mora la Asociación Indígena del Cauca EPSI, para la aplicación adecuada de los indicadores de cumplimiento establecidos.
- Para que exista un control efectivo y permanente por parte de la EPS se debe hacer vigilancia y seguimiento por parte del coordinador técnico financiero de la AICEPSI para poder ver la efectividad de los procedimientos, de la misma manera pueda ser modificado de acuerdo a las necesidades y cambios que la organización requiera.
- Que el coordinador técnico financiero y el contador público jefes inmediatos cumplan con el deber de orientar a las personas encargadas de realizar el proceso para que se pueda ejecutar de manera correcta los procedimientos de cobro de cartera que quedan como herramienta y brecha abierta para la persona quien realice el ejercicio de aplicación propios de su conocimiento de formación.
- Se sugiere que se realice constantemente la revisión y actualización en el contenido de los procedimientos para que estos se puedan ajustar a la realidad actual de la organización

- En cuanto a la cartera pendiente a favor de la EPS hacer el uso adecuado de los indicadores establecidos para que se pueda identificar los errores más comunes, y de esta manera depurar el valor pendiente por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Estupiñán Gaitán, R., & W Ni, B. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogota: ECOES.
- Argote Vega, J. L. (2006). *Evaluación de las finanzas públicas en las sub-regiones del Valle del Cauca*. Cali Colombia: Programa editorial de Valle.
- Bodie, Z., & C. Merton, R. (2007). *Finanzas*. Mexico: Pearson educacion para Mexico.
- Brachfeld Montaña, P. J. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagados*. España: PROFIT.
- Gómez Cáceres, D., & López Zaballo, J. M. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: ESIC.
- Gómez Cáceres, D., & López Zaballo, J. M. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: ESIC.
- Leuro Martínez,, M., & Oviedo Salced, I. T. (2016). *Facturación y auditoría de cuentas en salud*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Rodés Bach, A. (2014). *Gestion economica y financiera de la empresa*. España: Paraninfo S.A.
- aSIÑJGF8. (QWÑOIDY29). WOEIFHU9. QWHDUW: Q{WDH9E.
- Audisio, N. J. (2006). *Gestión por beneficios*. Argentina: Brujas.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigacion*. Bogota D.C: Pearson Educacion de Colombia Ltda.
- Fierro Martínez , Á. M., & Fierro Celis , F. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. Bogota: ECOE.
- Gary D. , E. (2000). *Investigación de operaciones en la ciencia administrativa*. Mexico: PEARSON.
- Gomez Bezares, F., Madariaga, J., & Santibañez, J. (Enero 2004). Lecturas sobre gestión de carteras. *Articulo preparado en la universidad comercial de Deusto*, 8-9.
- Guerrero Reyes, J. C., & Galindo Alvarado, J. F. (2014). *Administracion*. Mexico: Patria.
- Heredia Álvaro, J. A. (2000). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad*. Castellon: publicacion de la universidad de Jaume I.
- Jimenez, M., Gonzalez, F., Serna, R., & Fernandez , M. (2009). *Expresion y Comunicacion*. Madrid: EDITEX.
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.

Sampieri, R. H., Collado, C., & Lucio , P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: ATLAS.

Tamayo, , E., & López, R. (2012). *Proceso integral de la actividad comercial*. Madrid: EDITEX.

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: PEARSON EDUCACION PARA MEXICO.

Verdezoto O, M. E. (2002). *Redes, gestión y ciudadanía*. Quito Ecuador: abyayala.

ANEXOS



Fuente AICEPSI

Anexo 1

Servicios ofrecidos por la EPS Asociación Indígena del Cauca a sus afiliados activos.

Anexo 2

Socialización de un sistema de salud propio, lo que permitirá a la EPS realizar inversiones de las utilidades de recursos de salud en comunidades indígenas del Cauca.



Fuente propia

Anexo 3

Entrega del manual de procedimientos de gestión de cobro de cartera al Contador Público de la Asociación Indígena del Cauca.



Fuente propia

