

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado	Pág.		
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	i(57)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YERALDIN MENDOZA GALVIZ
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	ADRIANA MOSQUERA CARRACAL
TÍTULO DE LA TESIS	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN EL AREA DE PERSONAL DE LA EMPRESA CERAMICA ITALIA S,A.

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

LA FALTA DE UN MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA RECUPERACION DE CARTERA OCACIONADA POR LAS INCAPACIDADES SIENDO ESTE EL PRINCIPAL FALENCIA QUE TIENE LA EMPRESA, EL NO PAGO DE LAS INCAPACIDADES TRAE CONSIGO UNA PERDIDA ECONOMICAMENTE A LA ENTIDAD PUESTO QUE NO HAY DESEMBOLSOS DE DICHAS INCAPACIDADES ATRASADAS.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
----------	---------	----------------	---------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE PERSONAL DE LA EMPRESA
CERÁMICA ITALIA S.A

AUTOR:

YERALDIN MENDOZAGALVIZ

Trabajo de Grado para Optar el Título de Administración de Empresas

Directora

ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL

Magister

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Julio 2016

Índice

Capítulo 1. Asistencia administrativa en el area de personal de la empresa Cerámica Italia S.A. 1	
1.1. Descripción breve de Cerámica Italia, Cúcuta norte de Santander.....	1
1.1.1. Misión.....	3
1.1.2. Visión.	3
1.1.3. Objetivos de la empresa.	3
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional	4
1.1.5. Descripción de la dependencia que fue asignada	6
1.2. Diagnóstico inicial de Cerámica Italia S.A	6
1.2.1. Planteamiento del problema.	7
1.3. Objetivos de la pasantía	9
1.3.1. Objetivo general.	9
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4. Descripción de las actividades a desarrollar	10
Capítulo 2. Enfoques referenciales 11	
2.1 Enfoque conceptual.....	11
2.1.1 Cartera de crédito	11
2.1.2 Gestión de cobro.....	11
2.1.3 Estrategias.....	11
2.1.4 EPS.....	12
2.1.5 ARL.....	12
2.1.6 Empresas de seguros.....	13
2.2 Enfoque Legal.....	13
2.2.1 Ley 019 de 2012 Art. 121.....	14
2.2.2 Ley 1438 de 2011	14
2.2.3 Ley 776 de 2002.....	15
2.2.4 Ley 100 de 1993.....	16
2.2.5 Reglamento de seguimiento, control y cobranza de la cartera de créditos	17
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo 18	
3.1 Presentación de resultados.	18
3.1.1 Diagnóstico de la sección de nómina en la gestión de incapacidades	18
3.1.2 Estrategias propuestas para mejorar la recuperación de cartera ocasionada por las incapacidades	22
3.1.3 Diseño del plan de mejoramiento para la recuperación de cartera.....	27
Capítulo 4. Administración del proyecto..... 30	
4.1 Recursos humanos.....	30
4.2 Recursos institucionales	30
4.3 Recursos financieros.....	30
Capítulo 5. Diagnostico final 31	

Capítulo 6. Conclusiones 33
Capítulo 7. Recomendaciones 33
Referencias ¡Error! Marcador no definido.
Apéndices 37

Lista de tablas

Tabla 1. Diagnóstico inicial	7
Tabla 2. Descripción de las actividades	10
Tabla 3. Plan de mejoramiento.....	28

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama, Fuente: base de datos Cerámica Italia S.A.	5
--	---

Listado de apéndices

Apéndice A. Cerámica Italia S.A., Cúcuta Norte de Santander.....	38
Apéndice B. Sistema de cobro (oficios)	39
Apéndice C. Organización de oficios a cada EPS	42
Apéndice D. Informe de compensación.....	43

Resumen

Durante el primer semestre del año dos mil dieciséis (2016) se desarrollaron las pasantías profesionales, el propósito del presente trabajo es la gestión de recuperación de cartera ocasionada por las incapacidades Cerámica Italia reconoce la prestación económica y tramita antes las EPS y ARL el pago de la misma, recuperando el valor consignado por cada incapacidad.

Las prestaciones económicas por concepto de las incapacidades; correspondientes a los dos (2) primeros días de la incapacidad laboral, originada por enfermedad general las asume el empleador, el tercer día en adelante son reconocidas por las EPS y son liquidadas por el 66,67% de su IBC, el segundo día en adelante de una incapacidad clasificada como accidente laboral es asumida por la ARL que son reconocidas por el 100% de su IBC por el tiempo de inhabilitados por enfermedad para desempeñar su profesión u oficio habitual.

Las situaciones que han llevado a la empresa Cerámica Italia S.A. a considerar que la recuperación de cartera sea una causa de sus problemas financieros debido al incumplimiento en el pago de las EPS y ARL ocasiona que se acreciente el riesgo de inviabilidad financiera por la presencia de mayores niveles de endeudamiento e incumplimiento con las entidades financieras.

Para el logro de los objetivos y metas trazadas en el proyecto de pasantías se desarrolló actividades con que se implementó un método científico, donde obtuve conocimientos válidos y aplicativos mediante procedimientos confiables, se usaron estrategias para la cobranza de cartera

vencida según los términos acordado, es necesario usar técnicas de estrategias brindándole un seguimiento continuo y un control a las incapacidades hasta el reconocimiento económico de cada una de las mismas, que ayudaron a la gestión de recuperación de cartera de las incapacidades, en busca de efectividad y eficiencia con el objetivo de gestionar las incapacidades por cobrar, se aplicaron varias metodologías una de ellas fue de revisar el portal de cada EPS para saber el estado en que se encuentra cada incapacidad, enviando oficios de cobro a cada EPS, las respectivas llamadas y correos electrónicos, seguimiento y control en un cuadro de Excel a cada incapacidad ingresada en la empresa que favorecieron con este proceso de recuperación de cartera.

Se puede afirmar que la empresa no implementa estrategias no realiza un seguimiento continuo no se registra un control y gestión a cada incapacidad necesarias para el cumplimiento y pago de las prestaciones económicas donde se le brindó la oportunidad al pasante para que con su tiempo y dedicación llevara a un buen término en la recuperación de cartera por las incapacidades, donde se realizaron todas las actividades pertenecientes a cada objetivo planteado.

En conclusión se define que se recuperó gran parte de la cartera con las estrategias planteadas y la gestión que se realizó a cada una de las incapacidades, se recuperó incapacidades de años anteriores en donde se encontraban rechazadas y no se encontró reclamación por parte de la empresa, se realizó oficios de cobro y la EPS reconoció la prestación económica en respuesta con un oficio donde dan información del reconocimiento y valor a pagar, se mantuvo este control

de seguimiento verificando la información en el portal y respuestas que dan las EPS, para prevenir el riesgo que se acreciente más el valor y brindar una solución a tiempo.

Introducción

Las situaciones que han llevado a la empresa Cerámica Italia S.A. a considerar que la recuperación de cartera sea una causa de sus problemas financieros debido al incumplimiento en el pago de las EPS y ARL ocasiona que se acreciente el riesgo de inviabilidad financiera por la presencia de mayores niveles de endeudamiento e incumplimiento con las entidades financieras, el estado, empleados y contratistas.

El informe es realizado con el propósito de identificar las causas y proponer posibles soluciones a dicha problemática mencionada anteriormente, con el fin de mejorar el procedimientos de recuperación de cartera para prevenir la acumulación de incapacidades por cobrar y fortalecer la estructura financiera, la falta de un seguimiento de control hace que las incapacidades se puede presentar en ocasiones que estén sin reconocimiento económico probablemente pueden que estén negadas y/o rechazadas por motivo de requerimientos de estudio que cada EPS que establece para su debido pago, esto puede ocasionar que se aumente y acumule, motivo por el cual la empresa no hace gestión; si las EPS y ARL rechazan la incapacidad se debe estudiar y verificar el motivo por el cual no está reconociendo la incapacidad, para esto se necesita verificar la documentación y anexarle la información requerida para continuar con el proceso de recobro que se requiere a cada una de ellas.

Los métodos aplicados de cobro para recuperar la cartera fue sistema de cobros de incapacidades (oficios), respectivas llamadas, correos electrónicos que permitieron un sistema de cobranza exitoso.

Se presenta elaborar de manera precisa y concisa con los objetivos y actividades planteadas que se realizó en la empresa con el fin de diseñar estrategias y brindándole un control de seguimiento a cada una de las incapacidades para facilitar el desarrollo de los procedimientos para la recuperación de cartera ocasionada por las incapacidades de los trabajadores de la empresa.

Capítulo 1. Asistencia administrativa en el área de personal de la empresa

Cerámica Italia S.A.

1.1.Descripción breve de Cerámica Italia, Cúcuta norte de Santander.

El 17 de junio de 1.983 se consolida en san José de Cúcuta, la idea de un grupo de empresarios locales de fabricar una baldosa esmaltada que diera un vuelco total a la fabricación tradicional de tabletas. Inaugurada por el entonces presidente Belisario Betancourt, se presenta como una respuesta natural a las bondades extraordinarias de las arcillas de la región. En el transcurso de su historia, la planta de revestimiento cerámico ha crecido de forma constante, pasando de una capacidad de un millón de metros cuadrados en el año de 1985 a cerca de doce millones de metros cuadrados en la actualidad.

Hacia finales de los años 70, comisiones internacionales llevaron a cabo estudios de caracterización de las arcillas de la región del norte de Santander.

Estos análisis arrojaron como resultado, la identificación de arcillas rojas tipo caolítica y lítica, que presentaban propiedades físicas aptas para la producción de revestimientos de alta calidad a través de procesos sencillos y con menor uso y aplicación de aditivos industriales, este resultado presentó como una oportunidad clara, la generación de un proyecto empresarial dirigido a aprovechar los beneficios de estos recursos naturales, en una cadena productiva eficaz y de alto desempeño.

La compañía ha tenido una constante evolución basada en una planta de producción moderna y vanguardista, de alta tecnología, acompañadas de un proceso de producción eficiente, el cual se complementa con más de 415 empleados directos que convierten a la firma cucuteña en líder de su ramo en Sudamérica (Cerámica Italia, 2011)

En el transcurso de la historia, la planta de revestimiento cerámico ha crecido de forma constante, pasando de una capacidad de un millón de metros cuadrados en el año de 1985 a cerca de doce millones de metros cuadrados en la actualidad. Como complemento de la oferta de pisos y paredes, se define en el año 2000 el interés de implementar una oferta de productos de porcelana sanitaria que tenga las mismas iniciativas innovadoras de la propuesta realizada en la línea de revestimiento. en el año 2005 se inaugura en Cartagena la planta de porcelana sanitaria de cerámica Italia, se convierten en la alternativa ideal para la remodelación de los espacios de baños de los hogares colombianos; la compañía ha tenido una constante evolución basada en una planta de producción moderna y vanguardista, de alta tecnología, acompañada de un proceso de producción.(Faenza., 2016, p. 45)

CerámicaItalia S.A., cuenta con una de las plantas más modernas de Suramérica con tecnología de punta (hornos automatizados, secaderos horizontales de alto rendimiento, prensas hidráulicas de 1400, 1705 y 2805 toneladas) que elevaron su producción a 23.000 m² promedio día, después de largas jornadas de trabajo se ha convertido el suelo donde vivimos en pequeños fragmentos, los cuales han sido enviados por toda la geografía colombiana transportando fronteras, como muestra el amor de esta región, por este hermoso país.

1.1.1. Misión. Cerámica Italia S.A, tiene como misión elaborar productos cerámicos, orientados a cumplir con parámetros de calidad y diseño, que se ajusten a normas internacionales y satisfagan a nuestros clientes.

1.1.2. Visión. Para el año 2017, lograr un crecimiento en las ventas del 25% a nivel nacional y mantener un margen de rentabilidad del 10% -12% medido a través del ebitda; para lograr una participación como mínimo del 40% en exhibiciones y ventas a nuestros aliados estratégicos.

Posicionar la marca CerámicaItaliaS.A., desde la emoción en nuestros aliados estratégicos y clientes finales.

Sorprender a los aliados estratégicos y clientes finales, superando sus expectativas a través de nuestra oferta de valor (producto + servicio + transferencia de información).

1.1.3. Objetivos de la empresa. Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de nuestros clientes, por medio de la entrega de productos que cumplan plenamente los requisitos de calidad establecidos, dentro de los plazos, cantidades y referencias acordadas.

Mejorar continuamente los resultados de calidad, productividad y eficiencia, garantizando el desarrollo y crecimiento de la organización.

Disminuir el nivel de reclamos mediante la implementación de controles adecuados en las diferentes etapas del proceso, el cumplimiento de las normas técnicas establecidas y la asesoría y asistencia ofrecida en la venta e instalación de nuestros productos.

Renovar continuamente el portafolio de productos, ofreciendo diseños innovadores de productos diferenciados que permitan satisfacer los cambiantes requerimientos de nuestros clientes.

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional. Cerámica Italia S.A está conformada por un presidente, gerente de operaciones, gerente comercial, gerente administración y financiera, gerente de proyectos y gerente desarrollo organizacional.

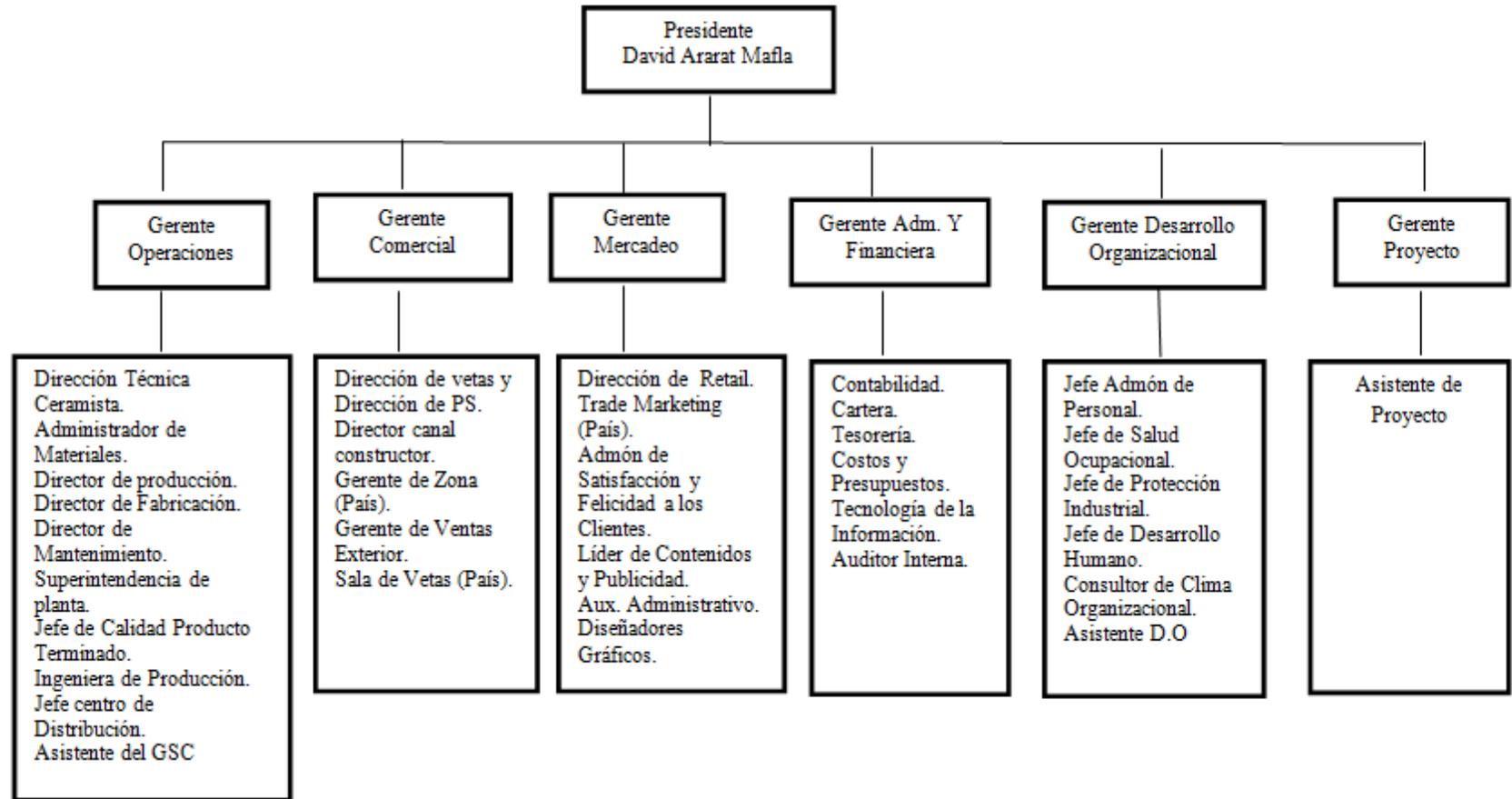


Figura 1. Organigrama

Fuente: base de datos Cerámica Italia S.A.

1.1.5. Descripción de la dependencia que fue asignada. La dependencia asignada corresponde al área de la administración del personal con el jefe inmediato María Claudia Moreno Lizcano, donde se debe estudiar y proponer el establecimiento de políticas, planes, programas y formas, orientados a elevar la moral y el rendimiento del personal de la empresa, respetando sus derechos.

El departamento de desarrollo organizacional cuenta con seis (6) áreas: Salud Ocupacional, Protección Industrial, Desarrollo Humano, Clima organizacional, Asistente Desarrollo Organizacional y Administración de Personal.

En el área de Administración de Personal está a cargo con la sección de nómina que realiza el pago de los sueldos o salarios a los trabajadores de una manera ordenada y precisa; del mismo modo proporcionan la información contable y las estadísticas, tanto para la empresa como el sujeto de regular las relaciones laborales dando cumplimiento a las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social que establecen las leyes del país.

1.2. Diagnóstico inicial de Cerámica Italia S.A

El análisis DOFA es una herramienta de diagnóstico para la generación creativa de posibles estrategias a partir de la identificación de los factores internos que corresponden a las fortalezas y las debilidades y externos de la organización que corresponden a las oportunidades y las amenazas, dada su actual situación y contexto. Se identifican las áreas y actividades que tienen el mayor potencial para un mayor desarrollo y mejora que permiten minimizar los impactos negativos del contexto.

Tabla 1.*Diagnóstico inicial*

	debilidades	fortalezas (f)
factores internos	(d) 1). Carece de controles y estrategias para recuperar Carteras de vigencias anteriores. 2). Realizar un estudio de tiempo.	1). Posee personal capacitado y profesional para el manejo de las herramientas de trabajo. 2). La entidad cuenta con un ambiente laboral satisfactorio para el desarrollo de sus actividades.
factores externos		
oportunidades (o)	estrategias	estrategias (fo)
1) Tendencia al crecimiento y producción.	(do) d2o1 Realizar un diagnóstico en el área de nómina en la gestión de incapacidades	f10201 Conservar y aprovechar el buen desempeño del personal para la empresa.
2) Recurso profesional disponible en universidades para apoyar el desarrollo sostenible de las organizaciones.		
amenazas (a)	estrategias	estrategias (fa)
1) Falta de gestión, control y seguimiento a las incapacidades.	(da) d1a1 Elaborar procedimientos que sirva a la empresa	f1f2a1 Tener una mejora continua en el desarrollo del trabajo administrativo para lograr una excelente producción.
2) Mantener actualizado la página web de cada EPS para facilitar la veracidad del estado de las incapacidades.	determinar estrategias de mejoramiento con cada una de las EPS.	

Fuente: pasante del proyecto

1.2.1. Planteamiento del problema. Cerámica Italia S.A esta entre las empresas más representativas del Norte de Santander, siendo reconocida en la región por su gran trayectoria en la producción y comercialización de productos cerámicos para la pared, baños y pisos.

Esta entidad tiene alrededor de 415 empleados entre operarios y administrativos, para la producción y el manejo de este revestimiento cerámico en el principio de protección de los trabajadores respecto a las enfermedades y de los accidentes de trabajo; la aplicación de medidas de seguridad laboral y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Por la cual causa distintas enfermedades y/o accidentes laborales, dar buen manejo a los elementos de seguridad personal según la reglamentación que brinda la empresa que protejan la vida y el bienestar de todos los trabajadores, considerando todos los factores que incidan en la seguridad salud del trabajo.

La empresa a través de la administración del personal es encargada de afiliar o garantizar que el personal está afiliada a una aseguradora de riesgos laborales.

La administración del personal de la empresa brinda el cumplimiento a las obligaciones laborales además garantiza la gestión de las incapacidades siguiendo en este un procedimiento cuando se presenta una incapacidad en el que un empleado adscrito a la red de Servicios de Salud EPS, el afiliado deberá de entregar al empleador, el original de la incapacidad o de licencia emitida por el médico, adjuntando los documentos requeridos según el origen con los soportes correspondientes.

La EPS valida el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normatividad legal y vigente y determina el derecho a reconocimiento económico para generar la liquidación, si hay reconocimiento económico, el pago de la misma; si no hay reconocimiento económico hacer el debido procedimiento y gestionar su origen.

La recuperación de cartera de incapacidades la gestión que se debe hacer tanto para transcribir incapacidades, como para su respectivo cobro, siendo este el principal inconveniente que no todas las EPS cancelan oportunamente dejando que se acrecienten en las deudas por no pago, se visualiza esfuerzos encaminados a desarrollar y estudiar el proceso con cada una de las EPS; implementando unas estrategias que nos proporcione la recuperación del efectivo.

La falta de un mejoramiento continuo en la recuperación de la cartera ocasionada por las incapacidades siendo este la principal falencia que tiene la empresa, el no pago de las incapacidades trae consigo una pérdida económicamente a la entidad puesto que no hay desembolsos de dichas incapacidades atrasadas, se le propone a la empresa implementar estrategias de recuperación y hacerle un seguimiento junto con un sistema de información y que se propongan unas mejoras para que el estado de la cartera pueda mejorar.

A raíz de esta problemática surge la necesidad de realizar una propuesta que garantice la gestión para recuperación de la cartera ocasionada por las incapacidades de la empresa cerámica Italia S.A.

1.3.Objetivos de la pasantía

1.3.1. Objetivo general. Brindar asistencia administrativa en el área de personal de la empresa Cerámica Italia S.A.

1.3.2. Objetivos específicos. Realizar un diagnóstico en la sección de nómina en la gestión de incapacidades.

Diseñar estrategias que mejoren la recuperación de cartera ocasionada por las incapacidades.

Diseñar un plan de mejoramiento para la recuperación de cartera.

1.4. Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2.

Descripción de las actividades

Objetivo general	Objetivo específicos	Actividades a desarrollaren la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos
Asistencia administrativa en el área de personal de la empresa Cerámica Italia S.A.	Realizar un diagnóstico en la sección de nómina en la gestión de incapacidades.	<p>Recopilación de información para determinar el estado actual de la cartera de Cerámica Italia S.A.</p> <p>Analizar la información que posee la empresa</p> <p>Elaboración de un diagnóstico inicial que permita determinar las debilidades del proceso de recuperación de cartera.</p> <p>Verificar e identificar las variables internas y externas del área que incide en la gestión de incapacidades.</p>
	Diseñar estrategias que mejoren la recuperación de cartera ocasionada por las incapacidades.	<p>Generar un listado de estrategias para la recuperación de la cartera ocasionada por las incapacidades.</p> <p>Identificar oportunidades que permitan potencializar la recuperación de la cartera.</p> <p>Determinar factores de riesgo que ocasionan el problema.</p>
	Diseñar un plan de mejoramiento para la recuperación de cartera.	<p>Plan de recuperación de cartera y acciones a mejorar</p> <p>Iniciar un proceso de implementación de acciones tendientes a mejorar la calidad de las características débiles, plasmadas en objetivos claros y alcanzables.</p>

Fuente: pasante del proyecto.

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Cartera de crédito. Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos. (González, 2016, p. 12.)

2.1.2 Gestión de cobro. La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. (Cash-pot, 2007-2011, p. 1)

2.1.3 Estrategias. Es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas. Se entiende por ventajacompetitiva a una

característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo. La estrategia, por lo general, se compone de elementos externos e internos. Los elementos externos se refieren a los medios para hacer que la empresa sea efectiva y competitiva en el mercado; qué necesidades satisfacer, a qué grupos o segmentos de clientes dirigirse, cómo distinguirse de la competencia, qué productos o servicios ofrecer, cómo defenderse de movimientos competitivos de los rivales, qué acciones tomar en función de las tendencias de la industria, cambios en la economía o movimientos políticos y sociales, etc. (Wiki EOI, 2012, p.1)

2.1.4 EPS. Las Entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica es organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio (POS) a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente Ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de Pago por Capitación al Fondo de Solidaridad y Garantía, de que trata el Título III de la Ley 100/93. (Brito, 2012, p. 23)

2.1.5 ARL. El Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia "es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir y proteger a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan". Llamado riesgo laboral. (Ministerio de Trabajo, 2016, p. 5)

Hace parte del Sistema General de Seguridad Social Integral de Colombia instituido mediante la Ley 100 de 1993 y está dirigido por el Ministerio de Salud y protección Social y el Ministerio de Trabajo.

2.1.6 Empresas de seguros. Una compañía de seguros o aseguradora es la empresa especializada en el seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos (riesgos asegurables) a las unidades económicas de producción y consumo.

Su actividad es una operación para acumular riqueza, a través de las aportaciones de muchos sujetos expuestos a eventos económicos desfavorables, para destinar lo así acumulado, a los pocos a quienes se presenta la necesidad. Sigue el principio de mutualidad, buscando la solidaridad entre un grupo sometido a riesgos.

2.2 Enfoque Legal

El trabajo realizado está enmarcado dentro de la normatividad vigente en el país en lo referente a normas de recuperación de cartera en el reconocimiento de las incapacidades.

La realización del trabajo se realizó teniendo en cuenta la siguiente normatividad:

- Normas aplicables Colombianas vigentes para reconocimiento de incapacidades y su posterior recuperación.
- Conceptos emitidos por la Corte Constitucional referente al reconocimiento de incapacidades.

- Reglamentos internos de Cerámica Italia con aplicabilidad vigente.
- Las demás normas que se estimen conveniente.

2.2.1 Ley 019 de 2012 Art. 121

Artículo 121. *Trámite de reconocimiento de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad.*

El trámite para el reconocimiento de incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad o paternidad a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberá ser adelantado, de manera directa, por el empleador ante las entidades promotoras de salud, EPS. En consecuencia, en ningún caso puede ser trasladado al afiliado el trámite para la obtención de dicho reconocimiento.

Para efectos laborales, será obligación de los afiliados informar al empleador sobre la expedición de una incapacidad o licencia. (Congreso de Colombia, 2016, p. 123)

2.2.2 Ley 1438 de 2011

Artículo 28. *Prescripción del derecho a solicitar reembolso de prestaciones económicas.*

El derecho de los empleadores de solicitar a las Entidades Promotoras de Salud el reembolso del valor de las prestaciones económicas prescribe en el término de tres (3) años contados a partir de la fecha en que el empleador hizo el pago correspondiente al trabajador. (Congreso de Colombia, 2011, p. 85)

2.2.3 Ley 776 de 2002

Artículo 3. *Monto de las prestaciones económicas por incapacidad temporal.*

Todo afiliado a quien se le defina una incapacidad temporal, recibirá un subsidio equivalente al cien (100%) de su salario base de cotización, calculado desde el día siguiente el que ocurrió el accidente de trabajo y hasta el momento de su rehabilitación, readaptación o curación, o de la declaración de su incapacidad permanente parcial, invalidez o su muerte. El pago se efectuará en los períodos en que el trabajador reciba regularmente su salario.

Para la enfermedad profesional será el mismo subsidio calculado desde el día siguiente de iniciada la incapacidad correspondiente a una enfermedad diagnosticada como profesional.

El período durante el cual se reconoce la prestación de que trata el presente artículo será hasta por ciento ochenta (180) días, que podrán ser prorrogados hasta por períodos que no superen otros ciento ochenta (180) días continuos adicionales, cuando esta prórroga se determine como necesaria para el tratamiento del afiliado, o para culminar su rehabilitación.

Cumplido el período previsto en el inciso anterior y no se hubiese logrado la curación o rehabilitación del afiliado, se debe iniciar el procedimiento para determinar el estado de incapacidad permanente parcial o de invalidez. Hasta tanto no se establezca el grado de incapacidad o invalidez la ARP continuará cancelando el subsidio por incapacidad temporal.

2.2.4 Ley 100 de 1993

Artículo 206.*Incapacidades.* Para los afiliados de que trata el literal a) del artículo 157, el régimen contributivo reconocerá las incapacidades generadas en enfermedad general, de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Para el cubrimiento de estos riesgos las empresas promotoras de salud podrán subcontratar con compañías aseguradoras. Las incapacidades originadas en enfermedad profesional y accidente de trabajo serán reconocidas por las entidades promotoras de salud y se financiarán con cargo a los recursos destinados para el pago de dichas contingencias en el respectivo régimen, de acuerdo con la reglamentación que se expida para el efecto.

Artículo 207.*De las licencias por maternidad.* Para los afiliados de que trata el literal a) del artículo 157, el régimen contributivo reconocerá y pagará a cada una de las entidades promotoras de salud, la licencia por maternidad, de conformidad con las disposiciones legales vigentes. El cumplimiento de esta obligación será financiado por el fondo de solidaridad, de su subcuenta de compensación, como una transferencia diferente a las unidades de pago por capitación, UPC.

Artículo 208. *De la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional.*

La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la entidad promotora de salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el libro tercero de la presente ley. (Congreso de Colombia, 1993, p. 69)

2.2.5 Reglamento de seguimiento, control y cobranza de la cartera de créditos

Acuerdo No. 13 Artículo 1. Objetivo El presente Reglamento tiene como objetivos fundamentales:

- Determinar las políticas de seguimiento, control y cobranza de la cartera de crédito, buscando implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la misma.
- Ajustar las políticas y procedimientos de seguimiento, control y cobranza de la cartera de crédito a la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008.

Artículo 14. Etapas de cobro de cartera Este proceso de gestión de cobro de cartera se realizará estableciendo segmentación del total de la cartera de créditos, con el fin de determinar el cobro preventivo, administrativo, administrativo con aviso a deudores solidarios, pre jurídico y jurídico; clasificando la cartera vencida por edades en todas las líneas de crédito, una vez realizado el cierre mensual de la cartera. (Ministerio de Trabajo, 2012, p. 27)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados.

Con el fin de realizar la presentación oficial del cargo a desempeñar y conocer los responsables de cada departamento se realizó un recorrido por cada una de las diferentes áreas, principalmente Administración de personal – Nómina por ser la más relacionada con el objetivo a cumplir dentro de la entidad, fue necesario conocer información básica de la entidad mostrando así la situación actual y en su página web la historia de la empresa, además información obtenida a través de la administradora de personal María Claudia Moreno Lizcano.

Una vez reconocido los aspectos más importantes de Cerámica Italia se organizó un calendario semanal que permitió lograr el cumplimiento de todos los requerimientos para la recuperación de cartera de la empresa.

3.1.1 Diagnóstico de la sección de nómina en la gestión de incapacidades. Al iniciar el proceso de pasantías fue necesario conocer la información de la empresa mostrando así la situación actual y trayectoria en la sección de nómina como a continuación se describe:

Información recopilada para determinar el estado actual de la empresa. Hay muchas maneras de recolectar información en una investigación el método elegido fueron las entrevistas,

diálogo con el jefe de personal y con la asistente de nómina, observaciones y revisión de registros existentes.

Análisis de la información de la empresa. El análisis es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas, en esta actividad donde se analizó la información de la empresa se determinó aplicar actividades de mejoramiento continuo para la recuperación de cartera que ocasionan las incapacidades, como herramienta clave aplicar un seguimiento de gestión y control para las incapacidades que sirva a la empresa mejorar.

Entrevista: Se pudo evidenciar el estado actual de la cartera y la problemática que se tiene con las EPS y ARL al no pago de las incapacidades a tiempo trae consigo una pérdida para la empresa, situación que informa la Administradora de personal donde manifiesta que se han enviado a cobrar pero no se obtiene respuesta al cobro de esas incapacidades y que las EPS Y ARL no reportan ninguna novedad sobre el estado de origen de esas incapacidades pasa el tiempo y que a la fecha no se tiene respuesta.

Registros existentes: Se observó en un informe en Excel detallado por cada EPS una revisión de las incapacidades donde se refleja incapacidades sin envió a cobro, otras que por error de digitación aparecen con un mayor valor de lo que en real es, en otros casos se encuentran negadas por falta de documentos, incapacidades que se le debe dar gran importancia puesto que son del año 2012, 2013, 2014, 2015.

Observaciones: Se observó que la empresa no hace la debida gestión a las incapacidades, donde solo hacen el respectivo cobro y no se tiene el control de seguimiento hasta el reconocimiento económico.

Diagnóstico inicial que permitió determinar las debilidades del proceso de recuperación de cartera. Para comprender la situación de la empresa fue necesario en primera medida realizar un diagnóstico inicial mediante un sencillo análisis, tomando como punto de partida los procedimientos del área de nómina y la información financiera brindada por el software SQL-SAP al observar los estados financieros de la empresa se logra evidenciar que la empresa cuenta con una estructura financiera adecuada y que genera importantes utilidades, sin embargo la organización carece de gestión de cartera lo que es en general su dificultad, al no existir un seguimiento continuo en la recuperación de cartera que ocasiona las incapacidades es imprescindible realizar una evaluación que permita generar un diagnóstico en el que se identifiquen y se controlen las posibles falencias que se presente y que se pueda permitir identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar el riesgo, lo que genera una serie de problemas la falta de control sobre la forma adecuada en que se deben ser desarrollados a tiempo ocasionando dificultades, parte desde que el trabajador presenta una incapacidad, donde la empresa reconoce el pago y gestiona el trámite de cobro ante las EPS Y ARL, creando en el SQL- SAP una cuenta por cobrar relacionando las partidas de cada incapacidad y por último la gestión de su cobro, se identificó que Cerámica Italia S.A presenta grandes dificultades en su estructura financiera, debido a la falta de estrategia por parte de control interno a la hora de gestionar los pagos.

Al tratar de comprender la difícil situación que presenta la empresa se hace indispensable conocer un reporte de cartera que permita en todo momento saber cuáles son las diferentes entidades que se encuentran en mora, el respectivo valor que adeudan y el tiempo en mora.

Se pudo comprobar que el estado deplorable de cartera se debía en mayor parte a la falta de gestión por parte de Nomina y no por la falta de compromisos de las EPS y ARL en cumplir sus obligaciones con la entidad, las entidades en debidas ocasiones dan respuesta al rechazo y/o negadas según el estudio requerido de cada entidad por falta de documentación completa (Epicrisis- Historia Clínica); Si la EPS o ARL autorizan la prestación económica, se debe continuar en la siguiente actividad en donde el valor consignado se concilia el valor pagado por la EPS y el valor que se reporte en el SAP, en caso contrario subsanar las inconsistencias presentadas y remitir nuevamente a la EPS o ARL, gestión que no hace la empresa y que se debe realizar a tiempo donde se debe verificar la información a tiempo para poder solucionarlas.

Variables internas y externas del área que incide en la gestión de incapacidades. Se identificó que la empresa presenta grandes dificultades en aplicar un seguimiento continuo en los pagos de las incapacidades por los servicios prestados por las EPS y ARL esta problemática ha sido de gran importancia para la empresa.

Variables internas:

Falta de organización por parte de la empresa para el procesos de cobro de incapacidades a EPS y ARL

Cerámica Italia reconocerá el 100% de las prestaciones de seguridad social y tramitará ante las EPS correspondientes el pago de las mismas cuando se presenten incapacidades de enfermedad general se le aplicará el procedimiento establecido por las normas legales vigentes para la recepción, pago y cobro de incapacidades.

Se deberá trabajar en equipo en forma de contribuir a un mejor aprovechamiento de las fortalezas y debilidades que posee la empresa, al revisar constantemente estos procedimientos para ayudar a mantener un buen control sobre ellos de tal manera que se monitoree y se aprovechen al máximo.

Al no realizar una efectiva gestión que le sirva a la empresa determinar tácticas que puedan ayudar al proceso que se lleva a cabo con la recuperación de la cartera y así tener habilidades para cada EPS.

VARIABLES EXTERNAS:

Las EPS y ARL dar respuesta a tiempo del estado en que se encuentran las incapacidades para tomar decisiones a tiempo.

Dirigirse a cada EPS y saber el estado en que se encuentran las incapacidades.

3.1.2 Estrategias propuestas para mejorar la recuperación de cartera ocasionada por las incapacidades. Fueron implementadas algunas medidas con el objetivo de recuperar la cartera con las actividades mencionadas en el cronograma de actividades y propuestas en la

empresa, para generar un compromiso en velar por mejorar continuamente el estado en que se encuentra la cartera.

Listado de estrategias para la recuperación de la cartera ocasionada por las incapacidades. Para iniciar el proceso de recuperación de cartera fue necesario en primera medida:

1. Realizar una base de datos en Excel en donde de manera organizada y un orden adecuado se elaboró con el fin de llevar un control de seguimiento a las incapacidades donde se manifiesta toda la información pertinente que permite individualizar el estado en que se encuentran. Se deberá mantener actualizado cada vez que se obtenga respuesta de las EPS O ARL si al manifestarse el no pago de las incapacidades hacerle un seguimiento por qué el rechazo de las incapacidades; donde se debe hacer las respectivas llamadas, enviando oficios y correos para saber el origen en el que se encuentra cada una de ellas ya así tener un control efectivo.
2. Remitir oficios a cada una de las EPS y ARL para saber el estado en que se encuentra; con el fin de saber toda la relación de pagos y no pagos de las incapacidades y a su vez poder saber por qué hay rechazos y fechas atrasadas sin ser pagadas; para poder continuar con el procedimiento requerido para el recobro de dichas incapacidades, teniendo esa información se pueden identificar y hacer la debida gestión a cada incapacidad.

3. Aplicar sistemas de cobranza que permitieron de alguna forma influir en el pago, los cuales fueron presentados al gerente de administración de personal para su aprobación. Como primer sistema de cobro se optó por oficios en físico haciéndolos llegar hasta la oficina principal de cada deudor indicando el rechazo de las incapacidades y relacionando información pertinente para el reconocimiento y pago de la misma, Como segundo sistema de cobro se implementó las llamadas para verificar el estado de cuenta y reconocimiento de pagos efectuados solicitando que se tenga claridad ante el reconocimiento económico y como tercer sistema de cobro, correos haciendo alusión al estado en el que se encuentra y saber el reconocimiento económicos.
4. Iniciar la gestión de cobro de incapacidades con un seguimiento y control donde se registró toda la información establecida con respecto a cada incapacidad para mejorar el manejo de recobro de incapacidades.
5. Realizar un seguimiento a las EPS que se demoran en informar novedades en respuestas de las incapacidades para el pago de liquidaciones de prestaciones económicas; para revisar cada procedimiento y dar soluciones pronto.
6. Enviar oficios de cobros.
7. Establecer canales internos de comunicación y actualización de los términos a través de la creación de un equipo de trabajo que se reúna por lo menos una vez a la semana para tratar los temas relacionados con la recuperación de la cartera y determinar posibles soluciones.

8. Revisar el portal de cada EPS una vez por mes.

Todo esto con el fin de mantener la información de cartera actualizada y evitar que se acreciente más el valor.

Identificación de oportunidades que permitan potencializar la recuperación de la cartera.

1. Se identificó oportunidades que normalmente se empleó varias modalidades de procedimientos de cobro a cada EPS Y ARL se le recomienda a la entidad realizar sus respectivos procesos y hacer la debida gestión a las incapacidades, verificando que todas las incapacidades que se envíen a cobrar estén al día mantenerlos siempre actualizadas por que a medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta, La gestión de cobro es una parte muy importante en la administración de cartera, es la cobranza a tiempo, y para ello tenemos como referencia aplicar cada una de las estrategias planteadas, optimizar el proceso de recuperación de cartera de incapacidades, en busca de la efectividad y eficiencia, con el objetivo de prevenir la acumulación de incapacidades por cobrar y fortalecer el seguimiento continuo a cada incapacidad.
2. Es recomendable estudiar la incapacidad verificando que cumpla con los requisitos definidos por las entidades y la información establecida entre cada documento soportado en la incapacidad para evitar así el rechazo o que sea negada por las EPS.

3. En este caso se hace indispensable saber el manejo de cada portal de las EPS que se maneja una página web, con el fin de poder ingresar y saber el estado de liquidación, cuales están en camino, cuales no se van a cancelar, aprender a manejar bien ese sistema de operación que se cuenta con cada una de las entidades.
4. Mantener actualizado el portal de cada EPS para poder ingresar sin ninguna dificultad y saber el estado de origen en que se encuentra las incapacidades para estar siempre informado de cualquier novedad.

Factores de riesgo que ocasionan el problema.

1. Al comprender la difícil situación que presenta la entidad se hace indispensable conocer un reporte de cartera que permita en todo momento saber cuáles son los diferentes clientes que se encuentran en mora con la entidad, el respectivo valor que adeudan y el tiempo en mora, sin embargo para la empresa se le hace difícil entrar al portar ya que en unas EPS no se puede tener acceso debido a la falta de actualización del usuario, en el cual es complicado para conciliar en cartera y para poder saber el estado actual de cada incapacidad lo cual dificulta el cobro de la deuda.
2. Otro factor de riesgos que se genera es que no hay una persona constante en el proceso de las incapacidades puesto que la asistente de nómina con sus múltiples funciones no le brinda el tiempo necesario a las incapacidades.

3. No se envía al mensajero a reclamar las liquidaciones de las incapacidades. (Este punto ayuda a detectar las incapacidades negadas)
4. Si no hay reconocimiento económico, el pago de la misma se deberá hacer un seguimiento económico hacer el debido procedimiento y gestionar su origen, evitando que se acumule casos y que pase el tiempo y no se pueda tener información.
5. Se le implementa a la empresa estudiar y revisar cada incapacidad antes de ingresarlas al SQL, ya que si se ingresa mal puede ocasionar errores al SAP que pueda reflejarse en la cartera y será una problemática al momento de conciliar puesto que puede ocasionar gastos, pérdidas o en algunas veces aprovechamiento, para esto se le sugiere a la persona encargada en subrayar, comparar la incapacidad con la historia clínica para detectar el error antes de ingresarlas y poder resolverlo antes de tiempo.

3.1.3 Diseño del plan de mejoramiento para la recuperación de cartera.El presente plan tiene como objetivo plantear estrategias que sirva a la empresa recuperar la cartera ocasionada por las incapacidades, con el fin de mejorar el recado de la misma.

Tabla 3.

Plan de Mejoramiento

Nº	Hallazgo	Causa del hallazgo	Acción de mejora	Fecha de implementación		Evidencia	Responsables	Recursos necesarios
				Inicio	Final			
1	Incapacidades	Se evidenció que se realizan cobros a las entidades prestadoras de salud y a la ARL, de los valores por concepto de incapacidades.	Tener un seguimiento de control a las incapacidades, que se envían a cobrar y las que están en proceso de pago para saber el estado con que se encuentra cada una.	2016	2018	Oficios	Jakeline Ortiz claro	Logísticos Humanos
			Las entidades no envían un archivo informando a que corresponde el pago.	2016	2018	Informe	Jakeline Ortiz claro	Tecnológicos Logísticos
2	Conciliación	Para conciliar la información contable se evidencia en el pago de las incapacidades, en donde cada EPS Y ARL consignan en el banco y el valor es reflejado en cartera.	Realizar la revisión y actualización de los pagos efectuados por las entidades prestadoras de salud con los reportes de contabilidad	2016	2018	Informe	Jakeline Ortiz claro	Humanos
			Dejar soportes de los seguimientos realizados a la programación y ejecución de las incapacidades.	2016	2018	Documentos de trabajos	Jakeline Ortiz claro	Tecnológicos Logísticos Humanos
3	Control y seguimiento	No se evidencian los mecanismos de gestión que permitan un seguimiento y control al procedimiento de las incapacidades.	Dejar soportes de los seguimientos realizados a la programación y ejecución de las incapacidades.	2016	2018	Documentos de trabajos	Jakeline Ortiz claro	Tecnológicos Logísticos Humanos
			Se revisara el portal 1 vez al mes para mantener informado el estado en el que se encuentra la incapacidad, y verificar las consignaciones que se hacen respectivamente las entidades en los bancos	2016	2018	Página web.	Jakeline Ortiz claro	Tecnológicos Logísticos
4	Seguimiento y Verificación del Pago efectuado por las EPS	Posteriormente hará conciliación a dichos pagos e informara a						Logísticos

5	Rechazo de las incapacidades	<p>cartera para su respectiva contabilización.</p> <p>-Por Documentación: si la incapacidad se encuentra rechazada, le será devuelta a la empresa por medio de un oficio indicando el estado de negación por el cual la EPS y ARL no reconocen la incapacidad.</p>	<p>para registrar el pago para continuar con la conciliación.</p> <p>Se deberá verificar la información, que la incapacidad obtenga el número de hojas que se registra al inicial de la incapacidad, que toda la documentación requerida este al día.</p>	2016	2018	Oficios	Jakeline Ortiz Claro	Humanos
		<p>-Error de digitación, se manifiestan en ocasiones se encuentran con errores que son registrados en las EPS en donde al digitar la incapacidad tanto la fecha inicial, fecha final y el diagnostico se registra mal o por equivocación no concuerdan las fechas, causando así la negación por parte de las EPS ARL.</p>	<p>Para prevenir el rechazo a las incapacidades por error de digitación se deberá revisar cada incapacidad y si se presenta un error llamar al empleado para que haga la aclaración ante la EPS para proceder al pago de la misma así prevenir rechazos a las incapacidades.</p>			Correos		Tecnológicos
						Llamadas		Logísticos
								Humanos

Tecnológicos: Computadores, Impresora con fotocopiadora y escáner Internet. Software modulo Nomina.

Logísticos: Instalaciones con espacio suficiente en ambiente fresco y agradable. Escritorios y sillas individuales y mesa de trabajo, en condiciones ergonómicas saludables, y papelería en general.

Humanos: Jefe de Administración de Personal, Oficina: Profesional Especializado Profesionales Universitarios: Contador Público Asistente de Nomina.

Capítulo 4. Administración del proyecto

4.1 Recursos humanos

YERALDIN MENDOZAGALVIZ, estudiante de Administración de empresas,
ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL, Director

4.2 Recursos institucionales

Universidad Francisco de Paula Santander, Biblioteca Argemiro Bayona Portillo,
Biblioteca Pública Luis Eduardo Páez Courvel

4.3 Recursos financieros

Ingresos

YERALDIN MENDOZAGALVIZ	1.000.000
------------------------	-----------

Egresos

Gastos Generales	\$300.000
Asesorías	\$200.000
Papelería	\$150.000
Fotocopias	\$100.000
Impresiones	\$100.000
Transporte	\$50.000
Digitación	\$50.000
Imprevistos	\$50.000

Capítulo 5. Diagnostico final

La labor realizada representa una gran ayuda al apoyo brindado por el pasante y cada uno de los funcionarios de esta entidad, ya que gracias a su colaboración y buen desempeño, en la cartera de crédito se encuentran actualizados de manera eficiente y eficaz, favoreciendo al efectivo cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

El aporte realizado durante el periodo de pasantías en la empresa Cerámica Italia S.A, ha sido de gran importancia puesto que la empresa cuenta con una problemática en la recuperación de cartera debido a las incapacidades que se presentan a diario, lo que conlleva a que la empresa se haga responsable en el pago efectivo y luego se le tramitara ante las EPS y ARL para el reconocimiento de cada prestación económica. Problema que ha surgido en la empresa y que se refleja en la cartera valores que se acumulan tanto de años anteriores y actuales; en base de que en ciertas incapacidades sean rechazadas y/o negadas y que no se encuentra reclamación por parte de la empresa hace que se produzca saldo sin compensar en cartera. Relación que se debe implementar en brindarle un seguimiento de control a las incapacidades.

Al no implementar estrategias que sirva a una mejora continua al procedimiento que se lleva a cabo a la gestión a las incapacidades económico el no pago a tiempo de las entidades hace que ese valor se acreciente, en dicha problemática planteada en este documento se implementó estrategias que ayuden a la empresa a recuperar la cartera con las actividades planteadas en el cronograma como resultado final se estableció por revisar toda la información y se enviaron a cobrar incapacidades que se reflejó que no habían sido enviadas a cobrar, con un

sistema de oficios de igual forma se envió a cobrar incapacidades que fueron negadas del año 2014 por Coomeva, Cafesalud, Axa Colpatria con autorización de la Administradora de Personal, así mismo se mantuvo un seguimiento a las incapacidades que actualmente se enviaron a cobrar hasta que la entidad haga su respectivo pago, manteniendo así la información adecuada y registrando cada pago que efectúa las EPS versus el valor registrado en cartera conciliando el valor.

Se mantuvo un seguimiento de control donde se registraron las incapacidades que desde el inicio de la fecha de ingreso de las pasantías se tomó como gestión y requisito para el control en llevar este cuadro en Excel donde se relaciona toda la información pertinente a las incapacidades donde en cualquier novedad en respuesta de las entidades se actualiza la información y se hace la debida observación a cada novedad que exista tomando decisiones a tiempo para procurar que se acumule las incapacidades.

Capítulo 6. Conclusiones

El trabajo realizado en la dependencia de la Administración de Personal de Cerámica Italia S.A., de Cúcuta Norte de Santander, fue muy satisfactoria debido a que se desarrollaron actividades según el plan de trabajo establecido para dicha pasantía.

Fue necesario realizar un diagnóstico para evidenciar la deuda de la cartera crédito, en el cual dio como resultado que no posee unos buenos sistemas para la recuperación de la misma y se realizó gestión de cobro para que estase más efectiva.

Se propusieron e implementaron estrategias que permitieron una recuperación de la cartera de crédito Cerámica Italia S.A. en los cuales se realizó un reporte de cartera para tener claridad de las cuentas por cobrar, después se realizaron los sistemas de cobro como lo fueron oficinas en físico, correo electrónico y llamadas telefónicas.

Con el propósito de procurar el incremento de la cartera, el plan de mejoramiento expresa una forma de abordar el problema que se tiene en la empresa en el estado de cartera. Se elaboró a partir de un análisis donde se concluye que la empresa debe integrar un modelo de mejora continua, permitiendo enfocar las operaciones en acciones de mejora y enfocando a la retroalimentación y revisando día a día esta área con relación a los pagos que se realicen.

Capítulo 7. Recomendaciones

Con respecto al diagnóstico para evidenciar la recuperación de cartera por causa a las incapacidades en Cerámica Italia S.A. Cúcuta Norte de Santanderes recomendable que la empresa realice un análisis periódico en el área de cartera para determinar las necesidades.

Se recomienda a la empresa implementar estrategias que ha sido una oportunidad básica para aplicar una serie de conocimientos adquiridos durante la formación como Administrador de Empresas que son necesarias para dar cumplimiento a los diferentes objetivos del proyecto.

Se sugirió continuar con la implementación de gestión de cartera y llevar un registro para lograr que las obligaciones por parte de las entidades que se cancelan en un corto plazo y llevar un registro del ingreso de la incapacidad diariamente se debe mantener un formato en Excel donde se determina el estado en el que se encuentra cada incapacidad negada o rechazada, clasificando a cada una de las entidades para mejorar la gestión de las incapacidades. Al iniciar un proceso de implementación de acciones tendientes a mejorar la calidad de las características débiles, plasmadas en los objetivos claros.

Seguir con las acciones de mejoras planteadas en el plan de mejoramiento que servirá de base para determinar las estrategias efectivas para la recuperación de cartera.

Referencias

- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993*. Recuperado el junio 25 de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1438 de 2011*. Recuperado el 25 de junio de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41355>
- Congreso de Colombia. (2016). *Paternidad, tramite de recuperacion de incapacidades y licencias de maternidad*. Recuperado el 25 de junio de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322>
- Ministerio de Trabajo. *Sistema_General_de_Riesgos_Laborales_*. Recuperado el 25 de junio de 2016, <http://www.mintrabajo.gov.co/riesgos-laborales.html>
- Cerámica Italia. (Diciembre de 2011). *Historia*. Recuperado el 28 de junio de 2016, de <http://www.ceramicaitalia.com/Web1/QuienesSomos.php>
- Cash- Pot. (2007-2011) *Definiciono de Gestión de Cobranzas*. Recuperado el 25 de jynio de 2016, de <http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx>
- Cash- Pot. (2007-2011). *Definicion*. Recuperado el 12 de 04 de 2016, de Gestión de Cobranzas. (2016). Cash-pot.com.ar. Obtenido el 15 Marzo 2016, de <http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx>
- Wiki. EOI. (2012). *Estrategias*. Recuperado el 15 de junio de 2016, de http://www.eoi.es/wiki/index.php/Estrategia_empresarial._Conceptos_en_Proyectos_de_negocio
- Faenza. (2016). *Planta de producción moderna y vanguardista*. Recuperado el 28 de junio de 2016, de <http://faenza/synergy/docs/Portal.aspxES>

Ministerio de Trabajo. (1 de diciembre de 2012). *Reglamento de seguridad para proteccion contra caidas en trabajo en alturas*. Recuperado el 25 de junio de 2016, de

https://www.arlsura.com/files/res1409_2012.pdf

Gonzalez, O. (2016). *Creditos*. Recuperado el 25 de junio de 2016, de

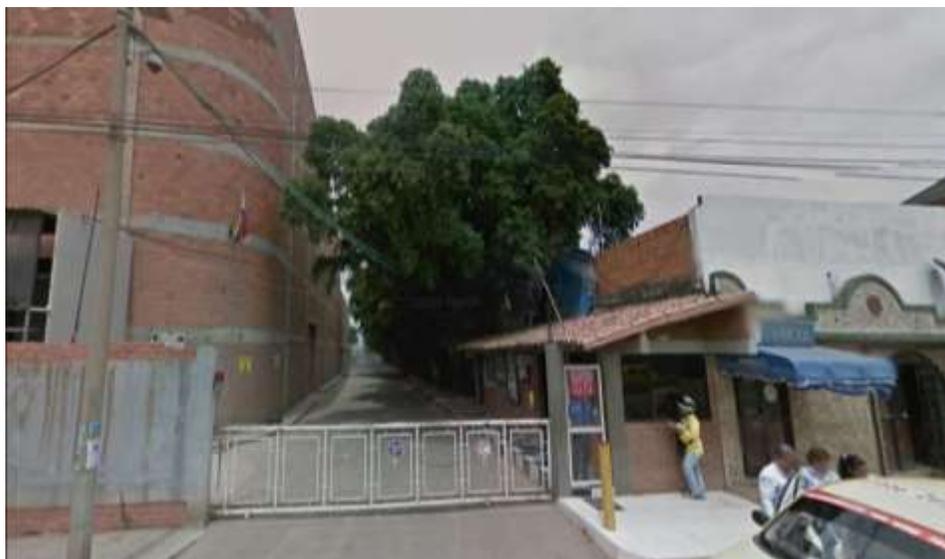
<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml>

Brito (2012). *Salud Ocupacional: EPS, ARP, IPS, AFP*. . Recuperado el 25 de junio de 2016, de

<http://josebritolozano.blogspot.com.co/2012/08/eps-arp-ips-afp.html>

Apéndices

Apéndice A. Cerámica Italia S.A., Cúcuta Norte de Santander



Apéndice B. Sistema de cobro (oficios)

Geraldin Alencara Salup
20/05/2016

www.ceramicaitalia.com

cerámica
italia
EN TODO COLOMBIA EN SU OFICINA

San José de Cúcuta, 19 de mayo del 2016

Señores
CAFESALUD EPS
AV 3E N° 13A -83 Caobos
San José de Cúcuta

PSB-07-014208

Empresa: CAFESALUD EPS
Punto Rad: CAOBOS CUOTA DE SORTEOS
Fecha: 19/05/2016 10:47:12
Pais: CO

Nombre: CERAMICA ITALIA
Tipo Doc: 1
Aereo:

ASUNTO: DERECHO DE PETICION, ART. 23 C. P.

De acuerdo a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y con el lleno de los requisitos del artículo 5 del código contencioso Administrativo, respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de solicitar el reconocimiento económico de la siguiente incapacidad.

Cedula	Nombre	Fecha inicio	Fecha final	Días
5489968	Rubio Marquez Manuel Alfredo	2015/10/29	2015/11/10	13

Lo anterior, debido al rechazo de esta licencia de paternidad al manifestarse que a la fecha de ocurrencia del evento existen periodos sin pagos por el aportante, para lo cual anexamos el certificado de aportes, realizados por la empresa de los periodos 2015/12/02, 2015/11/03, 2015/10/02, evidenciándose el cumplimiento.

Solicitamos una respuesta inmediata a lo anterior solicitado.

Atentamente
CERAMICA ITALIA S.A.

JEFE DE PERSONAL

MARIA CLAUDIA MORENO LIZCANO
Administradora de Personal

c.c. lo anunciado.

R

 Ceramica Italia S.A.
  @Ceramicaitalia
  ceramicaitalia

Telefono (577) 582 9900
 Av. 3ra. Calle 23AN Zona Industrial
 Cúcuta, Colombia

Respuesta del oficio:

 **Cafesalud**

San José de Cúcuta, 20 de mayo de 2016
PQR-316096

Señor (a)
MARIA CLAUDIA MORENO LIZCANO
Administradora de personal
CERÁMICA ITALIA
Av. 3ra Calle 23AN Zona Industrial
5829800
Ciudad.


24 MAY 2016
CENTRO DOCUMENTACIÓN
RECIBIDO

Referencia: Pago de incapacidades

Cordial saludo,

En atención a su comunicado recibido en nuestras oficinas el día 19 de Mayo de 2016, nos permitimos informarle que a la fecha la licencia de paternidad N° 2819141 con fecha de inicio 29 de Octubre 2015, ha sido autorizada para pago al empleador CERÁMICA ITALIA, la cual se encuentra liquidada de la siguiente manera

N° INCAPACIDAD	FECHA INICIO	DIAS AUTORIZADOS	VALOR
2819141	29-10-2015	13	\$ 521.300
TOTAL		13	\$ 521.300

Así mismo, le comunicamos que para el pago de esta incapacidad es necesario que CERÁMICA ITALIA radique los documentos relacionados a continuación:

- Formato de solicitud de pago (expedido por la Eps)
- Certificado de cuenta bancaria del aportante (Actualizada)
- Cámara de Comercio o Rut (Actualizada)
- Copia de cédula Representante

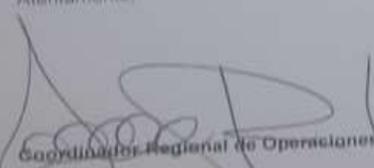
FUNDAMENTOS DE DERECHO:

CIRCULAR EXTERNA No. 011 DE 1995 PARTE 4, párrafo 2-3: "El pago lo hará directamente el empleador al afiliado cotizante dependiente, con la misma periodicidad de su nómina. Los valores así reconocidos se descontarán a más tardar en las dos siguientes liquidaciones del pago de cotizaciones a la EPS donde esté afiliado el cotizante"

Adjunto al comunicado encontrará certificación de incapacidad en su estado **liquidado** para realizar la respectiva gestión de cobro por parte del aportante.

Agradeciendo su atención a la presente, le expresamos nuestra permanente disposición para atenderle y aclararle cualquier inquietud surgida en torno al asunto que nos ocupa.

Atentamente,


Coordinadora Regional de Operaciones

Coordinadora Regional de Operaciones
Cafesalud

Cumpliendo con la Circular Externa 047 de 2007 (Circular Unificada de la Superintendencia Nacional de Salud, en nuestra diligencia informo que frente a cualquier desconformidad en la decisión tomada por la entidad, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta (Coordinadora Regional o Local), sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como entidad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

EPS EN LINEA Para todo el país 01 8000 120777. En Bogotá 651 0777
www.cafesalud.com.co

Geraldin Mombasa Galán
24/05/2016

Sistema de cobros de incapacidades



www.ceramicaitalia.com

San José de Cúcuta, 18 de febrero de 2016

Señores

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A
Calle 10° 5-50 Edificio Agro Bancario Oficina 601
San José de Cúcuta

Asunto: Cobro de Incapacidades

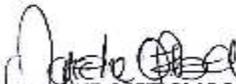
Cordial Saludo,

Me permito solicitar respuesta por no pago de la incapacidades medicas otorgada a nuestros trabajadores por concepto de Enfermedad Profesional y/o Accidente Laboral, los cuales relaciono a continuación.

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	DIAS	FECHA INICIO	Flujo
13506492	Barrera Arenales Pablo Antonio	5	16/03/2015	946.500
13506492	Barrera Arenales Pablo Antonio	4	22/04/2015	958.719
13506492	Barrera Arenales Pablo Antonio	12	31/03/2015	00951.216
88247652	Calvo Suarez Jorge Eliecer	20	17/04/2015	00.959.257
88237333	Sánchez Cuadros Pedro Heli	10	27/03/2015	950.846
88168370	Bianca Collantes Hermes	5	04/05/2015	962.759
8828705	Correa Soto Justo Pastor	3	15/04/2015	956.041
88225641	Rolando Marco Jaimés	5	24/04/2015	00959635
5441332	Becerra Contreras Rosalino	3	13/05/2015	966391
5441332	Becerra Contreras Rosalino	2	17/04/2015	957.466
5441332	Becerra Contreras Rosalino	5	01/06/2015	00972.982

Agradezco su atención y colaboración.

Atentamente,


JAKELINE ORTIZ CLARO
Asistente de Nómina

Veratón M.



Apéndice C. Organización de oficios a cada EPS



Apéndice D. Informe de compensación