

MANUAL PARA UNA CORRECTA DEPURACIÓN DE CARTERA

Nombre del estudiante:

Maria Camila Rodriguez Ramirez

Dirigido por:

John Milton Diaz Villarraga

Universidad Santo Tomás

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2023

Resumen

La depuración de cartera en una empresa es tan importante como mantener un sinfín de actividades realizadas con éxito al final de la semana; ya que esta acción merece tener una constante atención para el mejoramiento de los diferentes procesos de los que estas lograban hacer parte. La actividad de vincular la base de datos para que sea usado por las diferentes áreas y con ello dar una oportuna respuesta a requerimientos en cualquier momento sin tener reparos en la administración de datos para que estén al alcance en cualquier momento.

Es por esto por lo que el presente plan de mejora busca agilizar los procesos de lectura y gestión de data en cartera de la empresa, para mantener un mínimo porcentaje de incumplimiento frente a usuarios internos y sobre todo para los entes externos de vigilancia y control, lo que se debe evidenciar en una mejor gestión que posibilite la creación de estrategias de fidelización más robustas, fortalecer el vínculo entre la empresa y las entidades de seguridad social, y a su vez ampliar el conocimiento de los diferentes casos operacionales. De esta manera, se propone una herramienta u hoja de ruta que permita realizar dicho proceso con mejor calidad y aplicabilidad en tiempo real.

Se generará brindar un impacto en los recursos y por ende ahorros de recursos económicos, ya que de esta forma se mantienen vigentes datos para poder responder a los diferentes requerimientos y de otra parte disminuir tiempos, que sean visibles en cuanto a proyección operativa para los diferentes stakeholders de la empresa.

Agradecimientos

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme estar en este punto de la vida luego de los tropiezos y dificultades siempre deparó lo mejor del destino para poder lograr lo que me propuse, por ayudarme a escalar cada peldaño, que a pesar de que se presentaron dificultades sé que en el fondo son las formas en las que él nos demuestra que para llegar a donde queremos estar, estos son pilares fundamentales para cumplir con la meta final.

A mis padres, los cuales siempre estuvieron presentes en cada instante de mi vida brindándome un apoyo incondicional en cada una de las decisiones que tome para poder ser quien soy hoy en día, que cada esfuerzo y sacrificio que realizaron se vea reflejado en los logros que obtenemos porque este logro no es solo mío sino también de ellos; ya que siempre fueron mi motor para ejercer de la mejor manera cada reto en el que me enfrentaba día a día; por que en verdad esto no sería posible sin el apoyo tan incondicional que junto con mi hermana me brindaron; y por ti hermanita que desde lo más alto se que de una u otra manera estabas guiando cada paso que daba por este largo camino donde muchas veces fuiste pieza fundamental para no rendirme y seguir luchando por cada sueño y meta que un día prometimos realizar; y cada uno de mis familiares quienes nunca dejaron de motivar y alentar cada paso que daba para culminar con éxito este gran camino que decidí emprender.

De igual forma agradezco a mis compañeros y amigos, por hacer que esta etapa sea una de las más inolvidables de mi vida, por enseñarme a ver la vida de manera diferente, por estar presentes de manera incondicional ante todos los retos a los que nos enfrentábamos; demostrando que se todo se vuelve mucho más feliz y llevadero cuando se tienen personas que le aportan lo mejor de ellas sin esperar nada a cambio.

Finalmente, agradezco a los docentes que hicieron parte de mi formación a lo largo de la carrera, dejando cada enseñanza y conocimiento sembrado para ser una mejor persona tanto profesional como personal, al profesor John Milton por guiar y nunca dejar de apoyar cada idea que surgió durante este arduo pero gratificante proyecto; y a la Universidad Santo Tomás que me abrió sus puertas y desde el día cero permitió que aprendiera a dejar una huella en cada parte que este, ya que es ahí donde sé que lograre dejar en alto a esta gran institución.

Introducción

Rappi fue fundada en agosto de 2015 por Simón Borrero, Felipe Villamarín y Sebastián Mejía en Bogotá, es una empresa multinacional que a su vez actúa como plataforma digital que ofrece restaurantes, supermercados, farmacias, tiendas especializadas entre varias opciones más; que llevo a esta SuperApp a ser el primer “unicornio” Colombiano. A hoy la gran multinacional tiene presencia en más de 200 ciudades y ha logrado conquistar a mercados latinoamericanos como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Costa Rica, Uruguay, Perú y Ecuador; siendo tal el crecimiento que logro obtener presencia en Estados Unidos.

El presente documento contiene un plan de acción que se realizó en la compañía en la que se presentó la práctica profesional como “**intern**” del área de recursos humanos y operaciones o como ellos lo identifican como “**HRops**” que traduce a” **Human Resources Operations**”. El plan consistió en generar una perspectiva adecuada de depuración de la cartera para mantenerla al día y evitar inconvenientes de trazabilidad para las diferentes áreas de la compañía, con ello se puede establecer un mejor control y auditoria, así como en la revisión de entidades legales, para que se mantenga una calidad de información, sumamente importante para mantener imagen corporativa y de responsabilidad social ante la comunidad y Stakeholders.

Hay que destacar que se realizó un barrido de información de cómo se tomó inicialmente los diferentes estados de cuenta donde había un 90% de inconsistencias con las diferentes entidades; asimismo se inició un proceso de depuración con cada una de estas tomando como foco principal las que implicaban mucho más tiempo de revisión ya sea por número de inconsistencias o por la cantidad de empleados que en esta se reflejaban. Simultáneamente se implementó una matriz donde quedaba registrada la información de cada entidad con sus respectivas observaciones y montos a conciliar para lograr estar a paz y salvo con cada una y que de esta forma no se incurriera en más notificaciones o cobros que estas generaban.

Para finalizar este proceso se generaba un reporte semanal donde se le hacía un seguimiento mucho más específico a cada caso, con el fin de ir cerrando los diferentes procesos con cada entidad y teniendo en cuenta que cada uno era totalmente diferente, por lo tanto los tiempos de respuesta que se generaba en los diferentes canales de comunicación también iban a variar; es por esto que al realizar el ultimo diagnostico ya eran menos las entidades con las cuales debíamos generar una negociación, pero habían unas que simplemente no generaban una respuesta para dar por terminado este proceso; es por esto que se decidió implementar este manual de cómo identificar y clasificar cada deuda para empezar a tomar un plan de acción según sea el caso.

INDICE

1. LA EMPRESA	6
1.1. Aspectos Generales	6
1.1.1. Misión.....	6
1.1.2. Visión.....	6
1.1.3. Valores	6
1.2. Ubicación Geográfica.....	6
1.3. Estructura Organizativa.....	6
1.4. Unidad o departamento en el que desarrolla la práctica.....	7
1.4.1. Análisis DOFA.....	7
2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	8
2.1. Estrategias FODA	8
2.1.1. Estrategias FO	8
2.1.2. Estrategias FA	8
2.1.3. Estrategias DO.....	8
2.1.4. Estrategias DA.....	8
2.2. Planteamiento Central del Problema	8
2.2.1. Importancia, Limitaciones y Alcances	9
2.3. Objetivo General.....	9
2.3.1. Objetivos Específicos	10
3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA	10
3.1. Propuesta de Mejora.....	10
3.2. Conclusiones	11
3.3. Bibliografías.....	13
3.4. Anexos	14
4. Seguimiento práctica profesional	15
4.1. Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales (realizar un resumen).....	15
4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo 4 debe presentar, fecha, actividades desarrolladas, logros y dificultades enfrentadas).....	15

PARTE I

1. LA EMPRESA

1.1. Aspectos Generales

1.1.1. Misión

Nuestra misión es impulsar el desarrollo económico en las ciudades de América Latina acelerando la adopción del comercio electrónico. Creemos que la tecnología y la innovación serán el principal catalizador del progreso en América Latina, impulsando la productividad, generando empleo, nuevos negocios y haciendo crecer la economía. Estamos orgullosos de liderar este cambio.
(Sobre Nosotros Rappi, ss.).

1.1.2. Visión

Ser la próxima tienda de LATAM en la que encuentres TODO y te lo entreguen en minutos.

1.1.3. Valores

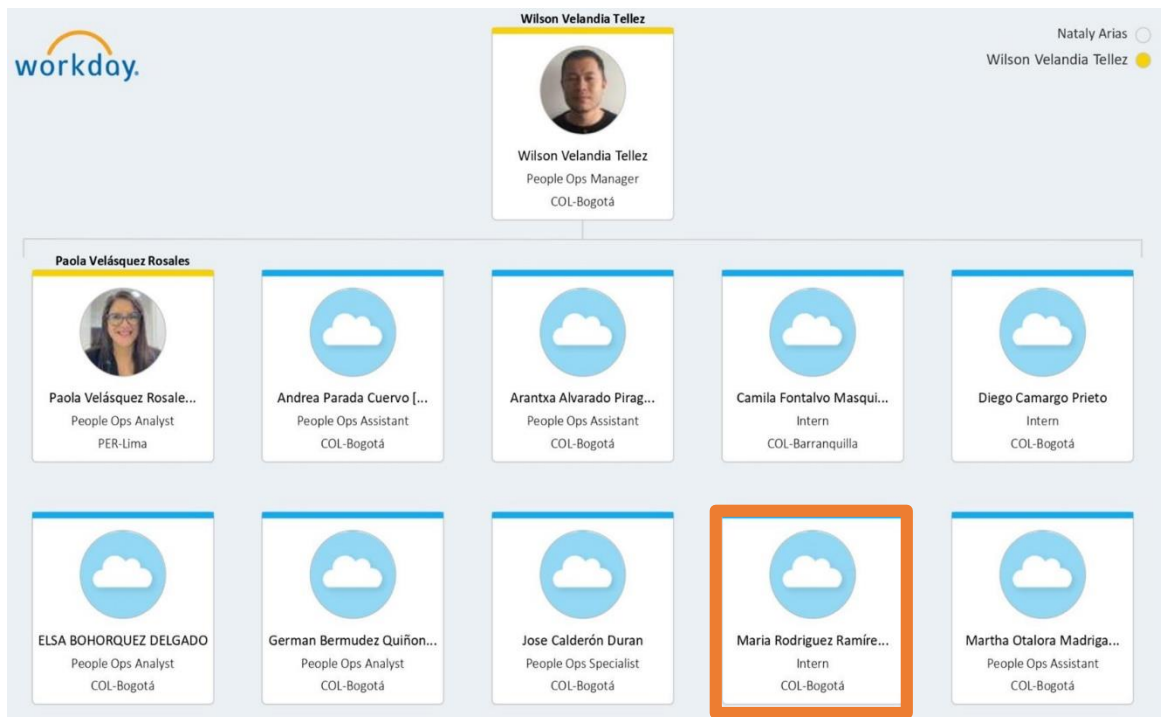
- Estamos obsesionados con nuestros clientes, por eso les entregamos magia.
- Ejecutamos Rappi-do y priorizamos para siempre mover la aguja.
- Somos emprendedores. Pensamos como dueños y soñamos en grande.
- Valoramos la diversidad y trabajamos en equipo.
- Somos altamente ambiciosos por el bien común.

1.2. Ubicación Geográfica

Al iniciar Rappi no tenía una ubicación exacta ya que su lanzamiento fue a través de una súper app a nivel Bogotá; y a medida de que fue creciendo en el país ya contaba con oficinas en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla; siendo Bogotá la sede principal de este gran unicornio Colombiano; adicional fue creciendo tan rápidamente que se expandió a México, Costa Rica, Ecuador, Perú, Brasil, Chile, Uruguay y Argentina, donde tiene una operación en más de 250 ciudades reunidas de todos los países a donde ha llegado.

1.3. Estructura Organizativa

En Rappi la estructura organizativa se evidencia desde cada área; para el área en la que yo me encontraba que es Human Resources Operations la estructura se basaba en el líder o mánager, luego se puede observar que no hay como una cadena jerárquica más avanzada ya que después de este todos nos encontrábamos al mismo nivel y con las mismas condiciones, pero en puestos y tareas totalmente diferentes.



1

1.4. Unidad o departamento en el que desarrolla la práctica

1.4.1. Análisis DOFA ²

1.4.1.1. Fortalezas

- Reestructuración de las diferentes zonas para los Rappitenderos (RT's)
- Facilidades al momento de uso de la aplicación para los diferentes servicios que esta ofrece
- Nuevos convenios con diferentes restaurantes y almacenes de cadena
- Brinda oportunidades de empleo para toda persona que lo requiera

1.4.1.2. Debilidades

- Mejora en la atención y servicio al cliente de la aplicación
- Retroceso en procesos que ya se manejaban de manera automática

1.4.1.3. Oportunidades

- Gran potencial para expandirse a nuevos países
- Aplicación de fácil acceso para todo tipo de persona
- Mejorar el reconocimiento a nivel local
- Expansión en zonas donde aún no existe cobertura

¹ Tomado de la empresa con base en su estructura organizacional, cabe resaltar que esta es la estructura de Colombia ya que los demás países poseen otra estructura

² Anexo 1, elaboración propia en canva

1.4.1.4. Amenazas

- Ingreso de nuevos competidores
- Problemas de fallo con la aplicación
- Falta de un control de los usuarios Rappitenderos

2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1. Estrategias FODA

2.1.1. Estrategias FO

- Si se mantiene el convenio con los diferentes restaurantes y almacenes de cadena, y a su vez aumentan estos y se logra un mayor reconocimiento a nivel nacional.
- Luego de una adecuada restructuración de las zonas de los Rappitenderos se logrará una expansión a zonas donde aún no existe cobertura.
- Mantener las oportunidades de empleo para así expandirse a diferentes países.

2.1.2. Estrategias FA

- Que el ingreso de nuevos competidores al mercado no impacte los diferentes convenios que se tienen solidificados
- Controlar a los rappitenderos por medio de posiciones debidamente mapeadas dentro de Rappi para una mejora continua en esta área

2.1.3. Estrategias DO

- Si se logra mejorar la atención que se le brinda a los usuarios a través de la aplicación, el acceso a la misma será mucho más fácil para las personas
- Mejora de los procesos de manera automática con el fin de implementarlo en los diferentes países y así lograr expandirse mucho más con el paso de los días tanto a nivel nacional como internacional.

2.1.4. Estrategias DA

- Lograr una mejora en el servicio de la aplicación para que así los nuevos usuarios no opten por irse con los nuevos competidores.

PARTE II

2.2. Planteamiento Central del Problema

Por efecto del control de las cuentas por pagar en seguridad social y a la normatividad existente se precisa a realizar un proceso operativo que tenga en cuenta los vencimientos contractuales, la depuración y conciliación de estas cuentas que sean eficientes para

poder cumplir con plazos y con la planeación estratégica de la empresa. En consecuencia, no llevar un adecuado manejo de la información interna de la empresa, representa una generación de riesgos que pueden tener inconvenientes no solo a nivel interno sino también a nivel externo con las entidades reguladoras o stakeholders que pueden llegar a establecerse en multas o sanciones administrativas.

2.2.1. Importancia, Limitaciones y Alcances

Actualmente Rappi lidera el sector delivery con un porcentaje del 40% aproximadamente, el cual ha ido aumentando durante y después de la pandemia, todo esto debido al incremento de marcas y clientes que se suman a esta empresa, lo anterior ha permitido una recordación de marca y con ello se precisa brindar un mayor valor agregado al modelo multi-vertical el cual es ofrecido a los clientes que acceden a la aplicación. Cabe destacar que detrás de este liderazgo del mercado, se encuentran diferentes áreas de trabajo las cuales impulsan a una constante mejora tanto de la empresa y por ende de la aplicación tecnológica.

Con el fin de alcanzar o mejorar el funcionamiento de las diferentes áreas, se tiene en cuenta el home office, más conocido en Rappi como “work from anywhere” o en español “trabaja desde donde quieras” y en ese sentido se pueden evidenciar las limitaciones especialmente en el área de recursos humanos, debido a que se empieza a restar importancia a labores como; mantener al día las deudas que se emiten por las diferentes entidades, puesto que la información de cada colaborador no se mantenía actualizada en un 100%, adicional a esto la información recopilada del 2018 en adelante se encuentra muy bien segmentada y con fácil acceso a la misma, pero desde ese año (2018) hacia atrás no se tiene el alcance necesario para realizar procesos del personal antiguo y de repente generar algunas estadísticas e indicadores que permitan calidad en la misma información.

Al mismo tiempo se destaca el tiempo de respuesta ante inquietudes presentadas, debido a que el plan de acción de trabajo se enfoca en tomar acciones inmediatas en el momento en el que se genera el problema, es por esto que se genera una característica en cada uno de los colaboradores de apropiación y pertenencia por la empresa, dando así responsabilidades, tareas, focos de trabajo importantes que suman experiencia y conocimiento a cualquier puesto en el que esté se desempeñe y dependiendo del área en la que se encuentren

A nivel de limitación se presenta en cuanto a los tiempos, dado que las entidades de seguridad social emiten información con un mes de rezago lo cual retrasa los procesos de revisión y actualización de la información. Esto hace que se retrase todo el proceso de depuración de la información acarreando demoras en la gestión de los datos.

2.3. Objetivo General

Unificar la información de los pagos correspondientes a los aportes de Seguridad Social extraída de SAP junto con los estados de cuenta emitidos por cada entidad de Salud,

Pensión, Cesantías y Cajas de Compensación en las cuales se generen inconsistencias, mediante una herramienta que recopile ambas bases de datos con el fin de optimizar el proceso de depuración de cartera de la compañía.

2.3.1. Objetivos Específicos

- Racionalizar los procesos tradicionales que se llevan a cabo para lograr eficiencia en la depuración.
- Instaurar una red de comunicación interna entre el personal encargado de depurar las cuentas, así como las entidades dando cumplimiento a las instrucciones generadas por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP).
- Diseñar un manual donde se documente el proceso de gestión de la base de datos implementada.
- Construir una matriz mediante la plataforma PowerBi consolidando datos en referencia a los aportes de seguridad social y prestacional que se genere en cada contrato particular, generando un resumen ejecutivo.
- Capacitar al personal encargado en la gestión y administración de la herramienta implementada.

PARTE III

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1. Propuesta de Mejora

Este plan de mejora se enfocará en brindar un mejor manejo del tiempo al momento de realizarse una depuración de cartera, con el fin de empezar a racionalizar procesos tradicionales en los cuales aún se está muy sumergidos ya sea por información de los colaboradores o de las diferentes entidades; por lo que iniciaré mostrando la importancia, como se dividen y las consecuencias que conlleva el no realizar esta tarea de manera adecuada.

Inicialmente las deudas que empiezan a generar las entidades de seguridad social se dividen en cuatro grupos: El primero son los rezagos donde se hace relación de los colaboradores que tienen pagos a la entidad pero que de una u otra manera no se pudo hacer efectivo este mismo, por ende, quedan en esta sección para que así se le dé una respuesta con el fin de hacer una devolución o un adecuado aporte del dinero. El segundo son los cobros persuasivos que se definen como procede a formularle invitaciones para que en forma voluntaria cancele la obligación y así evitar el proceso coactivo (MinTrabajo, 2016), en estos ya entran a relacionar a los trabajadores activos que no registran pagos, muchas veces estos suelen ser los comunicados más constantes debido a que se está a tiempo de tomar acción sobre las personas que reflejan en los

detallados, ya que no siempre son por mora en los aportes, sino que hay personas a las cuales se les generan inconsistencias porque ya se retiraron o no se realizó la afiliación de manera correcta. El tercero son los cobros coactivos el cual se define como procedimiento administrativo encaminado a producir y hacer efectivo un título ejecutivo conforme a las normas de los *artículos 68 del Código Contencioso Administrativo, 562 del Código de Procedimiento Civil, y 826 y siguientes del Estatuto Tributario* (MinTrabajo, 2016). El cuarto son los procesos ejecutivos definidos de la misma forma que los cobros coactivos diferenciándose por la intervención judicial.

Puesto a que estos comunicados se depuran de manera diferente, sea cual sea la categoría en la que se haya clasificado, se realizó la implementación de una matriz³ donde se reflejan las entidades a las cuales se tiene convenio y a su vez se observa si existe algún proceso en curso, la fecha en la que llega el comunicado, la fecha en la que se da una respuesta por parte de Rappi, el canal de comunicación por el cual podemos validar con cada una de las entidades y la observación que se tiene para así mantener una trazabilidad de los montos y/o inconsistencias que se generan; esto con el fin de crear un manual que especifique como realizar de manera adecuada cada proceso con la entidad que se vaya a tratar, ya que no solo llegan correos dando esta información sino que también se puede validar a través de los portales web de ciertas entidades; debido a que si esto no se realiza de manera constante el ente regulador que en este caso es la *Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)* donde su principal objetivo es reconocer los derechos pensionales causados a cargo de administradoras, y de las entidades públicas de orden nacional que hayan tenido a su cargo el reconocimiento de pensiones, respecto de las cuales se haya decretado o se decrete su liquidación. (Ministerio de Hacienda, 2010)

3.2. Conclusiones

Para concluir se logró obtener un mejoramiento de casi un 70% de las depuraciones, debido a que se empezó a implementar el plan de acción presente, esto con el fin de atender solicitudes de años atrás que no se habían manejado y ya estaban en instancias legales donde no se podía lograr una conciliación rápida; por lo tanto, se trató de mejorar los tiempos de respuesta que se le daba a cada entidad.

A su vez se empezó a hacer una relación de trabajadores activos dentro de la empresa y dentro de la entidad de seguridad social, con el fin de mantener la trazabilidad de cada una de estas; y así lograr evitar más cobros persuasivos. En cuanto a las entidades que se realiza un proceso mediante el portal web se trató de reducir el monto en mora para así lograr quedar en cero, pero al ser un sistema automatizado no se logra tener muchas más opciones de respuesta para los diferentes casos que se presentan. Ya que con ayuda de esta base se puede mantener un lineamiento adecuado para un mejoramiento continuo, lo

³ Anexo 2, matriz del listado de entidades de la depuración, con sus respectivos casos y como generar un adecuado plan de acción.

ideal en estos casos es tratar de mantener la base actualizada conforme a se den a conocer los diferentes casos, adicional a esto se dejo una ruta donde se encuentran carpetas con el nombre de cada entidad y dentro de estas están los casos que ya se depuraron, las cartas formales dando respuesta a cada solicitud y requerimiento dado por la entidad; también encontraremos los diferentes documentos como lo son planillas de seguridad social y documentos de identidad de los diferentes trabajadores a depurar.

Asimismo, como ultimo modulo a futuro lograr incluir la matriz con toda la información recopilada de manera más automatizada mediante PowerBi ya que se puede dar una revisión mucho mas micro y macro de las diferentes deudas, logrando unificar mediante esta herramienta la información de las dos entidades que poseen el portal web donde se hace el proceso un poco más tardío. Sin embargo mientras se logra llegar a este punto de implementación ofimática se dejaron videos explicativos de como dar una respuesta formal según sea el caso de la deuda, esto con el fin de que la persona que asuma esta función logre entender como generar una respuesta asertiva o como dar continuidad a los diferentes procesos, vale la pena recalcar que esto se puede realizar en conjunto con los asesores ya asignados de cada entidad para que de esta manera ellos también validen la información y sea mucho más asertiva la comunicación entre las diferentes partes.

3.3. Bibliografía

- De, F. M. 14. (s/f). PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO. Gov.co. Recuperado el 18 de enero de 2023, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/61065421/Procedimiento+Cobro+Persuasivo+Multas+Fondo+Riesgos+Laborables.pdf/0a116021-0b4b-6855-e6285af74769a788?version=1.0&t=1591224128460#:~:text=Esta%20etapa%20tiene%20por%20finalidad,as%C3%AD%20evitar%20el%20proceso%20coactivo.>
- ¿QUIÉNES SOMOS? (2021). En Liderazgo y educación (pp. 17–20). Ediciones USTA <https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/somos/misionyvision>
- Decreto 445 de 2017 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 18 de enero de 2023, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80178>

3.4. Anexos

3.4.1. Anexo 1

Análisis DOFA

 (FE) Factores Internos

 (FE) Factores Externos

	1-(F) Fortalezas - Reestructuración de las diferentes zonas para los Rappitenderos (RT's) - Facilidades al momento de uso de la aplicación para los diferentes servicios que esta ofrece - Nuevos convenios con diferentes restaurantes y almacenes de cadena - Brinda oportunidades de empleo para toda persona que lo requiera	3-(D) Debilidades - Mejora en la atención y servicio al cliente de la aplicación - Retroceso en procesos que ya se manejaban de manera automática
2-(O) Oportunidades - Gran potencial para expandirse a nuevos países - Aplicación de fácil acceso para todo tipo de persona - Mejorar el reconocimiento a nivel local - Expansión en zonas donde aún no existe cobertura	Estrategias FO - Si se mantiene el convenio con los diferentes restaurantes y almacenes de cadena, y a su vez aumentan estos mismos se logra un mayor reconocimiento a nivel nacional. - Luego de una adecuada reestructuración de las zonas de los Rappitenderos se logrará una expansión a zonas donde aún no existe cobertura. - Mantener las oportunidades de empleo para así expandirse a diferentes países.	Estrategias DO - Si se logra mejorar la atención que se le brinda a los usuarios a través de la aplicación, el acceso a la misma será mucho más fácil para las personas - Mejora de los procesos de manera automática con el fin de implementarlo en los diferentes países y así lograr expandirse mucho más con el paso de los días tanto a nivel nacional como internacional.
4-(A) Amenazas - Ingreso de nuevos competidores - Problemas de fallo con la app - Falta de un control de los usuarios Rappitenderos	Estrategias FA - Que el ingreso de nuevos competidores al mercado no impacte los diferentes convenios que se tienen solidificados - Controlar a los rappitenderos por medio de posiciones debidamente mapeadas dentro de Rappi para una mejora continua en esta área	Estrategias DA Lograr una mejora en el servicio de la aplicación para que así los nuevos usuarios no opten por irse con los nuevos competidores.

3.4.2. Anexo 2

CONSOLIDADO DE ENTIDADES RAPPI SAS		ESTADOS DE CUENTA					
RIESGO							
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)	Canal de Comunicación	Proceso Ejecutivo	Cobro Coactivo	Cobro Persuasivo	REZAGOS	cha Rta Rap	Observaciones
COLFONDOS							
COLPENSIONES							
PORVENIR							
PROTECCION							
SKANDIA							
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)							
ARL SURA							
CCF (ADMINISTRADORAS: 14)							
CAJAMAG							
COFREM							
COLSUBSIDIO							
COMBARRANQUILLA							
COMFACAUCA							
COMFAMILIAR HUILA							
COMFAMILIAR RISARALDA							
COMFANDI							
CONFENALCO ANTIOQUIA							
CONFENALCO CARTAGENA							
CONFENALCO QUINDIO							
CONFENALCO SANTANDER							
Comfanorte							
Comfacaldas							

PARTE IV

4. Seguimiento práctica profesional

4.1. Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales (realizar un resumen).

En cuanto inicie la práctica profesional, las funciones que me delegaron dentro del área de “*Human Resources Operations*” fueron:

- Realizar el recobro de incapacidades, mantener al día la matriz con esta misma información para así poder realizar la orden de compra para el respectivo pago a los proveedores que ayudan a él recobro.
- Generar reporte y análisis de los gastos e ingresos del mes para validación en el DANE
- Facturación y realización de órdenes de compra para los proveedores
- Depuración de cartera, donde se revisa el detallado, se validan las mismas personas y se envía un reporte con el estado de la inconsistencia de la persona a detallar.

Adicional se realizaban actividades de apoyo para el área en general tanto en Colombia como en los demás países donde se involucraban tareas de sistematización para las nuevas bases de datos.

4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo 4 debe presentar, fecha, actividades desarrolladas, logros y dificultades enfrentadas).

Dentro de las diferentes actividades a realizar logre evidenciar que la mayoría de este si se logró culminar de manera satisfactoria, teniendo en cuenta que existieron diferentes contratiempos tales como que un proceso depende de otras personas y por

tal motivo no se puede dar un cierre a este al 100% como lo es en las depuraciones ya que es un trabajo en conjunto con las diferentes entidades, o esperar a que se dé el recobro de la incapacidad de manera rápida. Para finalizar estos procesos tomaremos en cuenta los plazos y tiempos estipulados para seguir en constante mejora ya que cada función realizada depende no solo de la persona que las realice sino de diferentes terceros dentro y fuera de la empresa, es por esto que para una mejora de manera completa se debe realizar un barrido de la información para que así cada proceso se actualice constantemente y se mantenga al día.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES							
FUNCION	ACTIVIDADES	MES					
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE - ENERO
Depuración deudas presuntas	Enviar correo solicitando información, detallado, estado de cuenta y adicionales de la deuda, a su vez depurar las deudas que lleguen de las cajas de compensación.	Realizar un cruce de información de la entidad con nuestras bases de datos para dar una asertiva recolección de datos.	Recolectar soportes para la respectiva depuración y realizar revisión con los asesores de las entidades.	Mostrar avance de la depuración en una reunión interna.	Enviar a las diferentes entidades la respuesta conforme a la verificación.	Lograr terminar la depuración y el contacto con las entidades que aún no dan respuesta del estado de cuenta.	Revisión nuevamente de las depuraciones existentes y tener en el radar unas nuevas que llegaron.
	Recepción de incapacidades de los colaboradores via correo	Revisar que estén los documentos que se le solicitan a cada colaborador luego de una incapacidad	Verificar que la información del colaborador corresponda con la que está en el sistema	Recepción y respuesta al colaborador	Verificar que la información del colaborador corresponda con la que está en el sistema	Recepción y respuesta al colaborador	Verificar que la información del colaborador corresponda con la que está en el sistema
Recobro de Incapacidades	Ingresar en el sistema de nomina SAP	Validar ID SAP y cargar fecha de inicio y terminación, junto con el diagnóstico indicado en la incapacidad	Que quede debidamente ingresada para el reporte de nomina	El pago de la incapacidad en la nomina	Que quede debidamente ingresada para el reporte de nomina	El pago de la incapacidad en la nomina	Que quede debidamente ingresada para el reporte de nomina
	Cargar documentos en drive y en el registro de seguimiento	Registrar la incapacidad para el recobro y crear carpeta de cada colaborador según el mes	Que se recaude el monto de la incapacidad	Recepción del monto recaudado	Que se recaude el monto de la incapacidad	Recepción del monto recaudado	Que se recaude el monto de la incapacidad
Facturación a proveedores	Revisión factura OnService	Generar reporte bancario y orden de compra para el recobro de incapacidades	Solicitar reporte bancario de las eps	Recepción de la prefectura emitida por OnService	Revisión de la prefectura y envío de Orden de Compra	Recepción de la factura, ODC y archivo XML a cuentas por pagar	Envío de las evidencias y persona responsable para el pago al proveedor
	Revisión factura Plural	Generar orden de compra según la cotización para la compra de kits de onboarding de nuevos ingresos	Enviar orden de compra a proveedor para la producción de los kits	Aprobación del proveedor	Recepción de los kits para revisión y envío al equipo de IT para que le llegue a cada colaborador	Revisión adecuada de los kits y seguimiento de los envíos	Envío de las evidencias y persona responsable para el pago al proveedor
Reporte DANE	Análisis e informe del mes	Generar reporte mensual de los trabajadores directos, temporales y retiros de la empresa para generar reporte monetario y unitario para el DANE	Generar reporte mensual de los trabajadores directos, temporales y retiros de la empresa para generar reporte monetario y unitario para el DANE	Generar reporte mensual de los trabajadores directos, temporales y retiros de la empresa para generar reporte monetario y unitario para el DANE	Generar reporte mensual de los trabajadores directos, temporales y retiros de la empresa para generar reporte monetario y unitario para el DANE	Generar reporte mensual de los trabajadores directos, temporales y retiros de la empresa para generar reporte monetario y unitario para el DANE	Generar reporte mensual de los trabajadores directos, temporales y retiros de la empresa para generar reporte monetario y unitario para el DANE
		Incluir columnas en las hojas de nomina, temporales y retiros, donde facilite, consolide y agrupe la información para el reporte	Incluir columnas en las hojas de nomina, temporales y retiros, donde facilite, consolide y agrupe la información para el reporte	Incluir columnas en las hojas de nomina, temporales y retiros, donde facilite, consolide y agrupe la información para el reporte	Incluir columnas en las hojas de nomina, temporales y retiros, donde facilite, consolide y agrupe la información para el reporte	Incluir columnas en las hojas de nomina, temporales y retiros, donde facilite, consolide y agrupe la información para el reporte	Incluir columnas en las hojas de nomina, temporales y retiros, donde facilite, consolide y agrupe la información para el reporte
		Enviar reporte con los respectivos requerimientos y análisis para revisión del DANE	Enviar reporte con los respectivos requerimientos y análisis para revisión del DANE	Enviar reporte con los respectivos requerimientos y análisis para revisión del DANE	Enviar reporte con los respectivos requerimientos y análisis para revisión del DANE	Enviar reporte con los respectivos requerimientos y análisis para revisión del DANE	Enviar reporte con los respectivos requerimientos y análisis para revisión del DANE

4

⁴ Elaboración propia, con base a las funciones que desempeñe dentro de la practica