

**IMPLEMENTAR UN PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA EN LA EMPRESA
PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD IPS SAS (PREVIS IPS)**

**ERIKA JOHANNA CALDERON TIBAVIJA
CODIGO 1094274745**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2019**

**IMPLEMENTAR UN PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA EN LA EMPRESA
PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD IPS SAS (PREVIS IPS)**

**ERIKA JOHANNA CALDERON TIBAVIJA
CODIGO 1094274745**

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO DE LA PRÁCTICA
PROFESIONAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO.**

**SUPERVISOR
RUTH MAYERLY GUERRERO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme realizar y culminar con éxitos este proceso de las prácticas profesionales, a las personas y entidades por facilitarme los recursos y la oportunidad de realizarlas.

Bajo la asesoría de la docente Ruth Mayerly Guerrero, realice el presente trabajo de prácticas profesionales, a quien le expresare mis agradecimientos por el tiempo y paciencia durante este proceso.

Así mismo agradecerle al cuerpo de docentes de la universidad de pamplona por haberme brindado sus conocimientos y tener una asesoría de los mismos en mis prácticas y sé que en mi vida profesional, por sus consejos y durante mis estudios forjar en mí una profesional con ética, principios, responsabilidad y respeto.

A mi jefe, la ingeniera Gloria Esperanza Tarazona, por haberme dado la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales, por su apoyo total para llevar a cabo la propuesta, a mi jefe inmediata la contadora Diana Rodríguez por toda la paciencia que me obtuvo, regalarme sus conocimientos y enseñanzas, por supervisar mi trabajo y realizo las debidas recomendaciones para elaborar con éxito el mismo, a mis compañeros de trabajo, a todos los empleados de la entidad que de una u otra forma influyeron en mi un buen desarrollo en lo personal y profesional.

Finalizando gracias a todas las personas, a mis compañeros de estudios que de ellos me llevo grandes enseñanzas.

DEDICATORIA

A Dios le dedico este triunfo y pongo en sus manos mi vida profesional, para que me siga dando la fortaleza de continuar a pesar de las dificultades e inconvenientes presentadas para poder llegar a este momento único, especial e importante para mí.

A mi abuela Graciela por ser esa persona que siempre me apoyo y confió en mí, por ser mi madre y estar a mi lado siempre apoyándome, a mi papá José Dumar Calderón por ser mi luz, mi apoyo, mi motor, el amor de vida y que a pesar de todo nunca ha dudado de mis capacidades durante mis estudios, inculcarme sus valores y nunca dejarme sola, por luchar a mi lado hasta conseguir este triunfo, a mi mamá Clara Inés Tibavija por enseñarme a ser esa mujer valiente, guerrera, por su apoyo incondicional sin importar los inconvenientes hasta lograr esta meta y sueño por el que tanto hemos luchados, a ellos gracias por ser los mejores, a mis hermanos William y Kevin les dedico este triunfo por ser mis ejemplos a seguir, mis consejeros y ser esas personas con las cuales contare toda mi vida, a mi amiga Yale por ser esa voz de aliento en cada dificultad de mi carrera, por levantarme el ánimo cuando estaba a punto de explotar, por compartir conmigo alegrías, tristezas, risas, paseos, gracias por ser un apoyo incondicional, a toda mi familia por ser un motor e impulsarme que si podía, aquellos que ya no están Claudia Jaimes, Primitivo Tibavija, Julio González y Jaime Pulido y que desde el cielo sé que estarán felices y orgullosos de este logro, a ustedes los llevare presente en mi corazón siempre.

A las personas más cercanas en mi vida, gracias porque con ustedes he compartido gran parte de esta, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, compartiendo momentos de alegrías, tristezas y saber que poder contar con ustedes siempre.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
JUSTIFICACION	13
CAPITULO I	14
1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL	14
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA DE PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD IPS S.A.S (PREVIS IPS S.A.S)	14
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	15
1.2.1 LOGOTIPO	15
1.2.2 MISION	15
1.2.3 VISION	15
1.2.4 OBJETIVO	16
1.2.5 VALORES	16
1.2.6 POLITICAS	17
1.2.7 PARTES INTERESADAS DE LA EMPRESA	21
1.3 DIAGNOSTICO	22
1.3.1 PREVIS IPS	22
1.3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
1.3.3 SERVICIOS	31
1.3.4 PLANO DE LA EMPRESA	34
1.3.5 ORGANIGRAMA	37
1.3.6 MATRIZ DOFA	38
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	41
1.4.1 Localización	41
1.4.2 Condiciones de trabajo	41
1.4.3 Dependencia administrativa y contable	41
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRACTICA	42
1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	43
1.6.1 Título	43
1.6.2 Objetivo General	43

1.6.3 JUSTIFICACIÓN	44
CAPITULO II	46
1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	46
Título	46
Objetivo General	46
Objetivos Específicos	46
1.1 Identificar las dificultades para el cobro de la cartera	46
1.2 Verificar el proceso actual de gestión de cartera de la empresa PREVIS IPS, donde las deudas sean recuperadas	47
1.3 Identificar dentro del mapa de procesos de la empresa, el proceso al cual corresponde el procedimiento de gestión de cartera	48
1.4 Implementar los conceptos en el sistema obteniendo una facilidad al momento de realizar el cálculo del pago de las facturas	49
1.5 Realizar el proceso de cobro persuasivo y provisión de la cartera PREVIS IPS a sus clientes	52
PROCESO DEL COBRO PERSUASIVO	52
ACTIVIDADES DEL COBRO PERSUASIVO	53
PROCESO DE PROVISIÓN	57
ACTIVIDADES DE LAS PROVISIONES	58
VENTAJAS DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTION DE CARTERA	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	64
BIBLIOGRAFIA	65
EVIDENCIAS	66
ANEXOS	72

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 LOGOTIPO	15
Ilustración 2 PLANO DE LA EMPRESA.....	35
Ilustración 3 MAPA DE PROCESOS	36
Ilustración 4 ORGANIGRAMA.....	37
Ilustración 5 Gestión de Cartera	48
Ilustración 6 Software	50
Ilustración 7 Tomado desde el software de la empresa	51
Ilustración 8 Mapa del proceso del cobro persuasivo	56
Ilustración 9 Mapa del proceso de provisión.....	59

LISTAS TABLAS

Tabla 1 MATRIZ DOFA	39
Tabla 2 Cobro persuasivo.....	52
Tabla 3 Actividades del cobro persuasivo.....	54
Tabla 4 Proceso de provisión	57
Tabla 5 Actividades de provisión	58
Tabla 6 CRONOGRAMA	61

RESUMEN

El en área de contabilidad este trabajo de grado se orienta a la selección de optimizar una base de datos con un mejor manejo no tan solo practico para la empresa sino contable ya que se reflejaban pérdidas para la misma por el mal manejo en el proceso de cobro de la cartera.

El presente trabajo trata de implementar un proceso de gestión de cartera a través de unos mecanismos y herramientas que muestre el proceso adecuado del cobro de la actividad principal de la empresa y por ende el cumplimiento del objetivo de mi práctica profesional dejando a disposición del área un proceso que facilite y haga más eficiente el trabajo a realizar.

Con el diagnóstico que se efectúo, se lograron identificar debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas las cuales hicieron más fácil la labor de determinar un plan de mejoramiento capaz de abarcar el área por completo y dar solución a las falencias que se presentaban y a las perdidas e inconsistencias que dificultaron la elaboración de facturas y pago de las mismas.

Para obtener el resultado final de la propuesta se llevó a cabo diferentes investigaciones las cuales arrojaron la realización de un proceso de cobro de la cartera, y así llevando un registro de seguimiento de cartera para hacer conocidos a los funcionarios del área del proceso que se ha realizado y el cual fue socializado y con la plena autorización de la gerente de PREVIS IPS – La Ingeniera Gloria Esperanza Tarazona Gómez

ABSTRACT

In the area of accounting this degree work is oriented to the selection of optimizing a database with a better management not only practical for the company but also as an accounting since losses were reflected for it due to bad management in the collection process from the portfolio.

The present work tries to implement a portfolio management process through mechanisms and tools that show the adequate process of charging the main activity of the company and therefore the fulfillment of the objective of my professional practice leaving at the disposal of the area a process that facilitates and makes work more efficient.

With the diagnosis that was made, it was possible to identify weaknesses, strengths, opportunities and threats which made it easier to determine an improvement plan capable of covering the area completely and to solve the shortcomings that arose and the losses. inconsistencies that made it difficult to prepare invoices and pay them.

In order to obtain the final result of the proposal, different investigations were carried out which resulted in a portfolio collection process, and thus keeping a portfolio tracking record to make the officials of the process area aware carried out and which was socialized and with the full authorization of the PREVIS IPS manager - The Engineer Gloria Esperanza Tarazona Gómez

INTRODUCCIÓN

Durante el proceso de aprendizaje y la experiencia adquirida en el proceso formativo como profesionales en Contaduría Pública de la Universidad de Pamplona, hemos ido desarrollando habilidades y conocimientos necesarios para poder relacionarnos en el entorno laboral de una empresa, características indispensables en todo profesional para poder involucrarse en lo laboral a lo largo de su vida, se trata de complementar los conocimientos adquiridos en la academia con las habilidades sociales para poder asumir de manera eficiente y eficaz los retos que se nos presenten en nuestra vida laboral.

Importante es también aprender todo lo relacionado con la empresa, analizando las situaciones que se presentan como las relaciones interpersonales, cumplimiento de horarios y demás procesos presentados en el área administrativa y contable, así como en las diferentes áreas.

En el siguiente informe se dará a conocer los aspectos corporativos de la empresa privada territorial **PREVIS IPS S.A.S** (PREVENCION INTEGRAL EN SALUD IPS S.A.S). Mediante la matriz DOFA se plasman características que sugieren estrategias para fortalecer cualidades, minimizar debilidades y encontrar amenazas que se puedan presentar en los procesos buscando los factores externos que pueden afectar a la organización, tanto de forma positiva como negativa y dar un pronóstico acertado.

Con el presente trabajo se logró mejorar el área de contabilidad ya que dentro de este se encontraron falencias en el momento de realizar el adecuado cobro de cartera, en muestra de esto se pudo evidenciar el no pago de las facturas por partes de los clientes. Gracias al trabajo que desempeñe como pasante de este departamento, la recuperación de la cartera. Desde mi perfil profesional pueden ser solucionadas estas falencias mediante el proceso de gestión de cartera que muestre la realidad de las cuentas por cobrar y así permitir un mayor control y eficiencia en este proceso

JUSTIFICACION

Este trabajo de grado está encaminado en el departamento contable, se evidencia ciertos factores graves que presenta la empresa en cuanto a la necesidad de contar con un debido proceso de cartera, mediante la identificación de asuntos de una buena cobranza por parte de ellos.

Con esta propuesta se busca mejorar el procedimiento en la elaboración y radicación de las facturas, y así obtener una recuperación de la cartera, teniendo en cuenta la importancia de tener un debido control del manejo de la cartera existente de la empresa durante los años 2017,2018 y 2019. Un proceso de cartera el cual se puede garantizar la eficiencia que se puede aportar al departamento y a la empresa, garantizando una buena solidez, dinamismo y control.

Con el siguiente trabajo se busca reflejar las soluciones a las falencias planteadas en el departamento, implementando la propuesta en la empresa Prevención Integral En Salud IPS S.A.S (PREVIS IPS S.A.S), buscando la plena satisfacción en un proceso que certifique la ejecución de lo planteado.

En cuanto al ámbito de un mejor manejo de pago de los clientes con la empresa, debido a los inconvenientes que se presentaron en no tener un buen proceso al momento de cobrarles, esta implementación busca mostrar una recuperación de la cartera y así reducir el estado de esta.

CAPITULO I

1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA DE PREVENCION INTEGRAL EN SALUD IPS S.A.S (PREVIS IPS S.A.S)

PREVIS IPS, PREVENCION INTEGRAL EN SALUD es el primer centro de atención Especializado ambulatorio creado en Puerto Gaitán, inicio labores el 15 de diciembre de 2013 y desde entonces ha marcado la Historia de los servicios médicos en el municipio.

Desde el inicio, la IPS se ha esmerado por prestar servicios de alta calidad y humanizado brindando alternativas en salud al alcance de todos.

En la actualidad trabajamos para estar a la vanguardia de los últimos avances en tecnología, los cuales unidos a su excelente equipo humano, le permiten brindar respuesta oportuna ante la demanda de servicios de la comunidad.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 LOGOTIPO



Ilustración 1 LOGOTIPO

1.2.2 MISION

Somos una institución prestadora de servicios de salud, con un modelo de atención integral centrado en la seguridad del paciente y un equipo humano confiable comprometido con brindar una excelente atención.

1.2.3 VISION

En el año 2020, PREVIS I.P.S. PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD OCUPACIONAL, será reconocida y posicionada como una institución de excelencia en la prestación de servicios integrales de salud en la Orinoquia colombiana.

1.2.4 OBJETIVO

- Prestar los servicios de Medicina Laboral, Laboratorio Clínico, Medicina General y Odontología a los usuarios de forma oportuna y eficiente, cumpliendo con las citas y servicios programados.
- Asegurar el control de los peligros durante el desarrollo de las actividades de la IPS previniendo los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Prevenir la contaminación, implementando los controles operacionales establecidos en la matriz de aspectos e impactos ambientales.
- Asegurar la prestación del servicio con el 100% del personal competente para cada uno de los servicios prestados.
- Velar por la rentabilidad de la empresa aumentando los ingresos de la organización, procurando por el auto sostenibilidad, y el bienestar de los trabajadores, contratistas, proveedores y socios de la organización.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables a la IPS y otros requisitos que la organización suscriba.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad implementando por lo menos el 90% de las actividades del plan anual del SIG.

1.2.5 VALORES

- Integridad
- Ética
- Excelencia
- Respeto
- Liderazgo

1.2.6 POLITICAS

1.2.6.1 POLITICAS DE GESTION SOCIAL

Prevención Integral en Salud IPS define su responsabilidad social empresarial como el compromiso de ejercer procesos comerciales y productivos, basados principios éticos y legales, interviniendo en temas sociales y ambientales. Para PREVIS IPS sus grupos de interés son de gran importancia por lo tanto se relaciona con ellos de la siguiente manera:

CLIENTES

Nuestra relación con los clientes se caracteriza por el cumplimiento en los procesos establecidos, generando confianza a nuestros usuarios en cada uno de los servicios prestados.

USUARIOS Se busca establecer una relación donde prime la oportunidad y la accesibilidad en la prestación de los servicios, eliminando de esta forma las barreras administrativas y disminuyendo los tiempos de espera en la atención y entrega de resultados.

PROVEEDORES

Establecer relaciones comerciales en donde se respete los compromisos adquiridos, oportunidades en los pagos y descuentos ofrecidos; con un cumplimiento recíproco buscando el beneficio en ambas partes.

ACCIONISTAS

Generar un clima de confianza, transparencia y honestidad entre los accionistas que permita construir nuevos centros de negocios, en donde se fomente el crecimiento empresarial y el aumento de dividendos comerciales para el beneficio de los aportantes.

COLABORADORES

Propiciar en ellos un clima laboral en donde prime el compromiso hacia la empresa, respeto para con los dirigentes y compañerismo con sus pares, como consecuencia de esto se fortalezca la organización empresarial reflejándose en el bienestar del cliente externo como interno.

1.2.6.2 POLITICA DE PROTECCIO DE LA INFORMACION

PREVENCION INTEGRAL EN SALU IPS SAS, se compromete a mantener protegida la información de la compañía dando prioridad a la información del cliente y la información legal de la empresa, realizando un Bach up periódico a la información de los computadores que hacen parte de la compañía.

Para el almacenamiento de la información en medio físico se cuenta con área de archivo, el cual está protegida del medio ambiente, el sol y el agua, con el fin de garantizar su protección, adicionalmente se cuenta con circuito cerrado de televisión para el control del personal que accede a estos archivos.

El tiempo de retención de la información se realizará de acuerdo al procedimiento de control de documentos ya los requisitos legales aplicables a la custodia de la documentación de los trabajadores y del cliente.

Toda la información referente a los trabajadores y en materia de seguridad y salud en el trabajo se mantendrá en custodia de la empresa durante 20 años según lo establece la legislación colombiana.

Esto con el fin de salvaguardar el conocimiento de los procesos de la empresa permitiendo el mejoramiento continuo de la organización.

Esta política es comunicada y entendida por todo el personal de la organización.

1.2.6.3 POLITICA DE BIOSEGURIDAD

La gerencia de la I.P.S. asegura que se brinde un ambiente seguro con el fin de minimizar los peligros que puedan ocasionar un accidente de trabajo con riesgo biológico o infección en los usuarios, visitantes y trabajadores de PREVIS IPS. Por

esto se adopta en el MANUAL DE BIOSEGURIDAD las medidas preventivas, controles y correcciones que se deben tomar frente a la exposición ante el riesgo de biológico. Este manual debe ser divulgado a todo el personal directo e indirecto que conforma la planta de trabajo de PEREVIS IPS.

La gerencia y el COPASST velaran por la aplicación de las normas de bioseguridad establecidas y por el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Reuniones del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplimiento estricto de las normas de bioseguridad en la IPS.
- Monitoreo y seguimiento anual a los casos y tendencias en cuanto a la exposición al peligro biológico y eventos adversos.
- Realización de actividades de capacitación y entretenimiento al personal de la IPS.

1.2.6.4 POLITICA DE GESTION INTEGRAL

Se compromete a prestar servicios integrales en salud a empresas de diferentes actividades económicas del sector público y privado; proporcionándole un servicio de excelente calidad a través de un recurso humano idóneo y comprometido.

PREVIS I.P.S., asegura el cumplimiento de los requisitos de los clientes y normatividad aplicable a la institución, buscando la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales a través del control de los peligros como los biológicos, biomecánicos, psicosociales y de seguridad, de igual manera se compromete con la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación controlando eficazmente los impactos ambientales generados, aportando al uso sostenible de los recursos e implementando programas ambientales para la mitigación del cambio climático.

PREVIS I.P.S., tiene como pilar fundamental el mejoramiento continuo de los procesos, buscando la satisfacción de las personas y demás partes interesadas, brindando un servicio confiable, oportuno y eficaz.

1.2.6.5 POLITICA DE CALIDAD

La **IPS PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**, se preocupará de manera permanente por el desarrollo científico, tecnológico y humano, con la actualización constante de las personas y de los procesos, así como la renovación de equipos. Con el mismo propósito, se ofrecerán al usuario los servicios con todos los elementos requeridos para su seguridad y comodidad, cumpliendo con los demás atributos de la calidad (pertinencia, integralidad, oportunidad y humanismo.) de acuerdo con el grado de complejidad de la institución, procurando el restablecimiento de sus condiciones de salud y el mejoramiento en su calidad de vida.

INTEGRIDAD EN EL TRATO

La relación entre el médico y su paciente juega un papel muy importante en la práctica de la medicina y es esencial para la provisión de asistencia médica de alta calidad en cuanto al diagnóstico y tratamiento de la enfermedad. La relación entre el médico y su paciente es una de las bases de la ética médica que tenemos en la Institución.

CONFIABILIDAD EN LOS RESULTADOS

Nuestro Laboratorio Clínico se ha caracterizado por manejar altos estándares de calidad en sus procesos, cuenta con pruebas de control interno diario y controles externos con el Instituto Nacional de Salud, esto permite brindar confiabilidad en los resultados emitidos y como consecuencia un diagnóstico y tratamiento acertado a nuestros pacientes

LÍDERES EN LA REGIÓN

Somos una Institución de salud líder en la región, que brinda solución oportuna y eficaz a las problemáticas de salud que aqueja a la comunidad, nos caracterizamos por prestar servicios de calidad humana y tecnológica que benefician en gran

manera a nuestros usuarios, teniendo la oportunidad de recibir su atención dentro del mismo municipio.

1.2.7 PARTES INTERESADAS DE LA EMPRESA

El compromiso con la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Medio Ambiente en PREVIS IPS, PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD involucra enfocarse a la satisfacción de las partes interesadas, la prevención de ATEL y mitigación de Impactos ambientales, a través del cumplimiento de los Requisitos establecidos en las Normas de SSTA y Calidad, asegurando su satisfacción por medio del seguimiento, medición y monitoreo del Sistema.

1.3 DIAGNOSTICO

1.3.1 PREVIS IPS

PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PREVIS IPS SAS, la cual cumple sus funciones de salud en el departamento del Meta, en el municipio de Puerto Gaitán y sus veredas cumpliendo las Normas NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 La Guía RUC del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas, y lo contemplado en el Decreto 1072 de 2015 capítulo 6 (Reglamentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST), ha implementado, con el fin de asegurar la calidad, el control de sus procesos, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, y el cumplimiento de los requisitos generales y normativos establecidos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

1.3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Describe la interrelación y la autoridad del personal que forma parte del SIG, en cuanto a Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, y medio ambiente a través del desempeño de algún rol o función. Adicionalmente las responsabilidades específicas están definidas en cada uno de los procedimientos que forman parte del SIG y el manual de funciones y perfiles de cargo.

1.3.2.1 GESTION GERENCIAL

Establecer las directrices y políticas que guían a la IPS para lograr la satisfacción del cliente y revisar el funcionamiento del SIG periódicamente para mejorar continuamente su eficacia.

- **Cliente, Mercado, Gestión Gerencial**

ENTRADA: Conocimiento del cliente, Conocimiento del mercado-competencias, Requisitos legales.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Establecer la plataforma estratégica de la IPS.

SALIDA: Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos del SIG, Objetivos Estratégicos, Reglamentos, publicación y registros de divulgación de las directrices.

- **Todos los procesos**

ENTRADA: Norma ISO 9001:2015, Norma ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Establecer las actividades del Sistema de Gestión Integral Plan anual.

SALIDA: Plan anual del SIG.

- **Gestión Gerencial, Gestión de Compras**

ENTRADA: Desempeño de los procesos AC y AP, Resultados de Auditorías, Modificaciones al SIG

Incidentes, accidentes de trabajo y ambientales y enfermedades laborales, Recomendaciones para la mejora.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Realizar las revisiones por la dirección en los tiempos programados.

SALIDA: Oportunidades de mejora, Cambios y mejora de la eficacia del SGC, Necesidad de recursos, Plan de acción de los compromisos.

- **Gestión Humana, Gestión Gerencia**

ENTRADA: Necesidades de los socios y personal.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Asegurar la sostenibilidad de la organización.

SALIDA: Rentabilidad de la IPS, Estados financieros.

- **Gestión Gerencial, Gestión de Compras**

ENTRADA: Programación de recursos, Solicitud de recursos.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Suministrar los recursos que se programaron para el funcionamiento de los procesos de la IPS.

SALIDA: Ordenes de compras, Suministros, Facturas de compras.

- **Todos los procesos**

ENTRADA: Informes de avance, Formato de actas de reunión.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se hace reuniones para la revisión de actividades, establecer la conformidad con los clientes, verificación del estado de los servicios, rendición de cuentas.

SALIDA: Actas de reunión.

- **Gestión Gerencial**

ENTRADA: Planeación del SIG.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Verificar que se realicen las revisiones por la dirección en los tiempos establecidos y programados en el plan anual del SIG.

SALIDA: Acta de revisión por la dirección.

- **Gestión Integral, Gestión Gerencial**

ENTRADA: Quejas y reclamos, Resultados de indicadores, No conformidades.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Realizar las AC y gestionar los riesgos para mejorar continuamente el proceso.

SALIDA: Acciones correctivas.

1.3.2.2 GESTIÓN ASISTENCIAL

Asegurar la excelencia en la prestación de servicios de salud ocupacional

- **Clientes**

ENTRADA: Solicitudes de servicios, Software.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Programar los servicios que va a prestar la IPS.

SALIDA: Programación de turnos.

- **Gestión Asistencial**

ENTRADA: Ordenes de servicio.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se reciben las órdenes de servicio que son emitidas por los clientes para que se les presten los servicios asistenciales a los usuarios.

SALIDA: Historia clínica, Paciente admisionado.

- **Gestión Asistencial**

ENTRADA: Historia clínica, Paciente.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se realizan las consultas de los pacientes.

SALIDA: Historia clínica, Evolución.

- **Gestión Asistencial**

ENTRADA: Historia clínica, Paciente.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se verifica que se hayan prestado los servicios en las condiciones adecuadas.

SALIDA: Historia clínica, Evolución.

- **Gestión Asistencial**

ENTRADA: Software.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se actualizan los indicadores de gestión.

SALIDA: Indicadores de gestión y análisis.

- **Gestión Integral, Gestión Gerencial, Gestión Asistencial**

ENTRADA: No conformidades, Oportunidades de mejora.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Realizar las AC y gestionar los riesgos para mejorar continuamente el proceso.

SALIDA: Acciones correctivas y análisis de riesgos.

1.3.2.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Asegurar la obtención de contratos y servicios, garantizando la sostenibilidad de la organización.

- **Cientes potenciales, Gestión Gerencial**

ENTRADA: Clientes potenciales, Páginas Web de licitaciones y contratación.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Establecer las propuestas que se van a enviar a los diferentes clientes potenciales.

SALIDA: Clientes potenciales.

- **Clientes potenciales**

ENTRADA: Pliegos de condiciones, Solicitudes de los clientes.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Determinar los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones o propuestas.

SALIDA: Requisitos jurídicos, Requisitos financieros, Requisitos técnicos, Requisitos económicos.

- **Gestión Administrativa- comercial**

ENTRADA: Requisitos jurídicos, Requisitos financieros, Requisitos técnicos, Requisitos económicos, Pliego de condiciones, Solicitud de cotización.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se recopilan los documentos, información y datos que están establecidos en los requerimientos del cliente.

SALIDA: Presentación de licitaciones, Propuestas o cotizaciones.

- **Gestión Administrativa, Gestión Asistencial**

ENTRADA: Documentos jurídicos, Documentos financiero, Documentos técnicos, Documentos económicos, Cotización o propuesta económica.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se elaboran las propuestas que se van a enviar a los clientes.

SALIDA: Propuesta económica.

- **Gestión Administrativa**

ENTRADA: Oferta, cotización o propuesta económica.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se entrega la propuesta con todos los requisitos establecidos en el pliego o en la solicitud de cotización en el lugar y dentro de las fechas límites especificadas por el cliente.

SALIDA: Oferta, cotización o propuesta económica.

- **Clientes Potenciales**

ENTRADA: Contratos u órdenes de servicio.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se firman por las partes los contratos o se reciben por lo diferentes medios las solicitudes de servicios de los clientes.

SALIDA: Contratos legalizados, Ordenes de servicio.

- **Gestión Administrativa – comercial, Gestión Asistencial**

ENTRADA: Resultados de las licitaciones o contratación, Aclaraciones u observaciones.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se realiza seguimiento a las propuestas enviadas para conocer su estado, si fueron aceptadas o rechazadas.

SALIDA: Contratos u órdenes de servicio.

- **Proceso de Gestión Integral, Gestión Gerencial**

ENTRADA: Quejas y reclamos, Resultados de indicadores, No conformidades.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Realizar las AC y gestionar los riesgos para mejorar continuamente el proceso.

SALIDA: Acciones correctivas.

1.3.2.4 GESTION INTEGRAL

Implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SIG.

- **ICONTEC, CLIENTES**

ENTRADA: Norma NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, Requisitos de los clientes.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se establecen las actividades del Sistema de Gestión Integral.

SALIDA: Plan Anual del SIG, Presupuesto.

- **ICONTEC**

ENTRADA: Norma NTC ISO 9001:2015, Norma NTC ISO 14001:2015, Norma OHSAS 18001:2007

Norme NTC ISO 19011:2012.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se realiza el programa anual de auditorías de calidad y se definen los recursos para ejecutarlas.

SALIDA: Plan de Auditoría, Programa de Auditoría.

- **Todos los procesos**

ENTRADA: Necesidad de crear, modificar o eliminar documentos y/o registros.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se realiza el control de la información documentada que se vayan a crear, modificar, actualizar o eliminar, y su distribución en cada uno de los puntos de uso.

SALIDA: Control de modificaciones, Listado maestro de documentos, Listado maestro de registros.

- **Todos los procesos, Clientes y partes interesadas**

ENTRADA: Servicios inconformes, Salidas no conformes, Quejas y reclamos.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se identifica y se da el correcto tratamiento de salidas no conformes para no afectar el servicio prestado.

SALIDA: Tratamiento de salidas no conforme, Respuesta de quejas y reclamos.

- **Gestión Integral, Gestión Gerencial, Gestión asistencial**

ENTRADA: No conformidades, Riesgos y oportunidades.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se establecen las AC y se disponen de los recursos para implementarlas y se establecen las fechas de cierre y estrategias para la gestión de los riesgos.

SALIDA: Eliminación de las causas de las no conformidades, Mejora continua del SIG.

- **Gestión Integral**

ENTRADA: Programa y Plan de Auditoría, Listas de Chequeo, NTC ISO 19011:2012.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se ejecutan las auditorías del SIG según lo programado (Inicio, in situ y fin).

SALIDA: Conformidad del SIG, Informe de Auditoria.

- **Gestión Integral**

ENTRADA: Plan anual del SIG, Seguimiento a las AC.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se verifica que las actividades planeadas en el SIG, sean ejecutadas en los tiempos establecidos.

SALIDA: Eficacia de la implementación del SIG.

- **Gestión Integral, Gestión Gerencial**

ENTRADA: No conformidades reales y potenciales.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Realizar las AC y gestionar los riesgos para mejorar continuamente el proceso.

SALIDA: Acciones correctivas, y análisis de riesgos

1.3.2.5 GESTION SSTA

Identificar, controlar y evaluar los peligros, aspectos e impactos presentes en la organización con el fin de minimizar los ATEL y accidentes ambientales.

- **Trabajadores**

ENTRADA: Solicitudes de recursos, legislación en SSTA, Cotizaciones.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Establecer los recursos requeridos para el SGI.

SALIDA: Programación de recursos.

- **Todos los procesos**

ENTRADA: Entrevistas, inspecciones, encuestas, informes de evaluaciones.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se identifican los peligros, aspectos e impactos y se evalúan.

SALIDA: Matriz de aspectos e impacto, Matriz de peligros.

- **Gestión de SSTA**

ENTRADA: Matriz de aspectos e impactos ambientales.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se determinan los controles de los aspectos, impactos y peligros.

SALIDA: Matriz de aspectos e impacto, Matriz de peligros.

- **Gestión de compras, Proceso de mantenimiento, Gestión asistencial, Gestión Humana**

ENTRADA: Contratos / Ordenes de servicio, Legislación vigente, Política de Gestión Integral, Programas y controles operacionales, Matriz de aspectos e impacto, Matriz de peligros.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Divulgar e implementar los controles operacionales establecidos.

SALIDA: Registros operacionales, Reportes de incidentes y actos subestandar, Actas de reunión.

- **Gestión de SSTA**

ENTRADA: Programas en SSTA y planes de medio ambiente.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se ejecutan los programas y actividades para minimizar los peligros, aspectos e impactos.

SALIDA: Evidencias del SIG, Registros de asistencia.

- **Gestión de SSTA**

ENTRADA: Programas SSTA.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se capacita y sensibiliza al personal en la preservación del medio ambiente y prevención de ATEL.

SALIDA: Registros de asistencia, Evaluaciones de capacitaciones.

- **Prestación del servicio, Gestión de SSTA**

ENTRADA: Matriz de Peligros, Matriz de requisitos legales y otros suscritos, Reporte de actividades, Informes de Gestión, Reportes de incidentes y actos subestandar.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Evaluar el cumplimiento de los objetivos HSEQ propuestos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, Verificar los programas, controles operacionales y otras acciones requeridas para lograr los objetivos HSEQ, frente a los peligros identificados, Hacer seguimiento al desarrollo

de las actividades encaminadas a preservar la salud y la integridad de los trabajadores, Ejecutar las auditorías al SGSST, Hacer seguimiento por medio de los indicadores de SSTA.

SALIDA: Indicadores de Gestión, Informes de Gestión, No conformidades, Reporte condiciones inseguras.

- **Gestión de SSTA**

ENTRADA: Informes, diagnostico de salud, evaluaciones y reportes.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Hacer seguimiento a los informes, diagnósticos, mediciones y reportes.

SALIDA: Planes de acción.

- **Gestión de SSTA**

ENTRADA: No conformidades reales, riesgos y oportunidades.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: Se establecen las acciones correctivas y análisis de riesgos para mejorar la eficacia del proceso.

SALIDA: Acciones correctivas.

1.3.3 SERVICIOS

- Medicina Ocupacional
- Medicina Laboral
- Consulta Médica General
- Laboratorio Clínico Especializado
- Odontología Especializada
- Asesorías y Capacitaciones
- Audiometría
- Optometría
- Espirómetro

1.3.3.1 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

1.3.3.1.1 Gestión de la información documentada:

PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PREVIS IPS SAS., controla los documentos del Sistema de Gestión Integral a través del procedimiento de Gestión documental, el cual garantiza que los documentos internos como los externos se controlen de forma adecuada y uniforme.

Los documentos requeridos por las Normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, y los necesarios para la operación eficaz del Sistema de Gestión Integral se encuentran relacionados en el Listado maestro de documentos y Listado maestro de documentos externos.

1.3.3.1.2 Control de Registros:

PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PREVIS IPS SAS., controla los registros del Sistema de Gestión Integral a través del procedimiento de Control de registros, el cual garantiza que los registros se controlen de forma adecuada y uniforme.

Los registros requeridos por las Normas NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, y los necesarios para la operación eficaz del Sistema de Gestión Integrado se evidencian en el listado maestro de registros.

1.3.3.1.3 Control de Salidas No conforme:

Con el procedimiento de Salidas no Conformes, permite garantizar el control de los procesos que incumplen de una u otra forma con los requisitos del cliente, legales, de uso o de la empresa, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

1.3.3.1.4 No conformidad y Acciones Correctivas:

El proceso de Gestión Integral lidera la eficacia de las acciones correctivas teniendo en cuenta el procedimiento establecido para este fin contando con la participación de todos los dueños de procesos, buscando determinar las causas de no

conformidades reales, con el propósito de generar acciones que permitan evitar su repetición u ocurrencia.

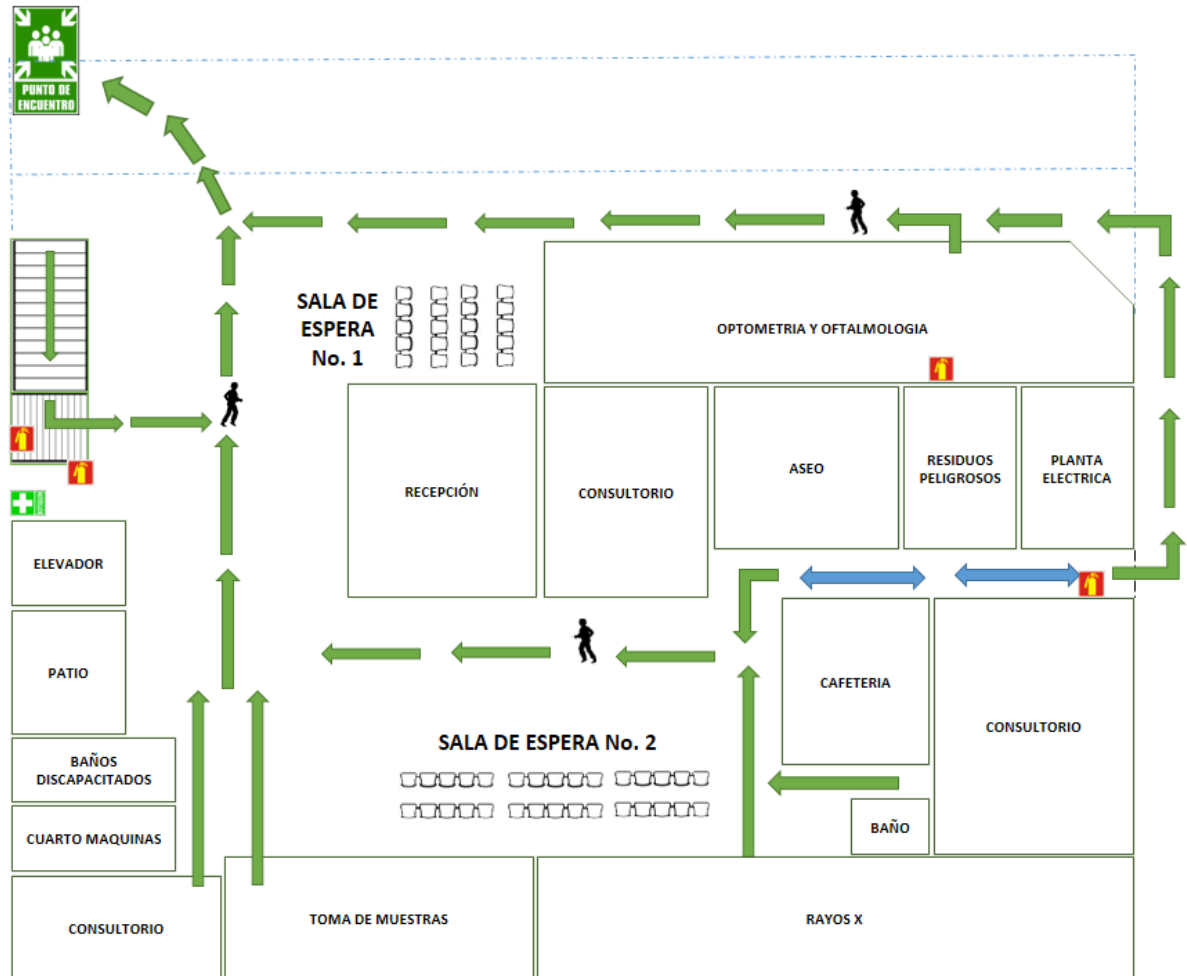
1.3.3.1.5 Auditorías Internas:

El proceso de Gestión Integral establece los criterios para garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión Integral, mediante el procedimiento de Auditorías Internas del SIG, que describe el alcance, los criterios de auditoría y la metodología a seguir para la planificación, ejecución, verificación y presentación de informes de auditorías internas del SIG. Para cumplir con este propósito PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PREVIS IPS SAS., cuenta con un equipo de auditores capacitados.

1.3.4 PLANO DE LA EMPRESA



EXTINTOR	
RUTA DE EVACUACIÓN	
BOTIQUIN	
PUNTO ENCUENTRO	
PASILLO EN CEMENTO	
USTED ESTA AQUÍ	



EXTINTOR	
RUTA DE EVACUACIÓN	
BOTIQUIN	
PUNTO ENCUENTRO	
PASILLO EN CEMENTO	
USTED ESTA AQUÍ	

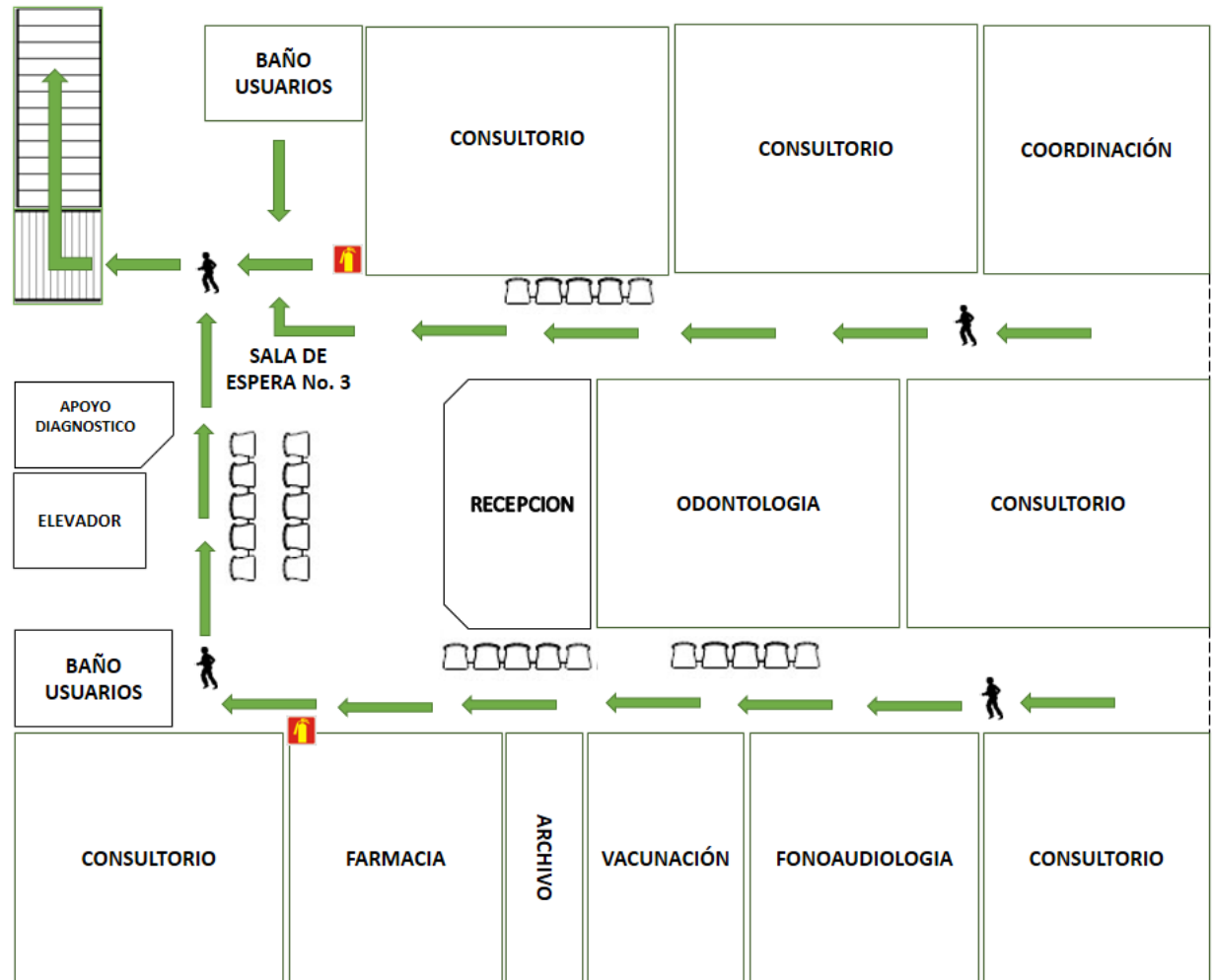


Ilustración 2 PLANO DE LA EMPRESA

MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA PREVIS IPS

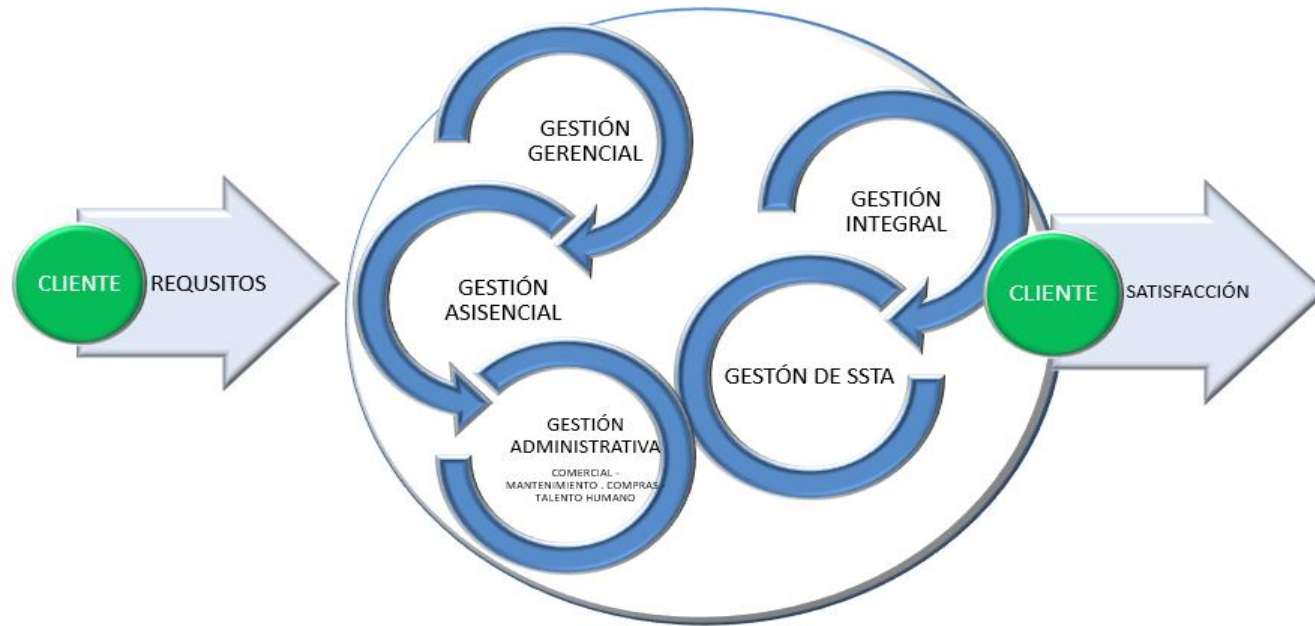


Ilustración 3 MAPA DE PROCESOS

1.3.5 ORGANIGRAMA

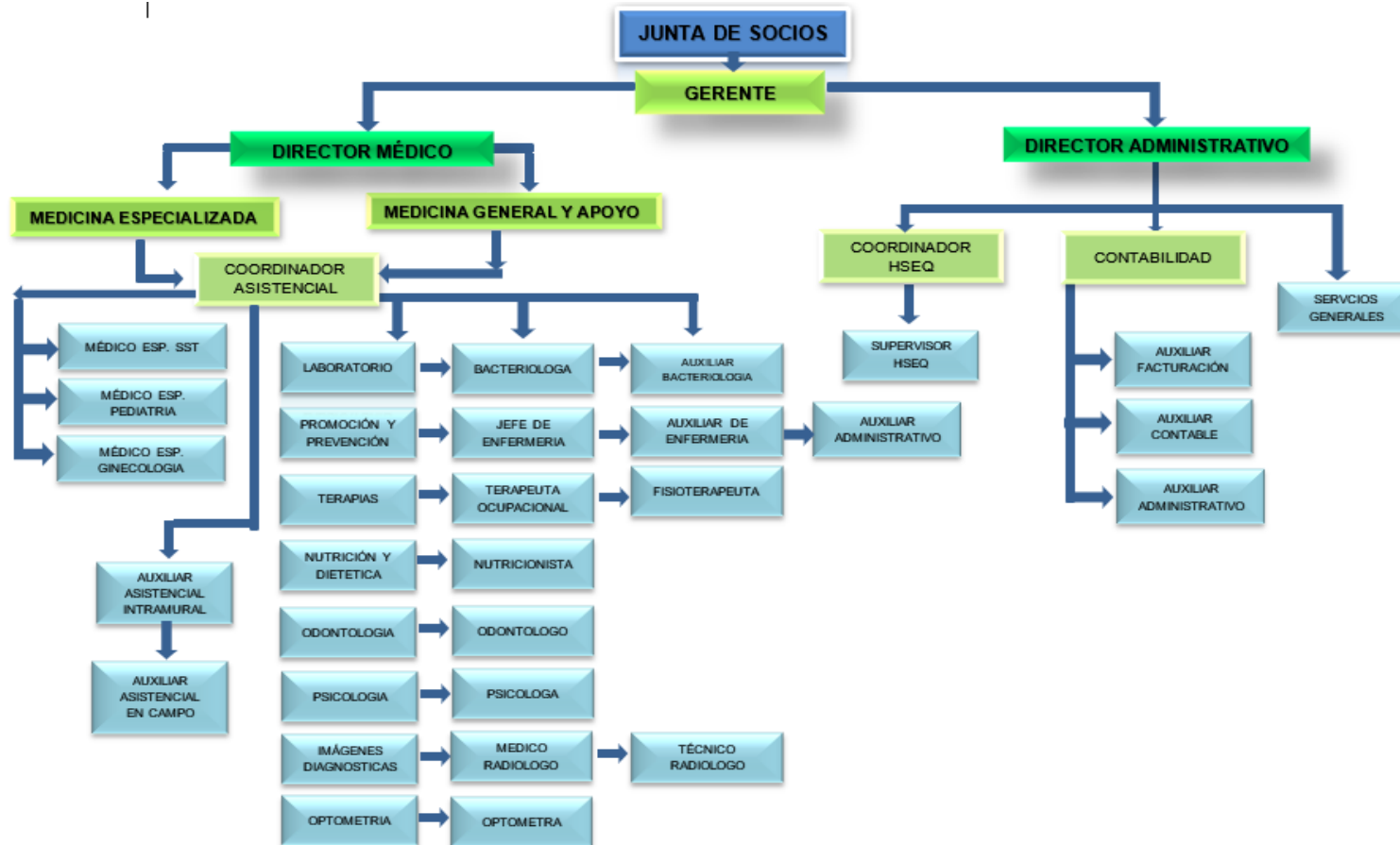


Ilustración 4 ORGANIGRAMA

1.3.6 MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • No tiene un buen control en la cartera. • El proceso de cobro de cartera no es eficiente. • Poca supervisión de control interno en sus procedimientos de verificación de pagos. • Poco interés por parte del área de facturación para emitir las facturas cuando los clientes las sugieren para realizar el pago • Existe perdida de soportes de las facturas de años anteriores ya que esta información se hace físicamente y en archivo no reposa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La buena disposición de algunos clientes para pagar las carteras vencidas. • La empresa proporciona las herramientas para la mejora del estudiante en práctica con capacitaciones de gestión, apoyado el conocimiento de resultados de auditorías, análisis de datos y planes de mejoramiento. • Excelentes contratos con diferentes empresas entre las cuales se encuentra Ecopetrol, la cual favorece a la empresa en sus ingresos, generación de más empleo y un gran reconocimiento por parte de la comunidad y de entidades que las regula. • Buena atención a los usuarios, generando que las empresas sigan contratando con la empresa.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La supervisora del área maneja buenas relaciones interpersonales con las demás áreas y así facilitar un buen ambiente laboral, y sus conocimientos son los idóneos para su cargo. • La empresa tiene un buen sistema contable la cual nos genera una buena información de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene una buena gestión de cartera para poder realizar el proceso de cobro a cada cliente. • Las deudas de la cartera van ligada con el proceso de facturación ya que son procedimientos que se les realiza a los usuarios de los clientes, y las facturas quedan almacenadas físicamente y en el

<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con las normas de NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 • Contantes capacitaciones al personal para una mejor calidad en el servicio. • La Corporación en cada proceso tiene establecidas las actividades para verificar y actuar, actividades orientadas para el análisis de datos y la mejora continua. • La entidad tiene establecida las actividades de cada área y específicamente en el área contable para que el análisis de datos sea buena y tener buenos resultados. 	<p>sistema contable con un gran riesgo de pérdida de esta información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema cuenta con unos errores el cual en ocasiones hace lento el proceso de generar la base de datos de los clientes que están en la cartera. • Deficiente en el cobro de cartera por facturas no radicadas a los clientes y pagos ya realizados que no se encuentren en el sistema.
---	---

Tabla 1 MATRIZ DOFA

1.3.6.1 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS FALENCIAS

Al encontrarse las diferentes falencias se puede solucionar desde el área contable optimizando los procesos para generar unos buenos resultados, desde mi perfil profesional como Contador Público con mi proyecto de grado podre encontrar soluciones a:

- A la falta de un buen control en la cartera generando que los clientes que se encuentren en mora realicen los respectivos pagos.
- Tener una mejor organización con los soportes de las facturas de años anteriores ya que esta información se hace físicamente y en archivo no reposa para que no exista perdida de ellas.
- Gestionar un control constante al sistema contable para evitar que sigan ocurriendo los errores y así evitar que el proceso sea lento al momento de generar la base de datos.

- Organización en el área de factura para que las facturas sean radicadas en la fecha estipulada y así evitar que los clientes no realicen el pago.
- Mas supervisión por parte de los jefes encargados de control interno en cada proceso de la empresa.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

ÁREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

1.4.1 Localización

PREVENCION INTEGRAL EN SALUD IPS SAS se encuentra ubicada en el municipio de Puerto Gaitán – Meta en la dirección CR 12 N° 8-07. Barrio Centro, el personal se encuentra ubicado en la infraestructura de la siguiente manera, en el primer piso se encuentra la recepción, farmacia, una habitación donde se encuentra el archivo, seguidamente unos consultorios y el laboratorio, cuenta con la cafetería y dos baños; en el segundo piso se encuentra la recepción junto con unos consultorios, la oficina de talento humano, la oficina de seguridad y dos baños; en el tercer piso se encuentra cuatro oficinas una donde se ubica la gerente y las otras el área administrativa y contable.

1.4.2 Condiciones de trabajo

Las herramientas de trabajo para uso general son el botiquín de primeros auxilios y una cafetería.

Cada trabajador tiene a su disposición un (1) escritorio, un (1) computador, dotación especial correspondiente a su cargo (uniforme solo para personal administrativo y técnico), como así mismo acceso a los aplicativos pertenecientes a su área el cual requiere de la información en general, implementos de trabajo como grapadora, calculadora, perforadora, resma de papel, impresora, lapiceros, pegante, marcadores y gabinetes de escritorio.

1.4.3 Dependencia administrativa y contable.

Dirigido: Por el jefe administrativo

Área: administrativa y contable

El área donde realizare las prácticas profesionales es la sección de contabilidad, donde el proceso abarca toda la parte contable, donde la persona encargada realizara las asignaciones en cada proceso.

Estaré ubicada realizando las prácticas profesionales en la oficina contable donde estaré a cargo de un sistema contable, donde los clientes realizaran sus respectivos pagos y así mismo se le realizara el pago a los proveedores, la adquisición de bienes entre otros servicios, y la acceso a la base de datos de cartera y así mismo el cobro de ella, llegando a un acuerdo de pago, y estar auditando la información una vez por semana teniendo una retroalimentación de la base de datos del sistema contable.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRACTICA

- Realizar comprobantes diarios tales como: recibos de caja y comprobantes de egreso.
- Manejo de inventario de farmacia y de óptica.
- Registrar las transacciones contables de las operaciones de la organización.
- Revisión de las cuentas de cobro de todos los profesionales.
- Registro mensual de las provisiones sociales de los empleados de la organización
- Registro de las depreciaciones de activos fijos y amortizaciones
- Realizar las evaluaciones de desempeño a los proveedores.
- Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por las áreas de Talento Humano y en general, a aquellas programadas por las diferentes Direcciones de Previs IPS
- Cumplir con las normas de salud ocupacional establecidas por la empresa.
- Las demás funciones que les sean asignadas por sus superiores inherentes a su cargo.

1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título

Implementar un proceso de gestión de cartera en la empresa Prevención Integral En Salud IPS SAS (PREVIS IPS).

1.6.2 Objetivo General

Generar un proceso de gestión de cartera en la empresa Prevención Integral En Salud IPS SAS (PREVIS IPS), que permita un flujo de caja adecuado y garantizado para que la empresa cumpla con sus obligaciones económicas.

1.6.2.1 Objetivos Específicos

- Identificar las dificultades para el cobro de la cartera.
- Verificar el proceso actual de gestión de cartera de la empresa PREVIS IPS, donde las deudas sean recuperadas.
- Identificar dentro del mapa de procesos de la empresa, el proceso al cual corresponde el procedimiento de gestión de cartera.
- Implementar los conceptos en el sistema obteniendo una facilidad al momento de realizar el cálculo del pago de las facturas.
- Realizar el proceso de cobro persuasivo y provisión de la cartera PREVIS IPS a sus clientes.

1.6.3 JUSTIFICACIÓN

La empresa PREVIS IPS es una entidad dedicada a la prestación de servicios de salud como exámenes ocupacionales, rayos x entre otros. Está ubicada en el municipio de Puerto Gaitán en el departamento del Meta, comenzó actividades en el año 2013 y desde entonces tiene el firme propósito de brindarle a la comunidad servicios de la salud y generar más empleos.

La responsabilidad y compromiso de Previs con la comunidad, requirió el incremento de personal profesional y asistencial, la inversión en equipos y mejoramiento de la infraestructura requerida para atender la demanda bajo la figura de contratación con diferentes empresas que rápidamente vinculaban los usuarios de las empresas en Colombia.

El presente trabajo de grado pretende fortalecer la gestión de cartera de Previs IPS, mejorando el indicador de solvencia necesario para contribuir con la financiación de la planta de personal actual, los compromisos adquiridos y los proyectos de inversión necesarios para la atención oportuna y suficiente de la comunidad del municipio de Puerto Gaitán y su alrededor.

Por lo que formular un sistema de gestión será de gran contribución para abordar una problemática que no solo se está dando en esta institución, de salud sino en muchas otras sobre la recuperación de cartera.

Es por eso que la importancia de este trabajo radica en un diagnóstico exhaustivo sobre los factores que pueden incidir en la parte organizativa y operativa con relación a las cuentas por cobrar; entendiendo que una cartera sana se convierte en salvación efectiva de los recursos prestados lo que garantiza la solvencia de la entidad, este proyecto es viable en el accionar de la práctica, porque existe el compromiso y la necesidad de la institución.

En consecuencia, la empresa Previs IPS, se beneficiará directamente en cada dependencia la cual la conforman 5 que son: gerencia, asistencial, administrativa, ssta, integral del estudio porque contará con datos operativos, organizativos que posibilitaran mejorar la calidad de la cartera, tomar acciones correctivas para evitar sanciones de tipo jurídico y el quiebre de la institución.

Es así, como se establece la necesidad de crear el sistema de gestión de cartera, el cual debe tener en cuenta factores relevantes y concretos, entre éstos la reducción en los niveles de error en los procesos correspondientes a esta área, y de esta manera poder implementar una política de eficiencia y eficacia en ella. Por consiguiente, se debe apostar a mejorar la administración de los procesos críticos a partir de una agilización en el recaudo de su cartera, de esta manera podrá aumentar el flujo de caja por los servicios prestados y darles cumplimiento a proveedores y empleados.

En este proceso mencionado, es importante resaltar la intervención de los profesionales de la Contaduría Pública en las empresas, ya que el verdadero compromiso de los mismos radica en las actividades que realicen para contribuir con el desarrollo de las unidades económicas, por lo tanto realizar un estudio que involucre la gestión de cartera de una entidad pública resalta el interés que existe por parte del ejercicio contable, con respecto a contribuir en el mejoramiento de entidades que necesariamente benefician a la comunidad en gene

CAPITULO II

1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Para poder desarrollar esta propuesta de mejoramiento en PREVIS IPS SAS, ejecutare unas investigaciones que estarán enfocadas en como es el cobro hecho a los clientes y todo aquello relacionado con la cartera, teniendo presente la información de diferentes conceptos realizados por el personal de la empresa con capacidades técnicas e información existente de la cartera.

Título

Implementar Un Proceso De Gestión De Cartera En La Empresa Prevención Integral En Salud IPS SAS (PREVIS IPS)

Objetivo General

Generar un proceso de gestión de cartera en la empresa Prevención Integral En Salud IPS SAS (PREVIS IPS), que permita un flujo de caja adecuado y garantizado para que la empresa cumpla con sus obligaciones económicas.

Objetivos Específicos

1.1 Identificar las dificultades para el cobro de la cartera.

En la verificación se encontraron dificultades en el cobro de cartera ya que en ocasiones las facturas no se encontraban radicadas para hacer el respectivo cobro, el no registrar debidamente en el sistema a las empresas a las cuales se les presta el servicio, al encontrar que el departamento contable no cuenta con un debido proceso para realizar un buen cobro, al hacer la respectiva DOFA pude identificar las amenazas, dificultades, oportunidades y fortalezas quise implementar un proceso de gestión de cartera con la empresa PREVIS IPS S.A.S, dándole soluciones a la problemática encontrada, con los conocimientos adquiridos en la

Universidad de Pamplona y con el asesoramiento de la docente Ruth Mayerly Guerrero.

1.2 Verificar el proceso actual de gestión de cartera de la empresa PREVIS IPS, donde las deudas sean recuperadas.

La gestión de cartera con la que cuenta ha obtenido un aumento en el pago realizado por clientes que tenían su cartera vencida, ya que ha sido frecuente el hecho de recordarle por medio de llamadas y correos las facturas que se encuentran pendientes por parte de ellos.

Es importante que las empresas a las cuales se le presta el servicio realicen sus pagos para que así el tiempo de vencimiento de aumente, ya que la empresa busca recuperar el efectivo y su caja no se vea afectada.

Las causas que ocasiona que la gestión de cartera no sea la esperada es el incumplimiento por parte de las empresas ya que las áreas encargadas del proceso de pago no lo hacen adecuadamente y no tienen presente las fechas de vencimientos de las facturas.

La empresa cuenta con cartera de los años 2017 y 2018, la cual han estado recibiendo pagos y en algunos abonos a las facturas, esto se generó a raíz de que personas encargadas del área de facturación no hicieran la respectiva radicación en cada empresa, algunos clientes desconocían dichas deudas y por eso en ocasiones piden soportes, fechas que se radico y que servicios se prestaron.

Sin embargo, se ha podido identificar a los clientes y con ello se les notifica mediante correo electrónico, llamadas o visitas a las empresas, dándole a conocer las facturas que tienen vencidas.

INFORME CARTERA 31-OCTUBRE-2019	
REGIONAL EXPRESS LTDA	ir a la oficina con el jefe
MEGA ASISTENCIA COMPANIA DE ASISTENCIA SERVICIOS Y ASESORIA LIMITADA	pendiente diana
SERVIGEOL LIMITADA	SE LLAMA AL 3134235239 Y NO CONTESTAN LA LLAMADA
SAPUGA S.A	LLAMO AL NUMERO 312312127570 Y ME CONTESTA VANESA LA ENCARGADA DE LA OFICINA DE PUERTO GAITAN Y ME MANIFIESTA QUE A LAS
SERVICIOS ASOCIADOS S.A.S	se llama al telefono 3182379922 y nos manifiesta que le enviemos un correo al encargado carlos.portilla@gruposas.co
TRANSCAR VMT S.A.S	SE LLAMA ALA SEÑORA ELIZABETH 3157389224 Y NO CONTESTA
I.T. GEOPERFORMANCIAS Y MINERIA LTDA	SE LLAMA AL NUMERO 031-6123005 ext 103 Y NOS CONTESTA VIVIANA QUE VOLVAMOS A LLAMAR EL MIERCOLES PARA PRGRAMACIONE F
ANTEA GROUP COLOMBIA S.A.S	(1)3276300 VERIFICAR SI LAS FACTURAS ESTAN RADICADAS AÑO 2017
VICARIATO APOSTOLICO DE PUERTO GAITAN	
ETP LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S	se llama al numero 3153718067 y karen nos manifiesta que toca llamar martes porque probablemente ese dia nos cancela
COTRANSPORTAMOS S.A.S	se llama al numero alejandro 3167016339 pendiente que envíe correo
ESTRELLA INTERNACIONAL ENERGY SERVICES	pendiente gassica
TC TRANSPORTAMOS S.A.S	pendiente cruzar combustible que se debe 2.889.670 para que nos realicen el respectivo pago
SESPEM S.A.S	pendiente gassica
AUTOMETTA TRANSPORTES S.A.S	se llama al numero 3214763558 y johan nos manifiesta que lo llamemos el jueves o viernes, ya que esta semana van a gestionar el pago de ella
MYL SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A.S	pendiente jefe alejandro
MINAG AGRICULTURA GLOBAL S.A.S	pendiente jefe alejandro
REFORESTADORA DE LA COSTA S.A.S	se llama al numero 8966400 contesto la señora marys y colgo la llamada
LOGISTICA Y ESTRATEGIAS EN TRANSPORTE S.A.S	se llama al numero 3102952890 y esta apagado
GRUPO EMPRESARIAL COTRANSPORTE S.A.S	se llama al numero 3183726133 y suena apagado
TRIENERGY S.A	se envia correo a e.rueda@trienergy.com pidiendo soporte de pago
INNOVA SALUD S.A.S	se llama a los numeros 310 3419789 - 311 8413823 y se encuentran apagados
FAJM MONTAJES S.A.S	se llama al numero 3143398476 y nos contestan
INVERSIONES TRANSTURISMO SAS	se llama al numero 0313292117 y la encargada de tesoreria no nos contesta
MAVALLE S.A.S	se llama al numero 0386705908 y alejandro conteras nos manifiestan que el dia martes realizaran el pago de la factura 32787. llamar nuevame
EXPRESO EL ALCARAVAN SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	se llama al numero 0386708080 y no contestan el telefono
UNION TEMPORAL RURAL PUERTO GAITAN	
INVERSIONES TRANSTURISMO SAS	se llama al numero 0313292117 y la encargada de tesoreria no nos contesta
MAVALLE S.A.S	se llama al numero 0386705908 y alejandro conteras nos manifiestan que el dia martes realizaran el pago de la factura 32787, llamar nuevame
EXPRESO EL ALCARAVAN SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	se llama al numero 0386708080 y no contestan el telefono
UNION TEMPORAL RURAL PUERTO GAITAN	
TRANSCURAMA S.A.S	se marca al numero Edwin 3167572582 y no contestan
LEVIS DIONICIO RAMOS PEÑA	se llama al numero 3106086944 y la señora yolanda ramos nos manifiesta que hasta el señor consiga trabajo empieza a abonar a la empresa
CONTRATAMOS LTDA	se envia correo a cparado@contratamosltda.co con la relacion de la factura
RPA SALUD OCUPACIONAL LTDA	SE LLAMO AL NUMERO 0317432259 yessica Y NOS MANIFIESTA QUE EL VIERNES 11 DE OCTUBRE NOS REALIZA EL PAGO
IPS SALUD VIVA SAS	jefe alejandro
LA EUIDAD SEGUROS DE VIDA ORGANISMO COOPERATIVO	se llama al numero 3102473863 jennifer cubillo y no contesta
TERMOMORICHAL S.A.S	se llama al numero 01 7455060 no contestan se envia un correo a paola.pineda@gensepower.com y no se ha obtenido alguna respuesta
EMANUEL PARRA BARRETO	se envia correo a emanuelparra@gmail.com con el estado de cartera y las facturas
SEMPRE EN SERVICIO S.A.S	pendiente gassica
SOCIEDAD TIERRADENTRO S.A.S	se llama al numero (1)4324856 contesta jose perdomo y nos manifiesta que no tienen conocimiento de las facturas que le comunicara a los encargados y llamar nue
UNION TEMPORAL PTAP PUERTO GAITAN 2018	
BIENESTAR Y SALUD LABORAL SAS	se llama al numero 5616470 y no contesta correo ocupacion
CILAM CONSULTING GROUP S.A.S.	se llama al numero 038-6814846 y contesta juan camilo y nos manifiesta que llamemos el dia miercoles para la programacion de pago
BRAGANZA S.A.S	se llama a los numeros 031-4575093 y 3176411008 y no contestan, se envia nuevamente correo con el estado de cartera
AMCOVIT LTDA	se llama al numero (1) 2311003 y javier nos manifiesta que le reenviemos el correo con la factura financiera@amcovit.com.co
MUNDOPETROL S.A.S	se llama al numero 322049219 y nos contesta latiana hernandez y nos manifiesta que le llamemos el dia martes que atienden proveedores para verificar la factura
DISCEP S.A.S	se llama al numero 3214516974 mabel y no contesta
H B ESTRUCTURAS METALICAS S.A.S.	se llama a la señora judy grisalba 3108076257 y nos manifiesta que van a revisar el correo y llamar nuevamente en las horas de la tarde
BELLA VISTA SERVICIOS INTEGRALES S.A.S	se llama al numero y se le envia mensaje solicitandole soporte de pago de las respectivo 3183773811 paula pedir soporte de pago de las factura
B & O TOPOGRAFOS CONSULTORES S.A.S	jefe alejandro
LABORVIDA IPS S.A.S	se llama al numero 3183864081 ingrid castillo, nos comunica con jose diaz y nos manifiesta que las facturas ya estan canceladas y que enviara
TRANSPORTADORA INDIGENA ALTEA	llamar nuevamente el martes aal numero 3168178198 jessica para gestionar el pago de las facturas
MG TRANSPORTES SAS	jefe alejandro
ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EPS-S	se llama al numero 6517393 exte 1 y 2 y no contestan

Ilustración 5 Gestión de Cartera

1.3 Identificar dentro del mapa de procesos de la empresa, el proceso al cual corresponde el procedimiento de gestión de cartera.

Una vez identificado cada uno de los procesos actuales, cabe resaltar que el presente trabajo se centra en el Proceso de Apoyo Administrativo dentro del área Administración y Contable, el cual contiene la gestión de la Cartera de la empresa, donde se identificaron aspectos que se consideran pertinentes de un mejor manejo mediante la especificación de funciones y responsabilidades para obtener resultados positivos en la gestión de la cartera.

En la estructura de PREVIS IPS la Gestión Administrativa y Contable, de donde se desprenden departamentos y sub departamentos como se muestra en la ilustración 4, los cuales están compuestos por los siguientes cargos:

Asesor financiero: Es el encargado de dirigir el funcionamiento de las áreas a su cargo (Contabilidad, Cartera, facturación).

Contabilidad: Es el encargado de llevar de forma clara, ordenada y sistematizada la contabilidad de la entidad de acuerdo a las normas contables y demás normatividad vigente, el recaudo por la prestación de los servicios y los respectivos pagos a los proveedores, así mismo el seguimiento de la cartera donde podremos ver reflejado los cobros originados por la entidad a los diferentes usuarios.

1.4 Implementar los conceptos en el sistema obteniendo una facilidad al momento de realizar el cálculo del pago de las facturas.

Una buena calificación de la cartera es la forma en como la empresa realiza el cobro de ella, es decir; si lo hace bien o lo hace mal, al realizar una clasificación de la cartera nos permitirá conocer los problemas de nuestros clientes y así facilitar una gestión.

La forma en que se adquiere esta información para realizar el respectivo registro de los usuarios, datos y deudas, es a través de las facturas que emite el área encargada con el software CLINIC EDITION. Allí podemos evidenciar las deudas en las que se encuentran los clientes con la entidad.

El cliente se puede identificar de tres formas con el número de la factura del servicio que se prestó, NIT o la razón social, con esto se puede identificar el año en que se realizó, pero no la fecha de la radicación de esta sino la fecha del pago oportuno.



Ilustración 6 Software

PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD IPS SAS - PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD IPS S.A.S

Vencimientos de cartera

Vendedor: Ciudad: Sede: Todos: Todos:

Opción de Listado: A 30 DÍAS A 180 DÍAS A 60 DÍAS A 360 DÍAS A 90 DÍAS A más 360 DÍAS A 120 DÍAS Toda Cartera Porcentaje mora: 0.00

Vencimientos: Días de Factura: Informe Consolidado:

Códigos: Nombre del Cliente: Cédula: Todos:

Código: 000000003 Nombre: AGROPECUARIA ALIAR S.A Nit: 890207037 Fecha Corte: 05/11/2019
C.C GAÑAVERAL P.3 EDIF. URBANO Tel: Zona:

Fecha	Doc	Nro_doc	30 Dias	60 Dias	90 Dias	120 Dias	180 Dias	360 Dias	Más de 360	Mora	Días
23/04/2019	FV	30539	0	0	0	0	0	7,236,000	0	0	196
18/05/2019	FV	31528	0	0	0	0	3,803,000	0	0	0	171
25/06/2019	FV	33245	0	0	0	0	20,356,000	0	0	0	133
24/07/2019	FV	34034	0	0	0	9,511,000	0	0	0	0	104
24/08/2019	FV	35120	0	0	16,390,000	0	0	0	0	0	73
19/09/2019	FV	36251	0	7,287,000	0	0	0	0	0	0	47
21/09/2019	FV	36272	0	48,957,000	0	0	0	0	0	0	45
24/10/2019	FV	37443	11,611,000	0	0	0	0	0	0	0	12

Informamos que los valores correspondientes a anticipos realizados por un cliente no afectarán los saldos de la cartera, estos se mostrarán individualmente.

Saldo Final: 11,611,000 56,244,000 16,390,000 9,511,000 24,159,000 7,236,000 0 0

Total Cartera: 125,151,000 Cupo Crédito: 0 Total anticipos: 0 DISPONIBLE: -125,151,000

Ilustración 7 Tomado desde el software de la empresa

1.5 Realizar el proceso de cobro persuasivo y provisión de la cartera PREVIS IPS a sus clientes.

PROCESO DEL COBRO PERSUASIVO

DESCRIPCION DE PROCESOS		
PROCESO: Cartera	SUBPROCESO: Gestión de Cobro	PROCEDIMIENTO: Cobro Persuasivo
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Invitar al deudor a cancelar sus obligaciones de manera voluntaria		
INFORMES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Mensual. ▪ Informe De La Cartera Recaudada. 		
RIESGOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de direcciones y teléfonos de las empresas errónea. 2. Las empresas no contestan llamadas. 3. Crecimiento de la cartera vencida. 	REVISIONES: <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar listado de direcciones y teléfonos con las empresas directamente 2. Envío de correos electrónicos y visitas personales 3. No realizar contratos con entidades morosas. 	
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuentas por cobrar ➤ Cartera recuperada. 	SOPORTES Y FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones de pago • Relación de facturas canceladas por las empresas • Informe cartera por entidades 	
RESULTADO: Facturas canceladas y registradas en la contabilidad del PREVIS IPS con sus debidos soportes.	OBSERVACIONES: Es importante seguir realizando el seguimiento puesto que es una de las cuentas más importantes dentro de los estados financieros y la cual provee a la entidad para cubrir sus obligaciones	

Tabla 2 Cobro persuasivo

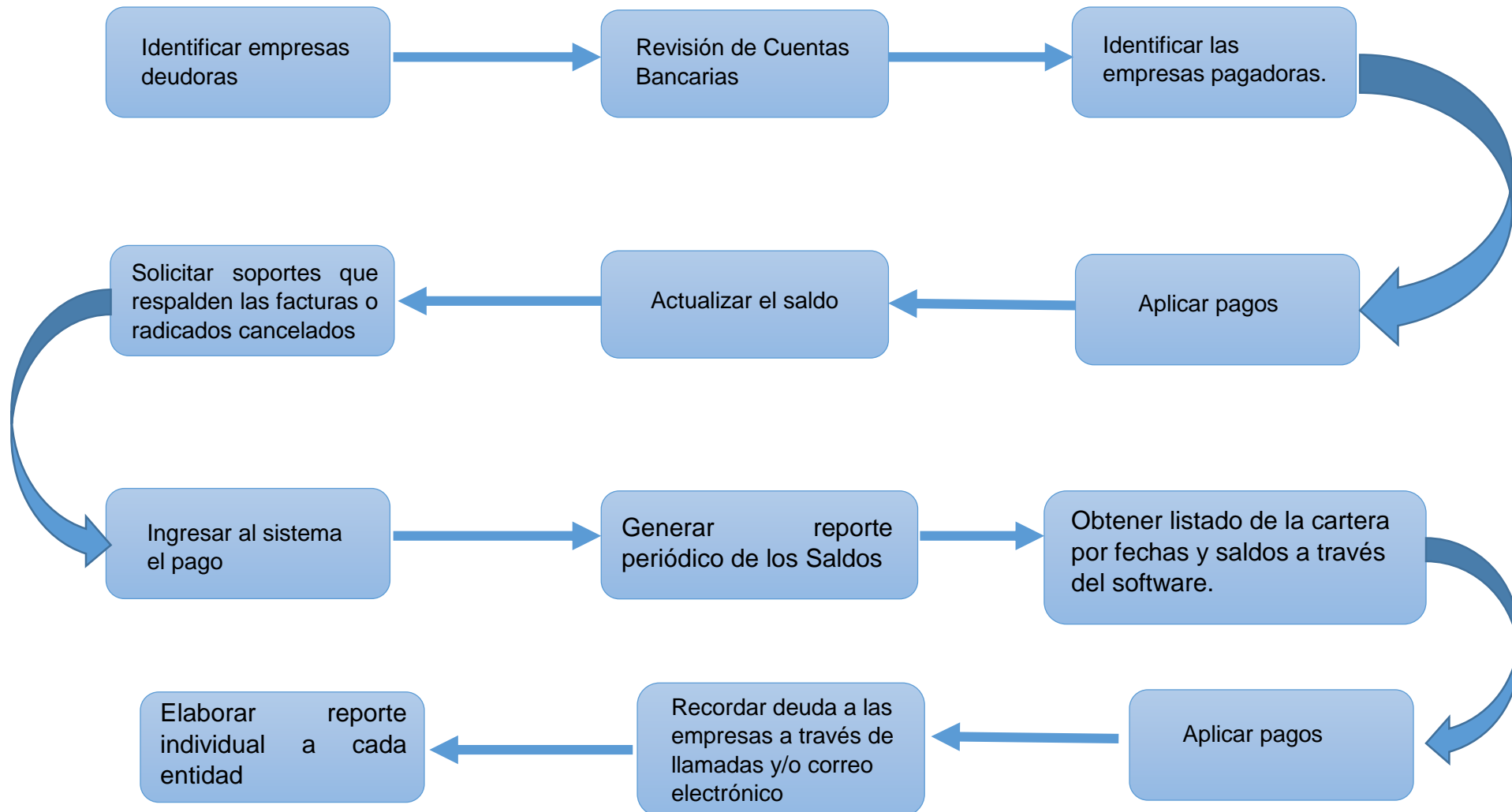
ACTIVIDADES DEL COBRO PERSUASIVO

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	Revisión de cuentas bancarias para identificar el pago de las empresas.	Contabilidad
	Identificar las empresas pagadoras.	Contabilidad
	Aplicar pagos y actualizar el saldo	Contabilidad
	Solicitar soportes que respalden las facturas o radicados cancelados	Contabilidad
	Verificar pagos y generar reporte periódico de los Saldos	Contabilidad
	Conocer el deudor, saber si es persona natural o jurídica.	Contabilidad
	Obtener listado de la cartera por fechas y saldos a través del software.	Contabilidad
	Elaborar reporte individual a cada entidad con cuentas por pagar	Contabilidad
	Realizar llamadas o envío de correos electrónicos a las empresas deudoras para recordarle la obligación con PREVIS IPS cuando la cartera sea menor o igual a treinta (30) días.	Contabilidad
	Envío de correos con un estado actual de la cartera a las entidades responsables del pago o usuarios según el caso con cartera entre 31 a 90 días.	Contabilidad
	Visitas personales a las empresas deudoras que su dirección se encuentre dentro del municipio, para recordarle la obligación pendiente.	Gerencia Contabilidad
	Si existe pago de la obligación se registra en el sistema.	Contabilidad
	Acordar términos de pago con las entidades	Gerencia

	deudoras cuando esta solicita plazos para el pago.	Contabilidad
	Termino del cobro persuasivo Cartera - Jurídico	Gerencia Contabilidad Jurídico

Tabla 3 Actividades del cobro persuasivo

MAPA DEL PROCESO DEL COBRO PERSUASIVO



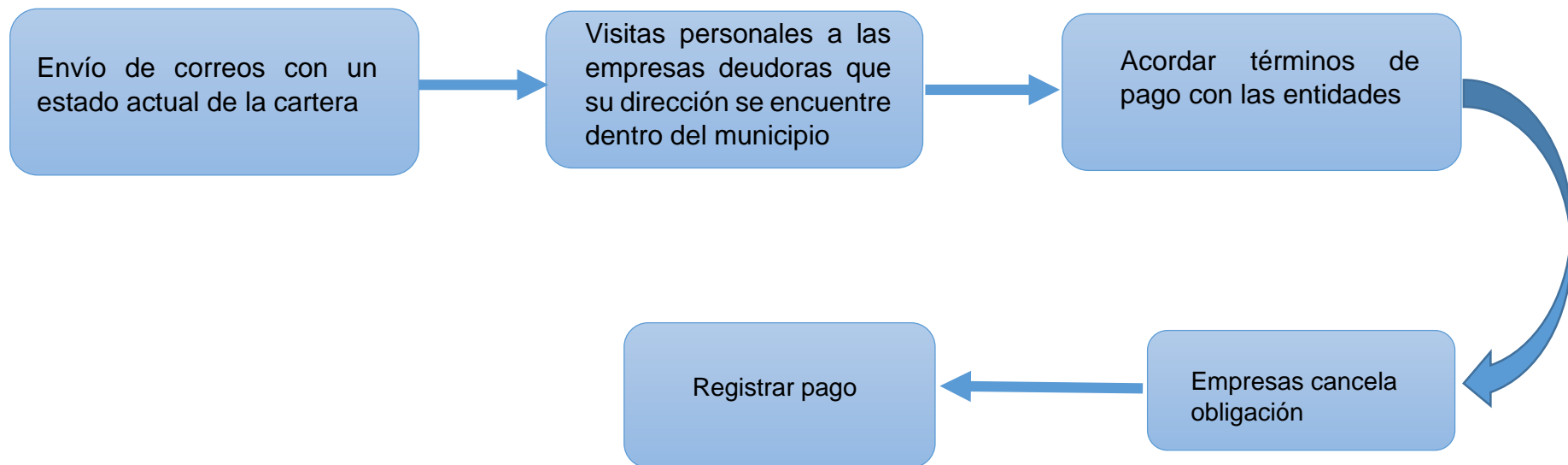


Ilustración 8 Mapa del proceso del cobro persuasivo

PROCESO DE PROVISIÓN

DESCRIPCION DE PROCESOS		
PROCESO: Contabilidad	SUBPROCESO: Contable	PROCEDIMIENTO: Provisión de deudores
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Registrar el valor estimado de las contingencias de pérdidas generadas en los deudores, como resultado de las deudas no canceladas.		
INFORMES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Balance General (Anual) ▪ Estado de Resultados ▪ Informe de Saldos 		
RIESGOS: 1. No realizar la provisión de deudores	REVISIONES: 1 Aplicación de la normatividad contable vigente.	
INDICADORES: ➤ Total provisionado	SOPORTES Y FORMATOS: <ul style="list-style-type: none"> • Balance general (Deudores) 	
RESULTADO: Balance general clasificado y estado de actividad financiera económica social y ambiental con valores reales.	OBSERVACIONES: la entidad pública utiliza el método de provisión de cartera general.	

Tabla 4 Proceso de provisión

ACTIVIDADES DE LAS PROVISIONES

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	Generar un listado de deudores (software)	Contabilidad
	Identificar los deudores con vencimientos entre más tres(3), más seis (6) y más de un año	Contabilidad
	De acuerdo al tiempo del vencimiento, se realiza la provisiones correspondiente	Contabilidad
	Registrar contablemente la cuenta del gasto (débito) contra la cuenta de deudores (crédito)	Contabilidad
	Fin del proceso	Contabilidad

Tabla 5 Actividades de provisión

MAPA DEL PROCESO DE LA PROVISIONES

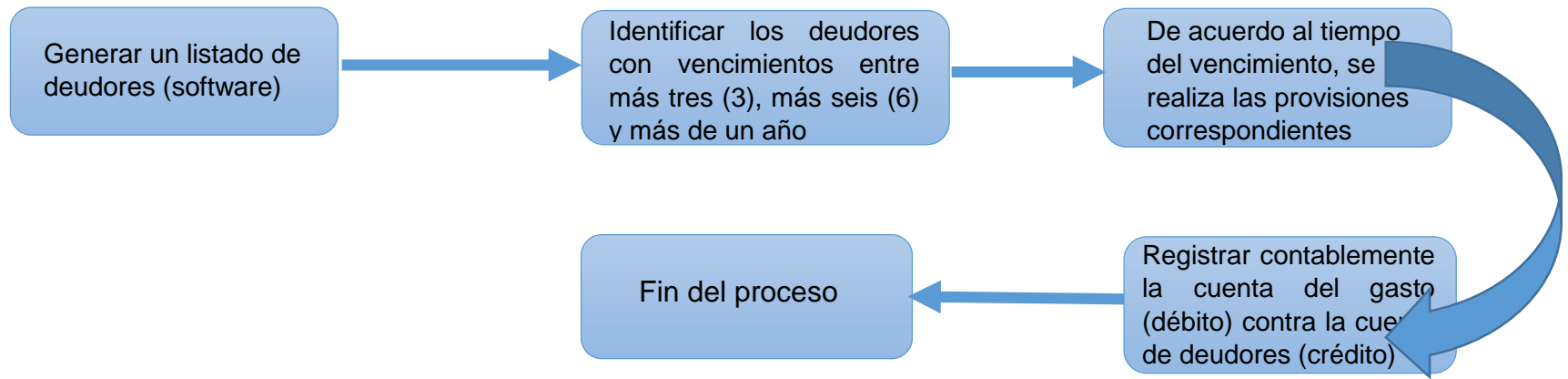


Ilustración 9 Mapa del proceso de provisión

VENTAJAS DEL PROCEDIMIENTO DE LA GESTION DE CARTERA

- Ayudan al personal a tener un buen proceso de gestión de cartera.
- Describen de manera detallada todas las actividades y responsabilidades de cada persona encargada de este proceso.
- Guía a la empresa con cada ítem del procedimiento a ejecutar.
- Le proporciona al personal una visión más integral de la empresa
- Permite que aquellos que se encargan del proceso que conozcan cuales son los pasos que deben seguir para desarrollar todo correctamente
- Indican de forma explícita el proceso del cobro persuasivo, provisione y sus actividades

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION																			
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INICIO DE LA PRACTICA				X																
CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES				X	X															
RECOLECCIÓN DE LA BASE DE DATOS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA						X	X	X												
PRESENTACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO (PRIMER INFORME)										X										
IDENTIFICAR LAS DIFICULTADES PARA EL COBRO DE LA CARTERA.				x	x	x														
VERIFICAR EL PROCESO ACTUAL DE GESTIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA PREVIS IPS, DONDE LAS DEUDAS SEAN RECUPERADAS						x	x	x	x											
IDENTIFICAR DENTRO DEL MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA, EL PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CARTERA.										x	x									
IMPLEMENTAR LOS CONCEPTOS EN EL SISTEMA OBTENIENDO UNA FACILIDAD AL MOMENTO DE REALIZAR EL CÁLCULO DEL PAGO DE LAS FACTURAS.											x	x	x							
REALIZAR EL PROCESO DE COBRO PERSUASIVO Y PROVISIÓN DE LA CARTERA PREVIS IPS A SUS CLIENTES										x	x	x								
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACIÓN DE OBJETIVOS												x	x							
PRESENTACIÓN DE LOS AVANCES EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO (SEGUNDO INFORME)														x						
PRESENTACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS															x	x				
ELABORACION DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																	x			
PRESENTACION DEL INFORME FINAL																		x		
SUSTENTACION DE LA PRACTICA PROFESIONAL																			x	

Tabla 6 CRONOGRAMA

CONCLUSIONES

El proceso de Gestión de Cartera se desarrolló con eficiencia, alcanzando la finalidad del plan de mejoramiento, se implementó en la empresa PREVIS IPS S.A.S, tiene como propósito mejorar los procesos y procedimientos que se realizan en lo referente a la cartera, así mismo, la asignación de funciones y responsabilidades específicas a cada uno de los funcionarios que colaboran con el área encargada de gestionar la cartera.

En conclusión, la investigación traerá buenos beneficios a la empresa en:

- Mejorar los procesos y procedimientos de cartera dentro de la empresa, disminuyendo de esta forma el total de la cartera.
- Un mayor control de las cuentas por cobrar de la empresa, a través del proceso de cartera como plan de mejoramiento.
- Asignar las funciones y responsabilidades de acuerdo al manual de procesos el cual asigna a los funcionarios del departamento de contabilidad.
- Medir con mayor exactitud la gestión realizada por la entidad y el estudiante de la practica en la recuperación de la cartera.
- Detectar a tiempo las facturas y así las empresas que se encuentran con moras de años anteriores y del presente con la entidad.
- Mejorar la calidad de la información de la cartera.

RECOMENDACIONES

Aprobar y socializar el proceso de gestión de cartera con el fin de mejorar las deficiencias encontradas en el cobro, la radicación a tiempo de las facturas, que permiten llevar un control de las labores que debe realizar en el departamento para la disminución de las cuentas por cobrar.

Es de gran importancia apoyarse con el personal encargado en el área ya que cuenta con varias funciones y de abastecer de herramientas para un trabajo eficaz y así cumplir con el logro y desarrollo del trabajo en la fecha oportuna.

Se propone experimentar y si es el caso de implementar el plan de mejoramiento, siendo una herramienta útil y de apoyo para la recuperación de la cartera de años anteriores y del presente.

Realizar capacitaciones periódicas que permitan dar claridad en las actualizaciones del proceso que se realiza en cada departamento.

Implementar las políticas contables relacionadas con el proceso de cartera en las que se ve involucrada el proceso de cobro persuasivo y provisión de las cuentas de deudores, lo cual permite establecer saldos reales y una adecuada clasificación contable.

Realizar mensualmente la conciliación de cartera con el fin de obtener saldos reales en las cuentas por cobrar, para emitir información real a los gerentes.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Al iniciar a mi práctica profesional en la empresa Prevención Integral En Salud IPS S.A.S, me llevo la satisfacción de haber cumplido con el objetivo, de la experiencia enriquecedora que adquirí en cuanto a mi formación y en diferentes aspectos en mi labor como profesional, logre darle un enfoque más claro de mi desarrollo en la profesional al poder a pruebas mis conocimientos y llenar las expectativas de la gerente y mi jefe inmediata la contadora publica quienes colocaron en mi toda la confianza para poder realizar una excelente prácticas, en darle un fortalecimiento y soluciones a los diferentes problemas y falencias que se presentaron en la empresa.

El aprendizaje en el departamento contable, fue productivo al descubrir diferentes facetas o campos de acción del contador público en la sociedad y principalmente en la empresa, trabajando en la elaboración, calculo y recuperación de la cartera, así mismo familiarizarme más con el proceso de facturas, declaración de impuestos, entre otras áreas administrativas.

Al elegir como trabajo de grado la práctica profesional, quise poner en práctica mi conocimiento y saber, mi rendimiento en el campo laboral, logrando con esfuerzo un buen desempeño, obtener una gran experiencia, adquisición de más conocimientos, logré interactuar con personas diferentes, el haber generado ante la entidad el perfil laboral necesario como acceso y plataforma de una buena imagen de la Universidad de Pamplona.

BIBLIOGRAFIA

<https://www.previsips.com>

<https://capital.com › gestion-de-cartera-definicion>

Asesorías de la Docente Ruth Mayerly Guerrero, asesor de práctica profesional.