



Universidad
del Cauca

**ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I**

Informe Final Trabajo de Pasantia

**APOYO A LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I EN LA
ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**



Presentado por:

SAMIR ADRIÁN GUAUÑA CALDON

COD. 25032063

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2012**



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

Informe Final Trabajo de pasantia

**APOYO A LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I EN LA
ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**



SAMIR ADRIÁN GUAUÑA CALDON

COD. 25032063

Presentado a:

Magíster. Héctor Alejandro Sánchez

Asesor Académico: Andrés José Castrillón Muñoz, MBA.

Asesor Empresarial: Miguel Antonio Daza

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2012**



ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

TABLA DE CONTENIDO

| | PAGINA |
|---|--------|
| RESUMEN | 6 |
| INTRODUCCION | 7 |
| CAPITULO I. FUNDAMENTACION DE LA ORGANIZACIÓN Y EL PROBLEMA | 8 |
| 1.1 DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN | 8 |
| 1.1.1 MISION. | 8 |
| 1.1.2 VISION. | 8 |
| 1.2.3 IDENTIFICACION. | 9 |
| 1.2 PROBLEMA Y ASPECTOS TEORICOS. | 10 |
| 1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. | 10 |
| 1.2.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA. | 10 |
| 1.2.1.2 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA. | 10 |
| 1.2.1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA. | 11 |
| 1.3 OBJETIVO. | 12 |
| 1.4 ASPECTOS TEORICOS. | 12 |
| 1.4.1 MARCO TEORICO. | 12 |
| 1.4.2 MARCO LEGAL. | 13 |
| 1.4.3 MARCO REFERENCIAL. | 13 |
| 1.4.4 MARCO CONCEPTUAL. | 15 |
| 1.5 JUSTIFICACION. | 17 |
| 1.5.1 JUSTIFICACION ACADEMICA. | 17 |
| 1.5.2 JUSTIFICACION TEORICA. | 17 |
| 1.5.3 JUSTIFICACION EMPRESARIAL. | 17 |
| 1.6 METODOLOGIA DEL TRABAJO. | 18 |
| 1.7 LIMITACIONES DEL TRABAJO. | 20 |
| CAPITULO II: SITUACION ACTUAL. | 21 |
| 2.1 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACION. | 21 |
| 2.1.1 MAPA DE PROCESOS. | 21 |
| 2.1.1.1 PROCESO DE ASEGURAMIENTO. | 23 |
| 2.1.1.2 PROCESOS APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL. | 23 |
| 2.1.1.3 PROCESO ATENCION AL COMUNERO. | 24 |
| 2.1.1.4 PROCESO MINGA IPS-I. | 24 |
| 2.1.1.5 PROCESO GARANTIA DE LA CALIDAD. | 24 |
| 2.1.1.6 PROCESO JURIDICA. | 25 |
| 2.1.1.7 PROCESO FINANCIERA. | 25 |
| 2.1.1.8 PROCESO ADMINISTRACION Y PLANEACION. | 26 |
| 2.1.1.9 PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA (DIRECCION GENERAL). | 26 |
| 2.1.2 FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION. | 28 |
| CAPITULO III: EVALUACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, FUNCIONES Y REQUISITOS. | 29 |
| 3.1 EVALUACION Y ACTUALIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. | 29 |
| 3.1.1 PROCESO APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL. | 29 |
| 3.1.2 PROCESO ADMINISTRACION Y PLANEACION. | 33 |
| 3.1.3 PROCESO DE ASEGURAMIENTO. | 36 |
| 3.1.4 PROCESO ATENCION AL COMUNERO. | 38 |
| 3.1.5 PROCESO JURIDICA. | 39 |
| 3.1.6 PROCESO FINANCIERA. | 40 |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | |
|---|-----------|
| 3.1.7 PROCESO GARANTIA DE LA CALIDAD. | 42 |
| 3.1.8 PROCESO MINGA IPS-I. | 44 |
| 3.1.9 PROCESO DIRECCION GENERAL. | 46 |
| 3.2 EVALUACION Y ACTUALIZACION DE FUNCIONES Y REQUISITOS. | 49 |
| CAPITULO IV: OBSERVACIONES, SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES | 50 |
| 4.1 OBSERVACIONES. | 50 |
| 4.2 SUGERENCIAS. | 50 |
| 4.3 CONCLUSIONES. | 51 |
| 4.4 BIBLIOGRAFIA. | 52 |
| 4.5 ANEXOS | 53 |
| 4.5.1 ANEXO 1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 2010 | 53 |
| ATENCION AL COMUNERO | |
| ASEGURAMIENTO | |
| GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| AREA DE APOYO ORGANIZATIVO | |
| AREA DE ADMINISTRACION Y PLANEACION | |
| AREA JURIDICA | |
| FINANCIERA | |
| MINGA IPS-I | |
| DIRECCION GENERAL | |
| 4.5.2 ANEXO 2. FUNCIONES 2010 | 53 |
| FUNCIONES ATENCION AL COMUNERO 2010 | |
| FUNCIONES ASEGURAMIENTO 2010 | |
| FUNCIONES GARANTIA DE LA CALIDAD 2010 | |
| FUNCIONES AREA DE APOYO ORGANIZATIVO 2010 | |
| FUNCIONES AREA DE ADMINISTRACION Y PLANEACION 2010 | |
| FUNCIONES AREA JURIDICA 2010 | |
| FUNCIONES FINANCIERA 2010 | |
| FUNCIONES MINGA IPS-I 2010 | |
| FUNCIONES DIRECCION GENERAL 2010 | |
| 4.5.3 ANEXO 3. CUADRO LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | 53 |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION AUDITORIA MEDICA | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION MINGA IPS-I | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION FINANCIERA | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION ASEGURAMIENTO | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION CALIDAD | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION ADMINISTRACION Y PLANEACION | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION APOYO ORGANIZATIVO Y S. CULTURAL | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION ATENCION AL COMUNERO | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DIRECCION GENERAL | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION JURIDICA | |
| CUADRO LEVANTAMIENTO DE INFORMACION SECCION SISTEMAS | |
| 4.5.4 ANEXO 4. ACTUALIZACION PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 2012 | 53 |
| MPP ATENCION AL COMUNERO 2012 | |
| MPP ASEGURAMIENTO 2012 | |
| MPP GARANTIA DE LA CALIDAD 2012 | |
| MPP AREA DE APOYO ORGANIZATIVO 2012 | |
| MPP AREA DE ADMINISTRACION Y PLANEACION 2012 | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | |
|--|-----------|
| MPP AREA JURIDICA 2012 | |
| MPP FINANCIERA 2012 | |
| MPP MINGA IPS-I 2012 | |
| MPP GENERAL 2012 | |
| 4.5.5 FLUJOGRAMAS | 53 |
| FLUJOGRAMAS ATENCION AL COMUNERO | |
| FLUJOGRAMAS ASEGURAMIENTO | |
| FLUJOGRAMAS AUDITORIA MEDICA | |
| FLUJOGRAMAS CALIDAD | |
| FLUJOGRAMAS AREA DE APOYO ORGANIZATIVO (PYP) | |
| FLUJOGRAMAS AREA DE ADMINISTRACION Y PLANEACION | |
| FLUJOGRAMAS AREA JURIDICA | |
| FLUJOGRAMAS FINANCIERA | |
| FLUJOGRAMAS MINGA IPS-I | |
| FLUJOGRAMAS GENERAL | |
| FLUJOGRAMAS GESTION ASISTENCIAL FARMACIA | |
| FLUJOGRAMAS CONTROL INTERNO | |
| FLUJOGRAMAS TALENTO HUMANO | |
| FLUJOGRAMAS GESTION DOCUMENTAL | |
| FLUJOGRAMAS SISTEMAS | |
| 4.5.6 ANEXO 6. FUNCIONES Y CICLOS | 53 |
| FUNCIONES ATENCION AL COMUNERO | |
| FUNCIONES ASEGURAMIENTO | |
| FUNCIONES GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| FUNCIONES TALENTO HUMANO | |
| FUNCIONES AREA DE APOYO ORGANIZATIVO | |
| FUNCIONES AREA DE ADMINISTRACION Y PLANEACION | |
| FUNCIONES AREA JURIDICA | |
| FUNCIONES FINANCIERA | |
| FUNCIONES MINGA IPS-I | |
| FUNCIONES DIRECCION GENERAL | |
| FUNCIONES CONTROL INTERNO | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

RESUMEN

El presente documento trata acerca de la actualización los manuales de funciones, procesos y procedimientos realizados al interior de la Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I como una forma de asegurar el logro de su misión y objetivos estratégicos para generar bienestar a los usuarios ayudándoles a satisfacer sus necesidades.

Para cumplir con este objetivo se permite documentarse acerca de todos los procesos y procedimientos que posee la Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I; basado en esta información se desarrolla todo un trabajo evaluativo fundamentado en lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su Guía para la Racionalización de Tramites, Procesos, Procedimientos y Métodos de trabajo.

De esta manera se abordarán cuatro capítulos consistentes en:

En el capítulo I, se tratan aspectos generales de la organización, la descripción del problema, la metodología aplicada, así como el objetivo del trabajo.

En el capítulo II se presenta la situación actual de la organización ilustrando detalladamente sus procesos y procedimientos.

En el capítulo III, se aborda la situación actual revisada y ajustada de los procesos, procedimientos y funciones y requisitos de la AIC EPS-I, teniendo en cuenta la Guía para Racionalización de Tramites, Procesos, Procedimientos y Métodos de trabajo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Este capítulo tiene un contenido muy extenso y por lo tanto es necesario remitirse a los anexos presentados digitalmente en el CD adjunto. En el presente documento se abordará la información correspondiente a cuadros generales relacionados con los procesos y procedimientos.

En un último acápite, capítulo IV, encontraremos las observaciones pertinentes resultantes del trabajo, como también algunas sugerencias y conclusiones.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

INTRODUCCIÓN

La empresa desarrolla una gran cantidad de actividades que normalmente pasan desapercibidas a nuestros ojos, ya que normalmente nos concentramos en las tareas de nuestra sección o de nuestro puesto de trabajo, muchas veces sabiendo qué hacer y cómo hacerlo, quizá por haber permanecido en las actividades durante largos periodos, pero se requiere que estas funciones y procedimientos queden documentadas para facilitar en el futuro posibles empalmes o la interrelación con otras dependencias y cargos.

Esperamos que este trabajo sea una base para lograr resultados positivos en un futuro al interior de cualquier institución en donde se requiera lograr la eficiencia en las actividades diarias y donde se quiera dejar una buena imagen organizativa de la misma.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

CAPITULO I. FUNDAMENTACION DE LA ORGANIZACIÓN Y EL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Asociación Indígena del Cauca AIC- EPS-I es una empresa Indígena de carácter especial que administra recursos del régimen subsidiado, creada por decisión de los cabildos en Junta Directiva Regional del mes de Diciembre de 1997, reconocida bajo la resolución de No 083 del 15 de diciembre de 1997 de la Dirección General de Asuntos Indígenas

La Asociación indígena del Cauca está Integrada por Autoridades de los Resguardos y en la Actualidad son Socios todos los Cabildos del Departamento del Cauca en representación de la mayoría de las comunidades indígenas que habitan este departamento.

Desde su nacimiento la AIC-EPS-I generó acciones encaminadas al mejoramiento del nivel de atención en salud de las comunidades indígenas. Expectativa que se han venido desarrollando poco a poco tanto en el Cauca como en otros departamentos donde hace presencia.

La empresa surge como una necesidad de fortalecer los procesos organizativos y culturales de los pueblos indígenas en materia de salud, contexto que se ha ido tornando complejo en virtud de que poco a poco ha ido creciendo su población y requerimientos de cobertura a tal punto que se cuenta hoy con población de 232.205 afiliados ubicados en los departamentos de Cauca, Huila, putumayo, valle, Antioquia, Choco y Guajira.

1.1.1 Misión

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

1.1.2 Visión

Posicionarse a nivel nacional como la mayor empresa administradora de régimen subsidiado indígena con excelentes planes de beneficios que fortalezcan los procesos culturales, político organizativos en Pro de la construcción de un régimen especial indígena en salud.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

1.1.3. Identificación

Según el Decreto 1607/2002 “Administración de recursos del régimen subsidiado”;
El número de clasificación en la tabla de actividades económicas es: 1751501

| | |
|--|---|
| 1. RAZON SOCIAL: | ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC-EPS-I |
| 2. NIT | 817.001.773-3 |
| 3. OFICINA PRINCIPAL: | Popayán, calle 1 bis No. 4-81 Teléfono: 8239968 – 8202993 FAX: 8239498 Ext. 103 |
| 4. ACTIVIDAD ECONOMICA: | ADMINISTRACION DE RECURSOS DEL REGIMEN SUBSIDIADO |
| 5. CLASE DE RIESGO | 1 |
| 6. AÑO DE INICIACION: | Diciembre de 1997 |
| 7. REPRESENTANTE LEGAL | JAIRO PERDOMO |
| 8. ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES: | LA PREVISORA VIDA S.A. |
| 9. FECHA DE AFILIACIÓN: | 1 de Julio de 1998 |
| 10. DEPARTAMENTOS DE COBERTURA | Siete (07) |



ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

1.2 PROBLEMA Y ASPECTOS TEÓRICOS.

1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La documentación no actualizada de las funciones, procesos y procedimientos de la organización dificulta operativizar actividades de control, por lo que es necesario plantear una actualización de estos en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales, de la misión y del logro de la visión establecida.

1.2.1.2 JUSTIFICACIÓN

La particularidad de la AIC EPS-I radica en el que la mayoría de los elementos empresariales son externos a la cultura indígena. En estas culturas indígenas la lógica administrativa externa no parece operativa, no corresponde a su dinámica organizativa, formas de participación, de tomar decisiones y por ello ha venido en un proceso de búsqueda de formas administrativas que sean interiorizadas y apropiadas con autonomía para ir asumiendo el manejo de su proyecto empresarial.

Esta institución viene en un proceso de crecimiento acelerado en el transcurso de los años 1997 y 2012 en donde se visualiza el afán de encontrar una forma organizativa adecuada socio culturalmente que responda a los retos planteados por su nivel organizativo y dinámica de crecimiento.

Esta dinámica de crecimiento ha generado traumatismos en cuanto al logro de una adecuada funcionalidad, puesto que el estado de cosas actual, en el que no se adopta o exige una reglamentación sobre la ejecución y funcionamiento de las actividades administrativas, no se cuenta con una auto evaluación y evaluación institucional para medir el rendimiento de las labores realizadas por cada dinamizador para los diferentes cargos existentes en la organización, ni se han definido protocolos que permitan una evaluación, haciendo que la productividad del trabajo y la eficiencia y eficacia de las dinámicas organizaciones no sean las más adecuadas.

En el desarrollo coordinado del personal se puede evidenciar claramente la falta de delimitación de las tareas y sus procedimientos para cada cargo y por ende se ha dificultado la definición de perfiles para el desarrollo de las diferentes labores.

No tomar medidas adecuadas que permitan una mejor coordinación de las actividades y roles de cada colaborador para la ejecución de los procesos propios



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

de la AIC EPS-I, muy seguramente redundaría en contra de los esfuerzos realizados en pos de la búsqueda de un mejor bienestar para las comunidades indígenas.

Este estado de cosas ha hecho que, en lo que respecta al personal que labora en la organización se incremente el esfuerzo, tanto físico como mental, que comporta la realización de determinadas tareas con poca eficacia, lo que redundo en altos niveles de estrés del personal, poca motivación, limitación de la iniciativa y bajos niveles de productividad.

1.2.1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto mencionado surge la siguiente pregunta de investigación. ***¿La intervención del suscrito como asesor de la organización en los aspectos planteados en el marco de los objetivos de la propuesta de pasantía podrá contribuir de manera adecuada a propiciar la actualización de los manuales de funciones, procesos y procedimientos de la Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I, mejorando el estado de cosas observado en las actividades de control que han limitado el logro de la misión y objetivos estratégicos de la empresa?***



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

1.3 OBJETIVO

ACTUALIZAR LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA ASEGURAR EL LOGRO DE SU MISION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1.4 ASPECTOS TEÓRICOS

1.4.1 MARCO TEÓRICO¹

Los procesos, procedimientos y métodos de trabajo se justifican, si tenemos en cuenta que propenden por una organización eficiente y eficaz.

Para lograrlo, el Departamento Administrativo de la Función Pública, ha diseñado una Guía Metodológica como herramienta que permite a las entidades de manera efectiva, sencilla y práctica analizar los diferentes procesos y procedimientos, a fin de obtener información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los clientes internos, ofreciendo el cumplimiento de actividades transparentes, oportunas y ajustadas a las necesidades.

La guía se encuentra dividida en 4 etapas en las cuales se establecen los parámetros a seguir para efectuar la actualización de los procesos y procedimientos.

En la primera etapa hace un levantamiento de información, lo que posibilita un análisis de la situación, sus efectos internos y externos y la configuración de una metodología para su implementación.

En una segunda etapa se clasifican y priorizan los procesos, procedimientos que inciden en la efectividad y transparencia de la organización.

Posteriormente, en una tercera etapa se efectúa un análisis de los procesos y procedimientos, con el fin de verificar la realización o no de las actividades inmersas en cada uno de ellos.

Finalmente, en la última etapa, se genera la propuesta para implementación de los procesos y procedimientos ajustados a los protocolos mencionados.

¹ Tomado de la "Guía para la racionalización de trámites, procesos, procedimientos y métodos de trabajo" generada por DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

Para mayor información pueden consultarse la página web: www.etesa.gov.co/documentos/GUIADAFP.pdf, donde se encontrará la información correspondiente.

Es claro que para llevar a efecto esta dinámica se debe considerar la participación activa del Talento Humano que aborda este trabajo. El éxito de los procesos definitivamente se ubica en este recurso ya que su participación define la calidad de su diseño, ejecución, evaluación y control.

La evolución histórica de lo que hoy se conoce como administración del talento humano, ha fijado nuevas pautas de dirección y entre ellas, el proceso de normalización que no es otra cosa que la estandarización de funciones y requisitos para cada cargo en una organización con el fin de orientar en forma acertada los alcances y responsabilidades de los trabajadores.

Cuando los empleados optan por retrasar el trabajo o ignoran la importancia de evaluarlo rápidamente, se entra en un círculo vicioso que redundará en baja productividad, poca eficacia y alta ineficiencia. La costumbre ha perpetuado equivocada creencia de que las cosas pueden ser para después de la fecha de entrega y no oportunamente como efectivamente debe ser. Es más, no tomamos la iniciativa de avisar al cliente interno de que su requerimiento ya está listo cuando esto sucede; debemos, en consecuencia, obrar con prontitud y diligencia si lo que se quiere es ser eficiente, eficaz y productivo.

1.4.2 MARCO LEGAL

Las comunidades indígenas colombianas son regidas por normatividad específica como la ley 89 de 1890, ley 21 de 1990, ley 60 de 1993, ley 115 de 1994, ley 160 de 1995, ley 152 de 1995, ley 99 de 1993 a partir de lo consagrado en la Carta Fundamental de 1991 en lo que hace referencia al reconocimiento de derechos especiales de las comunidades indígenas.

1.4.3 MARCO REFERENCIAL

Los pueblos indígenas venimos construyendo un proceso político organizativo, económico ambiental y sociocultural, fundamentado desde la cosmovisión de cada pueblo, con la cual validamos los saberes, valores y conocimientos en medio de la diversidad de pensamientos, culturas e interpretaciones de nuestra propia realidad.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

Desde el origen los principios que han fundamentado los procesos organizativos son: Unidad, Tierra, Cultura y Autonomía.

En el año 1997, las Autoridades Indígenas tomaron la decisión de convertirse en actores dinámicos en el marco del actual Sistema General de Seguridad Social en Salud con el propósito de que les sea reconocida la salud como un Derecho Fundamental; es por ello que su objeto Misional se orienta en Pro de fortalecer los procesos de las comunidades en pro de la construcción de un Sistema de Salud Indígena que respete y atienda la realidad contextual en la que se desenvuelven. Este planteamiento exige un alto grado de compromiso de la Asociación indígena del Cauca AIC EPS-I en su dinámica administrativa de modo que logre fortalecer día a día las diferentes funciones organizativas, especialmente la Planeación.

La Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I, atendiendo su mandato misional y su visión de futuro, viene desarrollando un ejercicio constante de fortalecimiento de su capacidad organizativa en lo que respecta a los procesos en salud de los pueblos indígenas y demás población afiliada, en pro de la construcción de un sistema que responda a la realidad contextual de la comunidad. Asumir la dinámica de este planteamiento no ha sido fácil y ha exigido desplegar acciones en diferentes aspectos:

Desde lo Político: ejercicio permanente de resistencia y exigencia del derecho fundamental a la salud por parte de nuestras comunidades y sus autoridades tradicionales.

Desde lo Administrativo: Alto grado de exigencia y responsabilidad para asumir con transparencia la administración de los recursos y ajustes permanentes de la dinámica de procesos, para lo cual cada día nuestras comunidades se preparan mejor.

Desde lo Jurídico: Creación y tenue desarrollo de propuestas normativas que den cuenta de los aspectos diferenciales, de acuerdo a la manera de ver y entender los procesos de salud por parte de las comunidades indígenas. Decimos tenues porque los desarrollos normativos por un lado han sido insuficientes y han carecido de los compromisos presupuestales necesarios, por lo que la AIC EPS-I, ha tenido que reestructurar su dinámica presupuestal y asumir.

Desde lo Financiero: y en consonancia con lo anterior, hemos tenido que realizar importantes inversiones en salud que se traducen en ganancias sociales apalancadas con esfuerzos presupuestales que ha afectado enormemente el patrimonio de nuestras comunidades, lo cual se ha agravado con las reestructuraciones estatales que se traducen en desatención de los territorios; el enfoque asistencialista y poco resolutivo de los procesos de atención brindados por la red accidental y a que se debe financiar asuntos que son responsabilidad del Estado Colombiano.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

La gestión de los entes de control no ha sido la más adecuada; como quiera que, en el entendido de su excesivo celo en lo que respecta a indicadores de rentabilidad y cobertura, a veces descuidan el verdadero sentido del acceso efectivo a los servicios de salud como derecho fundamental.

Los expuesto en las líneas precedentes, aunque denota gran despliegue de gestión no ha sido suficiente en razón a que día a día la salud de nuestras comunidades se ve mas deteriorada y mermada su calidad de vida, razón por la cual debemos intensificar nuestros esfuerzos tratando de incidir verdaderamente en el mejoramiento de la situación de salud de nuestros colectivos asumiendo nuevos retos y responsabilidades, aplicando los conocimientos, desarrollos técnicos y habilidades gerenciales al servicio y como complemento del ejercicio Político organizativo, cambiando paradigmas para poder avanzar colectivamente en la construcción de verdaderas alternativas que den respuesta a los problemas de salud de nuestros pueblos en sus territorios.

1.4.4 MARCO CONCEPTUAL²

Proceso: Actividad o grupo de actividades que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales y que buscan un fin, resultado específico o un grupo coherente de resultados específicos.

Actividades: Son las acciones que se deben realizar en forma secuencial, dentro de un proceso, utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio o producto objeto de la actividad.

Procedimiento: Conjunto o sucesión de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados al interior de la entidad por el servidor público y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea.

Es un dispositivo que permite dirigir las actitudes de las personas en el desempeño de sus labores, constituyendo una guía para la actuación. El procedimiento también se interpreta como una instrucción que precisa en forma detallada y generalmente por escrito, los pasos que se han de seguir de acuerdo con una secuencia lógica para producir un bien, servicio o cosa de naturaleza diversa, señalando no sólo la manera de hacer las cosas, sino también los requerimientos que demanda su realización y bajo la responsabilidad de quién recaen las labores.

2.Tomado de la "Guía para la racionalización de trámites, procesos, procedimientos y métodos de trabajo-Definición de Términos" generada por DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

Dentro de la teoría administrativa, los procedimientos forman parte del proceso de planeación, ya que son la materialización de las acciones para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en dicho proceso.

Tarea: Acción que un funcionario debe realizar de acuerdo con unas especificaciones y tiempo determinados para contribuir al normal desarrollo de un proceso.

AIC: Asociación Indígena del Cauca.

EPS-I: Empresa Promotora de Salud Indígena.

PSI: Proyecto de Salud Indígena.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 Justificación Académica

En esta práctica empresarial se busca aplicar los conocimientos obtenidos después haber cursado y culminado exitosamente diferentes asignaturas relacionadas con la temática de procesos y procedimientos, de modo que podamos aplicarlos a situaciones reales para generar valores agregados en las organizaciones, dando así sentido a nuestro paso por las aulas universitarias.

1.5.2 Justificación Teórica

Los conocimientos teóricos adquiridos en el transcurso de la carrera de administración de empresas, fundamentados en los postulados del proceso administrativo y bajo el esquema de la gerencia estratégica y ciclo PHVA mediante la aplicación práctica desde el área de Admon y planeación de la AIC EPS-I en las demás Áreas no tendrían sentido si no son llevados a la práctica.

1.5.3 Justificación Empresarial

La falta de delimitación de una responsabilidad y procesos para desarrollar las actividades diarias de cada cargo dentro de la AIC EPS-I en la ciudad de Popayán, afecta tanto a las personas involucradas en los procesos como en la calidad del servicio.

Con la actualización de los manuales de funciones, procesos y procedimientos la AIC EPS-I se aportará a la corrección de falencias evidenciadas como consecuencia de un acelerado crecimiento de la organización, buscando reducir al mínimo el esfuerzo requerido por los dinamizadores para llevar a cabo determinada labor ya sea mental o física; mejorar el funcionamiento organizacional a través de métodos tales como redistribución, eliminación y reducción de la carga laboral y determinar las funciones de cada cargo contribuyendo a mejorar el ambiente laboral y cumplimiento de los requerimientos internos.

Para el desarrollo de este proyecto es de vital importancia tener en cuenta las particularidades sociales, culturales, económicas, jurídicas y organizativas de las comunidades indígenas, las cuáles se salen de los parámetros convencionales, por lo que será un aporte más a los conocimientos adquiridos en la universidad.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

1.6 METODOLOGÍA DEL TRABAJO

- Análisis de la situación actual de las áreas funcionales de la entidad.
- Determinación del grado de desactualización de las funciones y requisitos, procesos y procedimientos de cada área.
- Reestructuración y actualización de los procesos y procedimientos de cada área.
- Actualización de las funciones y requisitos (manual de funciones) para mejor control de los procesos y procedimientos.

En el marco del Sistema de Control Interno, funciones y requisitos, los procesos y procedimientos del área de talento humano en la Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I, requiere el establecimiento y reestructuración de los mismos con el fin de mejorar el ejercicio del proceso administrativo consistente en Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar de manera que, una vez definidas las actividades que le corresponden a cada cargo sea posible establecer un patrón de funcionamiento controlable con el fin último de brindar un mejor servicio a la comunidad.

Esta metodología se fundamenta, como se ha dicho anteriormente, en la guía que para tal fin ha sido dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la que se plantean unos procesos concretos que deben ser llevados a cabo; cada uno de estos contiene elementos esenciales que al desarrollarse secuencialmente permiten identificar las falencias o debilidades encontradas y que obstaculizan el normal desarrollo del trabajo adelantado al interior de la organización. Permite además establecer la forma de priorizarlos con base en criterios de eficacia, eficiencia e impacto; realizar el estudio y análisis de los procesos que se generan al interior de la misma descomponiéndolos en sus etapas más detalladas con el ánimo de analizar lo que sucede en su interior; encontrar qué tipo de interrelaciones se presentan entre estos elementos o componentes y precisar de manera clara la formulación de una propuesta de mejoramiento, para su posterior implementación.

En una primera etapa se realizó un levantamiento de la información y se procedió a la elaboración de formatos de recolección de la misma. Esto permitió un análisis de la situación, sus efectos internos y externos y la configuración de una metodología para su implementación.

En una segunda fase se realizó el análisis de los procesos, procedimientos, funciones y requisitos con el fin de optimizar el uso de los recursos (técnicos,



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

humanos y financieros) de la Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I, verificando su incidencia.

Finalmente, en la última etapa se generó la actualización de los manuales de procesos y procedimientos y una propuesta de actualización de los manuales de funciones.

La obtención de la información se efectuó mediante un plan de trabajo en el que se coordinaron actividades de campo en las diferentes áreas (Aseguramiento, Apoyo Organizativo, Garantía de la Calidad, Atención al Comunero, Jurídica, Financiera y Minga); posteriormente se evaluaron las labores diarias donde se evidenció la situación actual con respecto a los lineamientos establecidos en la organización para encontrar las dinámicas de mejoramiento requeridas.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

1.7 LIMITACIONES DEL TRABAJO.

En el desarrollo de este trabajo se presentaron ciertas limitaciones que restaron fluidez a su ejecución. En la primera etapa, relacionada con el levantamiento de la información, nos encontramos con estos limitantes:

- Carencia de tiempo por parte del personal de las áreas funcionales de la organización.
- Carencia de recursos: computacionales, papelería disponible, información.
- Carencia de espacio lugar o sitio para llevar a cabo el trabajo. (escritorio, mesa, silla).
- Se presentaron otras como eventos, capacitaciones, horas lúdicas, etc. Que retrazaron la recolección de la información.

Además de las mencionadas se presentaron otras situaciones exógenas que afectaron integralmente a la organización; la primera, relacionada con las alteraciones de orden público que acaecieron, en zonas de las comunidades indígenas, que supusieron que la AIC como empresa emergente del CRIC Consejo Regional Indígena del Cauca, hiciese presencia en apoyo a las defensa de la Identidad, Autonomía y territorialidad de los pueblos indígenas. Y la segunda sobre la resolución 2630, MEDIDA CAUTELAR DE VIGILANCIA ESPECIAL A LA AIC EPS-I DE SEPTIEMBRE A DE 2012 impuesta por la Superintendencia de Salud; situaciones que generaron alteraciones en los cronogramas de trabajo previstos, afectando de manera considerable el desarrollo y avance del trabajo.



ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

CAPITULO II: SITUACION ACTUAL

2.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.

2.1.1 Mapa de Procesos

Desde una visión general se observaron las estructuras de las áreas y sus procesos, requisitos internos y/o legales. El siguiente cuadro muestra el mapa de procesos derivado de la revisión documental realizada en la primera etapa del trabajo de pasantía.

Tabla 1 – Mapa de Procesos de la Organización

| MAPA DE PROCESOS | | | |
|--|--|--|------------------------------|
| NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS DE LA COMUNIDAD | PROCESOS DE DIRECCION | | SATISFACCION DE LA COMUNIDAD |
| | Planeación | Gestión Administrativa | |
| | PROCESOS DE REALIZACION O MISIONALES | | |
| | Aseguramiento: Contratación, Registro y Liquidación | Atención al Comunero | |
| | Garantía de la Calidad: Auditoría de Servicios de Salud y Calidad | Apoyo Organizativo y Sociocultural: Estadística y Vigilancia Epidemiológica, PSI, PE y DT | |
| | PROCESOS DE APOYO | | |
| | Jurídica | Gestión Financiera: Presupuesto, Cartera, Pagaduría, Contabilidad y Recepción de Cuentas | |
| | Administración y Planeación | | |

Fuente: elaboración propia

Se observaron tres macro-procesos delimitados así:

I. PLANEACION ESTRATEGICA Y DIRECCION

- CONSEJERIA CRIC, PROGRAMA DE SALUD, ASAMBLEA DE CABILDOS SOCIOS.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

- DIRECCION GENERAL, a cargo del Representante Legal, de la Secretaria General y del coordinador general administrativo.
- JUNTA ADMINISTRADORA, integrada por los Coordinadores Políticos de las áreas, quienes representan a cada una de sus comunidades.
- CONTROL INTERNO
- REVISORIA FISCAL

II. PROCESO DE PRESTACION DEL SERVICIO, DE REALIZACION O MISIONALES

- ASEGURAMIENTO, a cargo de los procesos de Registro, Contratación y Liquidación de Contratos.
- APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIOCULTURAL, a cargo de los procesos de Estadística y Vigilancia Epidemiológica, Proyecto de Salud Indígena, Planes de Salud Pública, Protección Especifica y Detección Temprana, Gestión del Riesgo.
- ATENCION AL COMUNERO, a cargo de los procesos de referencia y contra referencia y Punto de Atención.
- GARANTIA DE LA CALIDAD, a cargo de los procesos de Auditoria y Garantía de la Calidad y Auditoría de Cuentas Médicas.
- MINGA IPS-I, a cargo de los procesos de Administración, Farmacia, Cuidado en Casa, Casas de Paso.

III. PROCESOS DE APOYO A LA GESTION

- ADMINISTRACION Y PLANEACION, a cargo de los procesos de Talento Humano, Salud Ocupacional, Sistemas y Telecomunicaciones, Gestión de Proyectos, Servicios Generales, Archivo y Correspondencia, Recepción.
- GESTION FINANCIERA: a cargo de los procesos de Presupuesto, Recepción de Cuentas, Contabilidad, Cartera, Pagaduría.



ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

➤ JURIDICA.

La presentación de los procesos y la funcionalidad que tienen dentro de la AIC EPS-I, es como sigue:

2.1.1.1 Proceso de Aseguramiento:

Subprocesos: afiliación, registro, contratación y liquidación de contratos.

El objetivo de este proceso es la promoción y afiliación de la población, mantenimiento de la base de datos de los usuarios actualizada para garantizar el cubrimiento de toda la población afiliada a los servicios y garantizar el reporte de los mismos para el ingreso y gestión de los recursos de la empresa.

El proceso de Aseguramiento es una de las áreas prioritarias del sistema de gestión de la AIC y de gran impacto para el logro de los resultados, ya que constituye el fundamento legal de su autorización como aseguradora en el sistema general de seguridad social en salud y lo que le permite ser receptora de los recursos públicos. En esta área se genera la mayoría de información necesaria para el resto de los procesos. Es un área de alto manejo de datos que requiere 100% de los recursos tecnológicos a los que pueda tener acceso la organización. De la correcta operación de esta área depende que se puedan hacer los reportes de afiliados correctamente insumo clave para la sostenibilidad de la AIC. De igual forma la gestión de la contratación.

2.1.1.2 Proceso Apoyo Organizativo y Socio Cultural

Subprocesos: estadística y vigilancia epidemiológica, protección específica y detección temprana, planes de salud pública, gestión del riesgo, proyecto de salud indígena.

El objetivo es planear y realizar seguimiento a los servicios integrales que potencialicen la salud de los afiliados y sus familias.

El proceso de Apoyo Organizativo y Socio-cultural tiene la responsabilidad de recopilar toda la información estadística de la población afiliada, tanto para cumplir con los requisitos de los reguladores, como para apoyar la dinámica de construcción del SISPI. Por eso es importante la comunicación desde esta área hacia el resto de la organización, ya que en ella se planea gran parte de la prestación del servicio. Es el área de Diseño de la estrategia de Servicio.



ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

2.1.1.3 Proceso: Atención al Comunero

Subprocesos: filtro de atención, autorización de servicios, recorrido hospitalario, sistema de referencia y contrarreferencia.

El objetivo es generar las órdenes de apoyo para que el usuario del servicio pueda acceder a este oportunamente.

El proceso de Atención al Comunero es el área que tiene la relación directa con el usuario. Es en este proceso donde el usuario tiene acceso o no real al servicio de la EPS. Atención al comunero tiene dos grandes responsabilidades centradas en Autorizar Servicios y ser el punto de retroalimentación entre el usuario, la AIC y la gestión de las IPS.

2.1.1.4 Proceso: Minga IPS-I

Subprocesos: entrega de medicamentos, desarrollo de PSI, cuidado en casa, administración casa de paso.

El objetivo es brindar servicios de atención al usuario, con base en la cultura y tradición de los pueblos indígenas.

La IPS-I Minga es un proceso de servicio directo con la comunidad, como una extensión en la ejecución de los planes de servicios de la AIC, administrando los programas de atención al usuario que más se relacionan con el modelo del SISPI, brindando apoyo y acompañamiento a la población que se traslada desde sitios lejanos, trasladándose hacia estos sitios y aportando a la estrategia de contención de costos. A través de la ejecución de los planes asociados, la distribución de medicamentos, asegurando el tratamiento de los pacientes del servicio de cuidado en casa y administrando las casas de paso.

2.1.1.5 Proceso: Garantía De La Calidad

Subprocesos: auditoria de calidad, auditoria de cuentas, recobros, comité técnico científico.

El objetivo, velar por la calidad en la prestación del servicio y la utilización adecuada de los recursos, informes a Supersalud, fosalud, red de prestadores.

El proceso de Garantía de la Calidad se encarga de velar por la ejecución del servicio, incide en los procesos de satisfacción del usuario, verificación de la ejecución de los planes correspondientes a la prestación del servicio y



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

adicionalmente, interviene en el proceso de egreso de los recursos financieros de la institución. Es importante que este proceso trascienda de solo el cumplimiento de los requisitos legales, a la gestión y seguimiento del sistema.

2.1.1.6 Proceso: Jurídica.

Subprocesos: evaluación jurídica al interior de la AIC, acompañamiento jurídico al comunero.

El objetivo es orientar la toma de decisiones, representar jurídicamente a la AIC, realizar labores de acompañamiento jurídico en temas de salud y similares.

El proceso Jurídico da el soporte del cumplimiento de los requisitos normativos de funcionamiento de la AIC y adicionalmente soporta al CRIC y a los Comuneros en las actividades que estos requieran, lo cual confirma ampliamente el sentido de Servicio a la Comunidad de la AIC. Tiene algunos procesos propios como la recuperación de cartera, acciones de tutelas y manejo de procesos en general desde y hacia la AIC, que deben ser comunicados oportunamente. Se constituye como un área de servicio directo al usuario en los casos que le corresponde.

2.1.1.7 Proceso: Financiero

Subprocesos: presupuesto, recepción de cuentas, pagaduría, cartera, contabilidad.

Su objetivo consiste en apoyar la correcta toma de decisiones administrativas y financieras, recopilar, analizar e informar la situación financiera real de la empresa, realizar la gestión de los recursos económicos de la empresa.

El proceso financiero es el que reporta los resultados de la AIC y brinda las alertas que tienen que ver con su sostenibilidad. De igual forma es la fuente principal de soporte para la toma de decisiones. Es el encargado del manejo integral de los recursos económicos por ende del funcionamiento de la misma organización.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

2.1.1.8 Proceso: Administración Y Planeación

Subprocesos: sistemas y telecomunicaciones, gestión de proyectos, archivo y correspondencia, servicios generales, conductores, vigilantes, recepción, talento humano.

El objetivo apunta a solucionar las necesidades de tipo logístico al interior de la organización, a nivel personal, soporte tecnológico, soporte a las regionales, apoyar la proyección de la empresa para el crecimiento, sostenimiento y rentabilidad.

Este es el proceso de soporte y brinda los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos en la AIC. En este se centran sobretodo la parte de Sistemas, gran parte de la gestión de las áreas y sus mismos procesos.

2.1.1.9 Proceso: Gestión Administrativa (Dirección General).

Subprocesos: representación legal, coordinación general.

El objetivo, direccionar y proyectar la empresa en términos de eficiencia, eficacia y responsabilidad para asegurar el buen funcionamiento y su rentabilidad.

Este proceso brinda soporte a diferentes actividades de la Dirección General y administrativamente a toda la AIC. Dentro de su fases está la asistencia como tal al representante legal y Junta Administradora, atención de proveedores de insumos, atención directa el usuario, manejo de cajas menores, gastos de viaje de la Junta y Representante, asesoría para las reuniones internas, manejo de actas, atención de convenios del CRIC, eventualidades de mantenimiento, transportes y gastos de viaje de los colaboradores, pago de servicios públicos y arrendamientos.

Por otro lado la Asociación Indígena del Cauca, ha desarrollado varios ejercicios de actualización de los manuales de funciones, procesos y procedimientos a lo largo de sus años de operación. Tanto así que esta actualización de los manuales de procesos y procedimientos es la versión numero 10, pero se desconoce la versión del manual de funciones.

Los procesos y procedimientos de la versión anterior (Nº 09), están diseñados y presentados en formato de Excel y su vigencia data desde el 01 de agosto de año 2010, lo que no se conoce del manual de funciones.

La información que presenta dichos formatos se relaciona con:



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

- Nombre del procedimiento.
- Numero de la versión.
- Vigencia.
- Código.
- Matriz de descripción de las actividades con los campos de: N^o, Actividad, Área y Responsable

Para mayor información se puede remitir al **Anexo 1** (Procesos y procedimientos 2010).

Con relación al manual de funciones, la información se relaciona con:

- Cargo.
- Código.
- Área.
- Jefe inmediato.
- Numero de cargos.
- Listado de funciones generales.
- Requisitos para el cargo.

Como se mencionó anteriormente se desconoce la versión del manual de funciones y su vigencia, aunque debiera tener la misma que se presenta en el manual de procesos, por cuanto el desarrollar un trabajo de actualización de estos manuales también se debe ajustar el manual de funciones, debido a que generalmente las actividades de los procedimientos cambian al igual que los responsables o se han creado nuevos cargos, lo que ocasiona distribución de las funciones.

La información se puede consultar en el **Anexo 2** (Funciones 2010)



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

2.1.2 Formato de Recolección de Información

Para la recolección de la información nos apoyamos en la Guía propuesta para el desarrollo de este trabajo. El cuadro propuesto permite confrontar el procedimiento anterior con el actual, además de los responsables de la realización de cada procedimiento el cual es el insumo principal para la actualización de los manuales de funciones permitiendo así la revisión de los dos manuales al mismo tiempo.

Otra ventaja mas es mayor facilidad para la respectiva revisión y documentación de los ajustes realizados. Este formato se maneja desde una tabla de Excel lo que permite borrar, copiar, pegar y reemplazar la información.

Para ver el archivo se puede remitir al **Anexo 3** (Cuadro Levantamiento De Procesos Y Procedimientos). En donde se encuentra toda la información de la revisión realizada.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

CAPITULO III: EVALUACION Y ACTUALIZACION DE LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, FUNCIONES Y REQUISITOS

3.1. Evaluación y actualización de Procesos Y Procedimientos

Una vez conocida cual es la situación actual de la Asociación indígena del cauca AIC EPS-I en lo referente a los manuales de procesos y procedimientos, funciones y requisitos, pasamos a la otra etapa dentro del trabajo de actualización.

Se revisó cada procedimiento, teniendo en cuenta el formato propuesto por la Guía para la Racionalización de Trámites, Procesos, Procedimientos y Métodos de trabajo, en el que se confronta el proceso y procedimiento vigente y el propuesto (nuevo) en donde están todas las modificaciones, ajustes y adiciones. En algunos de los procedimientos en los que no hubo lugar de proponer ajustes, ya sea por la complejidad de las actividades o por normatividad, se debió dejar el espacio en blanco significando con esto la continuidad y vigencia en la nueva versión N° 10. En otros la modificación solo se realizó en el nombre del procedimiento y se anotó como observación el cambio respectivo. Se presentaron otras situaciones relacionadas con cambios en la normatividad para las EPS o falta de información de las actividades diarias realizadas.

3.1.1 Proceso: Apoyo Organizativo y Socio Cultural.

La revisión debió plantearse desde la cosmovisión de los pueblos indígenas a raíz de una propuesta a la que han dado el nombre de SISPI, Sistema Indígena de Salud Propia Intercultural, la cual posee un conjunto de elementos, actores, actividades que pretenden mejorar los procesos de salud.

Los subprocesos se modificaron con relación a: fomento de la salud, protección de la salud, recuperación de la armonía, monitoreo y vigilancia en salud.

El formato general de los procesos es un cuadro donde se muestra el proceso, los subprocesos, las etapas y los respectivos procedimientos. A continuación se presenta el formato general de Apoyo Organizativo y Socio cultural que comienza a entrar en vigencia:



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-

| APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL | |  | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|-------------------------------------|---|--|---|
| FOMENTO DE LA SALUD | | | |
| Nº | ETAPA | PROCEDIMIENTO | ÁREA RESPONSABLE |
| 1 | SENSIBILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA | PLAN DE SENSIBILIZACION COMUNITARIA | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| 2 | INVESTIGACIÓN Y DE CONSTRUCCIÓN INSTRUMENTOS | INVESTIGACIÓN SOBRE MÉTODOS TERAPÉUTICOS PROPIOS Y ALTERNATIVOS PARA EL PROCESO DE CUIDADO DE LA SALUD | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | DISEÑO DE PROGRAMAS, GUÍAS Y RUTAS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN VIVIR. | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | AJUSTE DE PROTOCOLOS Y GUÍAS DE MANEJO DE EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| 3 | ACOMPAÑAMIENTO A LA RED DE PRESTADORES CONTRATADA | VISITAS A LA RED DE SERVICIOS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| PROTECCION DE LA SALUD | | | |
| Nº | ETAPA | PROCEDIMIENTO | ÁREA RESPONSABLE |
| 1 | PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL MODELO DE CUIDADO DE LA SALUD PROPIA E INTERCULTURAL | ELABORACIÓN DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE PE Y DT | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | ACOMPAÑAMIENTO IPS I EN LA ELABORACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MODELO DE CUIDADO DE LA SALUD PROPIA E INTERCULTURAL | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| 2 | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS MODELOS DE CUIDADO DE LA SALUD PROPIA E INTERCULTURAL | AUDITORÍA DE CUENTAS DE PYP Y MODELO DE CUIDADO DE LA SALUD PROPIA E INTERCULTURAL | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | RESOLUCIÓN Y CONCILIACIÓN DE GLOSAS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | DESCUENTOS A LA CAPITA POR SERVICIOS PRESTADOS POR OTRA IPS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE PE Y DT Y MODELO DE CUIDADO DE LA SALUD PROPIA E | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | | |
|--|---|--|-------------------------------------|
| | | INTERCULTURAL | |
| | | ELABORACIÓN DE INFORME DE EJECUCIÓN FINAL DE CONTRATOS PARA LIQUIDACION | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| 3 | FOMENTO DEL SABER ANCESTRAL | FOMENTO DEL SABER ANCESTRAL EN DINAMIZADORES | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| RECUPERACION DE LA ARMONIA | | | |
| Nº | ETAPA | PROCEDIMIENTO | ÁREA RESPONSABLE |
| 1 | RECUPERACIÓN DE LA ARMONÍA | OPERATIVIZACIÓN DE LAS RUTAS DE LOS PROGRAMAS GESTION PARA EL BUEN VIVIR | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS FAMILIAS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| MONITOREO Y VIGILANCIA EN SALUD | | | |
| Nº | ETAPA | PROCEDIMIENTO | ÁREA RESPONSABLE |
| 1 | MONITOREO DE LA SALUD | GESTIÓN DE TAMIZAJE TSH NEONATAL, VIH, SIFILIS, PERFIL MATERNO. | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | BUSQUEDA ACTIVA DE COMUNERO CON RIESGOS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS DE EVENTOS DE VIGILANCIA EN SALUD Y LOS PROGRAMAS DE GESTION PARA EL BUEN VIVIR. | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | ELABORACIÓN DE PERFILES EPIDEMIOLÓGICOS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADISTICOS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | ELABORACION DE INFORMES CUENTA DE ALTO COSTO | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | AUDITORIA CUENTA DE ALTO COSTO | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| 2 | SEGUIMIENTO DE EVENTOS EN SALUD. | UNIDADES DE ANÁLISIS | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | SEGUIMIENTO A EVENTOS DE VIGILANCIA EN SALUD PROPIA Y OCCIDENTAL. | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | REALIZACIÓN DE COVES | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | | |
|---|-------------------------------|--|-------------------------------------|
| | | DINAMIZACION DE ESPACIOS COMUNITARIOS DE REFLEXIÓN Y ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA EN SALUD. | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| 3 | EVALUACION PROGRAMAS DE | EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA EL BUEN VIVIR | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | EVALUACION DE INDICADORES. | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | EVALUACION DE MODELOS DE SALUD | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |
| | | SEGUIMIENTO EN CAMPO | APOYO ORGANIZATIVO Y SOCIO CULTURAL |




ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.2 Proceso: Administración Y Planeación.

En la revisión de los procedimientos se tuvo en cuenta la labor de la sección de desarrollo de software, que aporta gran apoyo por cuanto genera productos relacionados con aplicativos y demás herramientas necesarias para el correcto manejo de la información. Fue así como se documentó todos los procedimientos que emergen de la dinámica empresarial.

Subprocesos: planeación, sistemas y comunicaciones (soporte, desarrollo), manejo y control de la correspondencia.

El formato general de los procesos que entra en vigencia es la siguiente:

| ADMINISTRACION Y PLANEACION | |  | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|------------------------------------|-----------------------|---|--|
| PLANEACION | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | ÁREA RESPONSABLE |
| 1 | PLANEACION | PLANES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA DINAMICA DE LA EMPRESA | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| | | COORDINACION DE ACTIVIDADES | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| | | ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS CON MAYORES Y/U ORGANIZACIONES INDIGENAS | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| | | AUTOEVALUACION PROCESO DE HABILITACION | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| | | ACOMPANAMIENTO AL PROCESO DE HABILITACION | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| | | ELABORACION ESTUDIOS DE PREFACTIBILIDAD | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| | | ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS - FORMATOS | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| 2 | CONTROL Y SEGUIMIENTO | SEGUIMIENTO A PLANES | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |
| | | AUDITORIA ADMINISTRATIVA INTERNA | ADMINISTRACIÓN Y PLANEACION |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| 3 | INFORMACION A LA COMUNIDAD | PREPARACIÓN DE INFORMES DE GESTION | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
|---|---|---|------------------------------|---|
| | | EMISION DE CUÑAS RADIALES | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | PUBLICACION DE MATERIAL DIDACTICO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| 4 | PROMOCION AFILIACION | Y INVITACION DE LA COMUNIDAD PARA PROMOCIONAR AFILIACION | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| SISTEMAS, COMUNICACIONES Y DESARROLLO DEL SOFTWARE | | | | |
| Nº | ETAPA | PROCEDIMIENTO | ÁREA RESPONSABLE | |
| 1 | PLANEACION ACTIVIDADES | CRONOGRAMA MANTENIMIENTO EQUIPOS | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | CRONOGRAMA DE COPIAS SEGURIDAD | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| 2 | SOPORTE TÉCNICO | MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUPOS DE COMPUTO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | SOPORTE TECNICO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| 3 | ADMINISTRACIÓN DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO | ACTUALIZAR PAGINA WEB EMPRESARIAL | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | OTORGAR CLAVES PARA ACCESO WEB | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | REVISIÓN DE CORREO EMPRESARIAL | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| 4 | ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS | COPIAS DE SEGURIDAD | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | MANTENIMIENTO DE BASES DE DATOS | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | (REALIZACION DE INFORMES EN SQL (CONSULTA DE LENGUAJE ESTRUCTURAL) | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | | | |
|---|---|--|-----------------------------|---|
| | | OTORGAR PERMISOS PARA ACCESO A LOS APLICATIVOS DE LA AIC | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| 5 | ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES Y LA RED DE DATOS | INSTALACION Y CONFIGURACION DE SERVIDORES | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | MANEJO DE SERVICIO DE DNS | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | MANEJO DE DIRECTORIO ACTIVO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | MONITOREO DE RECURSOS DE SERVIDORES | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | MONITOREO DE RECURSOS DE LA RED | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| 6 | DESARROLLO DE SOFTWARE | CAPTURA DE REQUERIMIENTOS | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | ANALISIS Y DISEÑO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | IMPLEMENTACION | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | CONTROL DE CALIDAD | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | DESPLIEGUE | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| | | SOPORTE AL PRODUCTO | ADMINISTRACIÓN PLANEACION | Y |
| MANEJO Y CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA | | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE | |
| 1 | MANEJO DE LA CORESPONDENCIA | RECEPCION Y DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA | ADMINISTRACION Y PLANEACION | |
| | | CORRESPONDENCIA DESPACHADA | ADMINISTRACION Y PLANEACION | |
| 2 | ARCHIVO CENTRAL | MANEJO DEL ARCHIVO CENTRAL | ADMINISTRACION Y PLANEACION | |



ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.3 Proceso: Aseguramiento.

En la revisión de los procedimientos se presentaron cambios originados por la reglamentación de la liquidación mensual de afiliados (LMA) la cual reestructura la forma de cargue, manejo de la base de datos y liquidación a la contratación de la red de servicios.

Subprocesos: contratación de la red de servicios, promoción y afiliación, administración de la base de datos, planeación y contratación de la red de servicios, liquidación.

El formato general del proceso de Aseguramiento que entrará en vigor es el siguiente:

| No. | | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE |
|-------------------------------|---|---|--|---|
| PROCESO: ASEGURAMIENTO | | | | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
| 1 | CONTRATACION ADMINISTRACIÓN | | SOLICITUD DE OPERACIÓN | ASEGURAMIENTO |
| 2 | PROMOCION AFILIACIÓN | Y | AFILIACION PARA COMUNIDADES INDIGENAS | ASEGURAMIENTO |
| | | AFILIACION POBLACION GENERAL | ASEGURAMIENTO | |
| | | TRASLADOS A FAVOR | ASEGURAMIENTO | |
| | | TRASLADOS EN CONTRA | ASEGURAMIENTO | |
| 3 | ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS | | REGISTRO DE NOVEDADES POR INGRESO O EGRESO | ASEGURAMIENTO |
| | | NOVEDADES POR MODIFICACIÓN DE DATOS | ASEGURAMIENTO | |
| | | NOVEDADES POR POSIBLES INCONSISTENCIAS EN LAS BASES DE DATOS | ASEGURAMIENTO | |
| | | NOVEDADES POR CAMBIO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA A DONDE OPERA LA AIC EPSI | ASEGURAMIENTO | |
| | | NOVEDADES POR CAMBIO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA A DONDE NO OPERA LA AIC | ASEGURAMIENTO | |
| | | ENVIO DE BASES DE DATOS A LA RED DE PRESTADORES | ASEGURAMIENTO | |
| | | SEGUIMIENTO AL CARGUE DE BDU A | ASEGURAMIENTO | |
| | | REVISION ARCHIVOS LIQUIDACION MENSUAL AFILIADOS | ASEGURAMIENTO | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | | |
|----------|---|---|---------------|
| | | CRUCE DE BASE DE DATOS | ASEGURAMIENTO |
| | | SEGUIMIENTO A LAS BASES DE DATOS | ASEGURAMIENTO |
| | | CONSTANCIAS DE ESTADO DE AFILIACION | ASEGURAMIENTO |
| | | SUSTITUCION DE CARNE POR PERDIDA | ASEGURAMIENTO |
| | | REQUERIMIENTOS DE MEJORAMIENTO DEL SOFTWARE AFILIACION Y REGISTRO | ASEGURAMIENTO |
| | | REPORTE AFILIADOS CIRCULAR ÚNICA | ASEGURAMIENTO |
| | | REPORTE AFILIADOS POLIZA DE ALTO COSTO | ASEGURAMIENTO |
| | | COPIAS DE SEGURIDAD EN LOS DEPARTAMENTOS | ASEGURAMIENTO |
| 4 | PLANEACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA RED DE SERVICIOS | ANALISIS DE FACTORES DE RIESGOS | ASEGURAMIENTO |
| | | ANALISIS DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS | ASEGURAMIENTO |
| | | ANALISIS DE OFERTA Y DEMANDA | ASEGURAMIENTO |
| | | ELABORACION DE LA NOTA TECNICA | ASEGURAMIENTO |
| | | CONTRATACION DE RED DE SERVICIOS | ASEGURAMIENTO |
| 5 | LIQUIDACIÓN | LIQUIDACION DE CONTRATOS DE ADMINISTRACION DE RECURSOS VIGENCIAS ANTERIORES A 31 DE MARZO DE 2010 | ASEGURAMIENTO |
| | | LIQUIDACION DE CONTRATOS DE ADMINISTRACION DE RECURSOS BIMESTRE ABRIL-MAYO DE 2010 | ASEGURAMIENTO |
| | | LIQUIDACION DE CONTRATOS DE ADMINISTRACION DE RECURSOS DE 01 DE JUNIO DE 2010 A MARZO DE 2011 | ASEGURAMIENTO |
| | | GIRO A LA RED DE SERVICIOS DE ACUERDO A LA LMA A PARTIR DEL 01 DE ABRIL DE 2011 | ASEGURAMIENTO |
| | | AUDITORIA A LA LIQUIDACION MENSUAL DE AFILIADOS | ASEGURAMIENTO |
| | | LIQUIDACION DE CONTRATOS DE LA RED DE SERVICIOS POR LA MODALIDAD DE FACTURACION | ASEGURAMIENTO |
| | | LIQUIDACION DE CONTRATOS DE LA RED DE SERVICIOS POR LA MODALIDAD DE CAPITACION | ASEGURAMIENTO |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.4. Proceso: Atención al Comunero

En esta revisión se tuvo en cuenta la importancia de la gestión de referencia y contrarreferencia la cual paso de ser un procedimiento a ser una etapa por tener inmersos procedimientos complejos de autorización de servicios de salud.

Subprocesos: referencia y contrarreferencia, gestión para la satisfacción del comunero.

El formato general que entra en vigor se presenta a continuación:

| ATENCION AL COMUNERO | | | | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|----------------------|---|--|-------------------|---|
| Nº | ETAPA | PROCEDIMIENTO | ÁREA RESPONSABLE | |
| 1 | REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | AUTORIZACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS POS | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | AUTORIZACION DE SERVICIOS HOSPITALARIOS POS | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | GESTION PARA LA REFERENCIACION DE MENOR A MAYOR COMPLEJIDAD | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | EVALUACION DE LA PERTINENCIA CLINICA EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | GESTION DE SERVICIOS NO POS Y EXCLUSIONES | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | ACOMPANAMIENTO INTERCULTURAL AL COMUNERO HOSPITALIZADO | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | GESTION PARA LA OPERATIVIDAD DE LA REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA | ATENCION COMUNERO | AL |
| 2 | GESTION PARA LA SATISFACCION DEL COMUNERO | GESTION DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | DINAMIZACION DE LA OPERATIVIDAD DEL BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | MEDICION DE LA SATISFACCION EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS | ATENCION COMUNERO | AL |
| | | EVALUACION DE PRESTACION DE SERVICIOS MEDIANTE ASAMBLEAS COMUNITARIAS | ATENCION COMUNERO | AL |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.5. Proceso: Jurídica.

El proceso se reviso teniendo en cuenta normas legales, debido a que las actividades que se realizan de defensa y representación tienen que estar enmarcadas bajo criterios legales.

Subprocesos: representación jurídica, asesoría permanente

El formato de procesos se ilustra a continuación:

| ÁREA JURIDICA | |  | | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|-------------------|---|--|------------------|--|
| ASESORIA JURIDICA | | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE | |
| 1 | REPRESENTACION JURIDICA | DEFENSAS JUDICIALES | JURIDICA | |
| | | ACCION DE TUTELAS | JURIDICA | |
| | | ACCIONES JURIDICAS | JURIDICA | |
| 2 | ASESORIA PERMANENTE | EMISION DE CONCEPTOS JURIDICOS Y ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION | JURIDICA | |
| | | REVISION JURIDICA A LA CONTRATACION | JURIDICA | |
| | | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | JURIDICA | |
| | | ASESORIA JURIDICA A COMUNEROS NO AFILIADOS PARA RECLAMAR DERECHOS EN SALUD | JURIDICA | |
| 3 | ASESORÍA JURIDICA PARA LA FORMULACION DE PROPUESTAS EN EL AREA DE SALUD | CAPACITACION SOBRE NORMATIVIDAD EN SALUD | JURIDICA | |
| | | APOYO A CONSTRUCCION DE PROPUESTAS EN SALUD | JURIDICA | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.6. Proceso: Financiero

Esta revisión arrojó varios cambios en actividades y responsables, es un proceso de mucho cuidado debido a que todo debe llevar un consecutivo y un soporte para cada documento proveniente de las actividades que allí se realizan.

Subprocesos: elaboración y ejecución presupuestal, radicación de cuentas, manejo y control de efectivo, manejo y control de cartera, manejo y registro de la información contable.

El formato del proceso es el siguiente:

| PROCESO: MANEJO Y CONTROL DE LOS RECURSOS FINANCIEROS | |  | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|--|---|---|---|
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE |
| 1 | ELABORACION Y EJECUCION PRESUPUESTAL | ELABORACION DE PRESUPUESTO DE INGRESOS | FINANCIERA |
| | | ELABORACION PRESUPUESTO DE GASTOS -GASTOS DE FUNCIONAMIENTO | FINANCIERA |
| | | ELABORACION PRESUPUESTO DE GASTOS -COSTOS EN SALUD | FINANCIERA |
| | | CONSOLIDACION Y APROBACION DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y DE GASTOS. | FINANCIERA |
| | | EXPEDICION DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL | FINANCIERA |
| | | PROGRAMACION Y CONTROL DE LA EJECUCION PRESUPUESTAL | FINANCIERA |
| | | MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO | FINANCIERA |
| 2 | RADICACION DE CUENTAS | RECEPCION DE CUENTAS MEDICAS | FINANCIERA |
| | | RECEPCION DE CUENTAS DE ADMINISTRACION | FINANCIERA |
| | | RECEPCION DE CUENTAS DE AUXILIOS FUNERARIOS | FINANCIERA |
| 3 | MANEJO CONTROL EFFECTIVO | ELABORACION COMPROBANTES DE INGRESO | FINANCIERA |
| | | ELABORACION DE ORDEN DE PAGO | FINANCIERA |
| | | TRASLADO ENTRE CUENTAS BANCARIAS | FINANCIERA |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | | |
|--|---|--|------------|
| | | LIQUIDACION DE EMBARGOS | FINANCIERA |
| | | ELABORACION COMPROBANTES DE EGRESO | FINANCIERA |
| | | ANTICIPOS ADMINISTRATIVOS Y SALUD | FINANCIERA |
| 4 | MANEJO Y CONTROL DE CARTERA | MONITOREO DE ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR | FINANCIERA |
| | | ANULACION DE FACTURAS | FINANCIERA |
| | | CONTROL A PROVEEDORES | FINANCIERA |
| | | LIQUIDACION DE IMPUESTOS | FINANCIERA |
| 5 | MANEJO Y REGISTRO DE LA INFORMACION CONTABLE | CONTABILIZACION COMPROBANTES DE EGRESO Y/O ORDENES DE PAGO | FINANCIERA |
| | | CONTABILIZACION COMPROBANTES DE INGRESO | FINANCIERA |
| | | CONTABILIZACION DE FACTURAS DE ADMINISTRACION, ACTAS DE LIQUIDACION Y RECOBROS | FINANCIERA |
| | | CONTABILIZACION DE ACTAS DE LIQUIDACION DE CONTRATOS | FINANCIERA |
| | | CONTABILIZACION DE RETENCION EN LA FUENTE FACTURAS Y DOCUMENTOS EQUIVALENTES | FINANCIERA |
| | | CONCILIACIONES BANCARIAS | FINANCIERA |
| | | NOTAS DE CONTABILIDAD AJUSTES ORDINARIOS | FINANCIERA |
| | | ELABORACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS PARCIALES | FINANCIERA |
| | | ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y ANEXOS | FINANCIERA |
| ELABORACIÓN DE NOTAS CONTABLES A LOS ESTADOS FINANCIEROS | FINANCIERA | | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.7. Proceso: Garantía de la Calidad.

El proceso de Garantía de la calidad tiene dos pilares fundamentales que son la auditoria y calidad. En esta revisión participaron el coordinador técnico del área y la asistente encargada de la gestión de Calidad por tratarse del monitoreo y seguimiento de los recursos financieros así como de la prestación de los servicios por parte de la red de contratada.

Subprocesos: auditoria de servicios de salud, calidad.

El formato general del proceso es el siguiente:

| GARANTIA DE LA CALIDAD | |  | | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|---------------------------------|--|--|------------------------|--|
| AUDITORIA DE SERVICIOS DE SALUD | | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE | |
| 1 | AUTORIZACION DE PAGO DE SERVICIOS DE SALUD | AUDITORIA MEDICA DE CUENTAS POR EVENTO | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| | | DESCUENTOS A LA CAPITACION POR SERVICIOS PRESTADOS EN OTRAS IPS | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| | | REINTEGRO POR PRESTACION SERVICIOS DE SALUD | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| | | RESOLUCION DE GLOSAS | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| 2 | SEGUIMIENTO A LA PRESTACION DEL SERVICIO | AUDITORIA MEDICA CONCURRENTE | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| 3 | RECOBRO | RECOBROS POLIZA DE ALTO COSTO | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| | | RECOBROS MEDICAMENTOS NO POSS | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| | | RECOBRO POR FALLOS DE TUTELAS | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| | | AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO | GARANTIA DE LA CALIDAD | |
| CALIDAD | | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | | |
|---|--|--|------------------------|
| 1 | HABILITACION | VISITAS DE CALIDAD A LA RED | GARANTÍA DE LA CALIDAD |
| 2 | SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD | MONITOREO Y EVALUACION | GARANTÍA DE LA CALIDAD |
| | | SEGUIMIENTO A LA EVALUACION DE DESEMPEÑO | GARANTÍA DE LA CALIDAD |
| | | SEGUIMIENTO DE EVENTOS ADVERSOS | GARANTÍA DE LA CALIDAD |
| 3 | PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO | DEFINICION DE ASPECTOS PRIORITARIOS | GARANTÍA DE LA CALIDAD |
| | | COMITES INTERNOS DE CALIDAD | GARANTÍA DE LA CALIDAD |
| | | CONCERTACION Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE MEJORAMIENTO CON LA RED DE PRESTADORES | GARANTÍA DE LA CALIDAD |




ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.8. Proceso: Minga IPS-I.

La revisión de estos procedimientos dio lugar a la eliminación de varias actividades, al igual que de varios procedimientos que se trasladaron al área financiera. La razón radica en que Minga IPS-I, trabajaba antes con autonomía financiera, pero dependía de los recursos de la AIC, generando más gastos de administración, lo que ocasionaba menor valor agregado en los estados financieros generando traumatismos en el requisito de liquidez patrimonial ante la Superintendencia de Salud. Fue por eso que mejor se decidió convertir en un proceso generador de valor de la AIC EPS-I.

Subprocesos: gestión administrativa y financiera, gestión asistencial (farmacia).

El formato de procesos de Minga IPS-I es el siguiente:

| GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |  | | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|--|---------------------------|---|-------------------------------------|--|
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE | |
| 1 | PRESUPUESTO | ELABORACIÓN DEL PLAN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| | | MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| 2 | RECEPCION DE CUENTAS | RECEPCION DE CUENTAS | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| | | RECEPCION Y AUTORIZACION DE PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| 3 | ANTICIPOS ADMINISTRATIVOS | AUTORIZACION DE ANTICIPOS | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| | | LEGALIZACION DE ANTICIPOS | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| | | GASTOS DE VIAJE | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| 4 | PAGADURIA | MANEJO DE CAJA MENOR | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| 5 | FACTURACION Y ESTADISTICA | GENERACION E INGRESO DE RIPS | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |
| | | FACTURACION DE SERVICIOS Y MEDICAMENTOS | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | DE PRIMER NIVEL | FINANCIERA |
|-------------------------------------|---|---|-------------------------------------|
| | | FACTURACION DE MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| | | REPORTE AL SISMED | GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| GESTION ASISTENCIAL-FARMACIA | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | AREA RESPONSABLE |
| 1 | SELECCION Y COMPRA | SELECCIÓN DE PROVEEDORES | FARMACIA |
| | | COMPRA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS | FARMACIA |
| 2 | RECEPCION | RECEPCIÓN | FARMACIA |
| | | DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS A PROVEEDORES | FARMACIA |
| 3 | ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION Y DISPENSACION | ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS | FARMACIA |
| | | RECEPCION DE MEDICAMENTOS DE CADENA DE FRIO | FARMACIA |
| | | DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS DE CADENA DE FRIO | FARMACIA |
| | | MANEJO DE EMERGENCIA PARA MANTENER LA CADENA DE FRIO | FARMACIA |
| | | DISTRIBUCION | FARMACIA |
| | | DISPENSACION DE MEDICAMENTOS | FARMACIA |
| | | SOLICITUD DE PEDIDOS | FARMACIA |
| | | REGISTRO DE CONSUMO | FARMACIA |
| | | MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL | FARMACIA |
| 4 | BAJA DE MEDICAMENTOS | MANEJO PARA DAR DE BAJA DESECHOS DE MEDICAMENTOS | FARMACIA |



Universidad
del Cauca


ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.1.9. Proceso: Dirección General

A los procesos de Dirección General le fueron adicionados los procedimientos de la sección de Talento Humano y Control Interno por mandato de la junta administradora mediante resolución N° 001 de 2012. Por medio de la cual se adopta la Planta de Personal de La Asociación Indígena Del Cauca AIC-EPS-I. El proceso de control interno requiere de una nueva dimensión y proyección con visión gerencial.

De la misma manera y teniendo en cuenta los requerimientos de interacción directa con la junta administradora se hace necesario trasladarlos del proceso de Administración Y Planeación al proceso de Dirección General.

Subprocesos: Gestión Administrativa, Control Interno, Talento Humano

| DIRECCION GENERAL | |  | | VERSION: 10 VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE JULIO DE 2012 |
|------------------------|--|---|-------------------|--|
| GESTION ADMINISTRATIVA | | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | RESPONSABLE | |
| 1 | AUTORIZACION DE GASTOS ADMINISTRATIVOS | GASTOS ADMINISTRATIVOS | DIRECCION GENERAL | |
| | | AUTORIZACION DE PAGO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS | DIRECCION GENERAL | |
| | | MANEJO DE CAJA MENOR | DIRECCION GENERAL | |
| | | MANEJO Y CONTROL DE FONDO CUENTAS ADMINISTRATIVAS | DIRECCION GENERAL | |
| | | AUTORIZACION DE AUXILIOS FUNERARIOS | DIRECCION GENERAL | |
| | | AUTORIZACION DE PAGO DE AUXILIOS FUNERARIOS | DIRECCION GENERAL | |
| 2 | CONTRATACION ADMINISTRATIVA | COMPRAS DE MAYOR CUANTIA | DIRECCION GENERAL | |
| | | PERFECCIONAMIENTO DE CONTRATOS | DIRECCION GENERAL | |
| | | LIQUIDACION DE CONTRATOS | DIRECCION GENERAL | |
| 3 | MANEJO Y CONTROL DE LOS RECURSOS FISICOS | ENTREGA DE PEDIDOS | DIRECCION GENERAL | |
| | | INGRESO DE MERCANCIAS AL ALMACEN | DIRECCION GENERAL | |
| | | BAJA DE ACTIVOS | DIRECCION GENERAL | |
| | | CONTROL A INVENTARIOS | DIRECCION GENERAL | |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| CONTROL INTERNO | | | |
|------------------------|------------------------------------|---|--------------------|
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | RESPONSABLE |
| 1 | MEJORAMIENTO CONTINUO | AUDITORIAS INTERNAS | CONTROL INTERNO |
| | | TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS | CONTROL INTERNO |
| | | EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO |
| | | ELABORACION DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIAS | CONTROL INTERNO |
| | | PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, POR ÁREAS Y PROCESOS | CONTROL INTERNO |
| | | PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL | CONTROL INTERNO |
| 2 | GESTION DEL CONTROL INTERNO | FOMENTO DE LA CULTURA DE AUTOCONTROL | CONTROL INTERNO |
| | | MOTIVACION A DINAMIZADORES EN ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS | CONTROL INTERNO |
| | | IDENTIFICACION, ANALISIS, VALORACION Y ADMINISTRACION DEL RIESGO | CONTROL INTERNO |
| 3 | SEGUIMIENTO Y CONTROL | ELABORACION INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE | CONTROL INTERNO |
| 4 | RENDICION DE INFORMES | ELABORACION Y RENDICION DE INFORMES A ENTES INTERNOS Y EXTERNOS | CONTROL INTERNO |
| TALENTO HUMANO | | | |
| No. | ETAPA | PROCEDIMIENTO | RESPONSABLE |
| 1 | PROVICION DE CARGOS | CONVOCATORIA Y PRESELECCION DE HOJAS DE VIDA | DIRECCION GENERAL |
| | | FIRMA DEL CONTRATO Y SEGURIDAD SOCIAL | DIRECCION GENERAL |
| | | CONTRATACION POR OPS | DIRECCION GENERAL |
| | | INDUCCION | DIRECCION GENERAL |
| 2 | TRAMITES ADMINISTRATIVOS | LIQUIDACION DE NOMINA | DIRECCION GENERAL |
| | | SEGURIDAD SOCIAL | DIRECCION GENERAL |
| | | COBRO DE INCAPACIDADES A EPS, ARP Y AFP | DIRECCION GENERAL |
| | | AUTORIZACIÓN DE PERMISOS | DIRECCION GENERAL |
| | | DELEGACION EN COMISION | DIRECCION GENERAL |



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

| | | | |
|---|-------------------------------|---|-------------------|
| | | CONSTANCIAS LABORALES CERTIFICADOS LABORALES | DIRECCION GENERAL |
| | | DESVICULACION DEL PERSONAL | DIRECCION GENERAL |
| 3 | DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO | CAPACITACION | DIRECCION GENERAL |
| | | EVALUACION DE DESEMPEÑO | DIRECCION GENERAL |
| 4 | SALUD OCUPACIONAL | MEDICINA PREVENTIVA Y MEDICINA LABORAL | DIRECCION GENERAL |
| 5 | BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO | HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL | DIRECCION GENERAL |
| | | COPASO | DIRECCION GENERAL |

El archivo completo del manual de procesos y procedimientos, además del archivo de flujogramas de cada uno de los procedimientos, se encuentran consignados digitalmente en el CD de anexos.

Anexo 4: procesos y procedimientos 2012.

Anexo 5: flujo gramas



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

3.2. Evaluación y Actualización de funciones y requisitos.

Para lo relacionado con la actualización de los manuales de funciones y requisitos, se propuso un nuevo diseño o formato donde se mostrará más detalladamente las condiciones del cargo. Este formato permite visualizar:

- El nombre de cargo.
- El código del cargo.
- El área de dependencia.
- El jefe inmediato.
- Formación.
- Requisitos.
- Experiencia.
- Aptitudes y habilidades.
- Rol del cargo.

De aquí en adelante se desprende un listado en el que se encuentran documentadas todas las funciones de los responsables de cada una de las actividades inscritas en los manuales de procesos y procedimientos que se deben cumplir bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad, transparencia y responsabilidad.

Para consultar esta información es necesario remitirse al **Anexo 6: Funciones y Ciclos** en el CD de anexos.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

CAPITULO IV. OBSERVACIONES, SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.

4.1. Observaciones

- Durante el desarrollo del trabajo se encontraron muchos procedimientos al igual que actividades cuyos responsables no tenían conocimiento que estaban documentadas y que eran de su entera responsabilidad, ocasionando mas retraso en el proceso de revisión debido a que se tuvo que consultar y asesorar de otras áreas.
- Se pudo observar que hay muchos cargos en los que el perfil de la persona o dinamizador no concuerda con las funciones a desempeñar lo que genera perdida de tiempo en capacitación e inducción.
- También se observó la falta de compromiso de algunos coordinadores técnicos y dinamizadores en el proceso de revisión de los procesos y procedimientos, aún teniendo conocimiento que era un requerimiento de la Superintendencia durante la auditoria por parte del contralor.

4.2 Sugerencias

- La Asociación Indígena del Cauca debe adoptar un sistema de evaluación periódica de sus procesos y procedimientos con el fin de mejorar la eficiencia en el desempeño de las actividades diarias.
- Establecer por parte de las áreas correspondientes, el flujo gráfico que el procedimiento debe cursar para que el personal esté informado de las actividades que se desarrollaran para el cumplimiento de sus funciones, brindando con esto confianza y seguridad.
- Consultar el manual de procesos y procedimientos como herramienta de guía en el desarrollo de las labores.
- Consultar el manual de funciones cuando se trate de una próxima selección de personal o cuando se requiera de una evaluación del cargo y su desempeño.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

4.3. Conclusiones

- El desarrollo de este trabajo aportó grandes conocimientos en lo académico y laboral por las habilidades y competencias adquiridas en la elaboración de manuales de procesos y procedimientos y de funciones y requisitos.
- El efectuar una evaluación periódica de los procesos y procedimientos permite a la organización fue posible controlar el flujo normal de los mismos así como tener mayor control y seguimiento de las actividades realizadas.
- Los manuales de procesos, procedimientos y de funciones y requisitos, son un insumo indispensable para la estructuración del Sistema De Control Interno y una herramienta de Administración de Talento Humano para la selección y evaluación del personal.
- La aplicación de los manuales de procesos y procedimientos contribuye al desarrollo administrativo y social mejorando la imagen ante los usuarios y personal en general debido a que dicha imagen se concreta en la credibilidad étnica, confianza, calidad y sentido de pertenencia, permitiendo mejorar las relaciones con el entorno y asegurar que la AIC EPS-I cumpla con su objeto social.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

4.4. Bibliografía.

- Departamento Administrativo de la Función Pública (Bogotá D.C., Abril de 2001.), Guía para a Racionalización de Tramites, Procesos, Procedimientos y Métodos de trabajo.
- Resolución N°. 001 de Enero 02 de 2012. por la cual se adopta la planta de personal de AIC EPS-I y se dictan otras disposiciones.
- Guía de Planeación de la Asociación Indígena del Cauca AIC EPS-I de Enero de 2012.



Universidad
del Cauca

ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AIC EPS-I

4.5 Anexos.

Los siguientes anexos se encuentran grabados en el CD adjunto.

4.5.1 Anexo 1. Procesos y Procedimientos 2010.

4.5.2 Anexo 2. Funciones 2010.

4.5.3 Anexo 3. Cuadro Levantamiento De Procesos Y Procedimientos.

4.5.4 Anexo 4. Procesos y Procedimientos 2012.

4.5.5 Anexo 5. Flujogramas.

4.5.6 Anexo 6. Funciones y Ciclos.