

**MEJORAMIENTO DE FORMATOS DE FACTURACIÓN PARA REDUCIR LAS  
DEVOLUCIONES Y GLOSAS A FONDESARROLLO**



**LEYDI XIMENA ARENAS SALAZAR**

***Autor:***

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
CARRERA PROFESIONAL, CONTADURIA PÚBLICA**

**2020**

**MEJORAMIENTO DE FORMATOS DE FACTURACIÓN PARA REDUCIR LAS  
DEVOLUCIONES Y GLOSAS A FONDESARROLLO**



**LEYDI XIMENA ARENAS SALAZAR**

***Autor:***

***Presentado para optar el título de: Contadora Pública***

***DIRECTOR:***

***Alexander Hernández Pineda***

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**CARRERA PROFESIONAL, CONTADURIA PÚBLICA**

**2020**



Mejoramiento de formatos de facturación para reducir las devoluciones y glosas a FONDESARROLLO por Leydi Ximena Arenas Salazar se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



# Informe Práctica Empresarial



*Programa de Contaduría pública*

*Leydi Ximena Arenas Salazar*

*FONDESARROLLO*

*Email institucional: [leydi.arenas@campusucc.edu.co](mailto:leydi.arenas@campusucc.edu.co)*



## Contenido

<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b> .....	<b>4</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y/O ACCIONES DE MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA A SU PROFESIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>7</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>9</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>11</b>



# Información de la Empresa

## DATOS DE LA EMPRESA

**Nombre:** FONDO DE EMPLEADOS PARA EL DESARROLLO SOCIAL DEL SECTOR SALUD  
"FONDESARROLLO"

**Sector:** Economía Solidaria

**Vigilado por:** Superintendencia de Economía Solidaria

**Año Inicio de Operaciones:** 2002

**Dirección:** Carrera 38 # 52-10 Cabecera del Llano

**Número de empleados:** 15

**Objeto social:** El objetivo de FONDESARROLLO es contribuir a elevar el nivel económico, social, educativo y cultural de sus asociados y familiares, mediante la promoción de la cultura del ahorro, el buen manejo de los recursos y la satisfacción de necesidades.

**Misión:** Somos un fondo de empleados, comprometidos con satisfacer las necesidades económicas, sociales de nuestros asociados y empresas afiliadas, ofreciendo las mejores opciones de ahorro, crédito, bienestar y servicio, con el respaldo de un excelente equipo humano y tecnológico, que nos permite garantizar resultados efectivos.

**Visión:** En el año 2020 ser reconocidos por el grupo de empresas que nos conforman como la mejor alternativa de ahorro, crédito y servicio, en términos de satisfacción a la empresa el asociado y su familia. Ser el fondo al cual todos quieren pertenecer.

**Dependencias Genéricas:** Gerencia, Administrativa, Financiera, Información y servicios, Convenios, Mercadeo, créditos, Agencia de viajes, Facturación (contabilidad).

**Dependencia de aplicación:** Área Contable & Facturación.

### Objetivos de la dependencia:

- ✓ Cumplir de manera eficiente y oportuna con plazos establecidos mensualmente para la radicación de las cuentas médicas facturadas ante la eps asociada.
- ✓ Velar porque todos los servicios prestados a los usuarios afiliados a la EPS sean recobrados en un plazo no superior a los 2 meses.
- ✓ Desarrollar actividades de manera ética rigiéndose por los contratos y cláusulas pactadas previamente con la EPS.



## Descripción de las Funciones y/o Acciones de Mejora

- Elaboración del calendario de actividades con los plazos mensuales para poder cumplir con la meta propuesta de facturación oportuna.
- Mejoramiento de la macro en Microsoft Excel añadiéndole la función de registrar un RIP adicional de manera automatizada (Teniendo en cuenta que normalmente se debe elaborar el RIP de forma manual), y del mismo modo lograr que mediante un solo click los RIPS elaborados sean exportados a otro libro de Excel independiente.
- Elaboración y creación de base de datos tanto de los usuarios como de las autorizaciones y facturaciones radicadas en lo corrido del año 2019 mediante consolidación de archivos almacenados en los sistemas computarizados de tal manera que se pueda verificar si una autorización ya ha sido radicada anteriormente con otro número de factura.
- Formulación de plantillas de tal forma que el tiempo para elaborar el formato de facturación de los traslados aéreos se reduzca de dos (02) horas a veinte (20 minutos).
- Diseño de validador que permita dar aviso de aquellas facturas que han sido ingresadas al sistema contable en meses anteriores evitando el margen de error y contabilización doble.
- Mejoramiento del formato en Excel de facturación para que pueda identificar aquellas diferencias en el valor unitario con respecto a la cantidad y al valor total expresados en pesos, motivo de devolución en fechas anteriores.
- Análisis y lista plegable de los motivos de glosa y devolución junto con archivo histórico de la reducción significativa de las devoluciones durante los últimos tres (03) meses.



## Aportes significativos de la experiencia a su profesión

Una vez culminada la etapa de realización de la práctica empresarial la cual fúe seleccionada como opción de grado puedo manifestar mi entera satisfacción con todos aquellos conocimientos teóricos que pude aplicar en cada etapa que conllevó todo el proceso. Del mismo modo aquellos conocimientos adquiridos durante el ejercicio y que me enriquecen no solamente como profesional contable sino como persona y trabajadora.

En el mundo real del ejercicio profesional nos encontraremos expuestos a desempeñar funciones en cualquier área o sector empresarial en el cual tengamos oportunidad, es por esta razón lo gratificante que es el poder conocer acerca del manejo contable y financiero de una entidad perteneciente al sector de la económica solidaria y que además se encuentra vinculada a la prestación de los servicios de una EPS tan robusta como lo es COMPARTA.

El tema de devoluciones es un poco inquietante ya que requiere de análisis para poder comprender cada uno de los conceptos y codificaciones de cada uno de los mismos. Durante la ejecución de este proyecto pude demostrar la capacidad analítica, y de mejora continua que poseo para poder resolver problemáticas que generan rupturas y quiebres durante la ejecución de un proceso interno empresarial y cuyos procesos conllevan al mismo tiempo a errores inmatrimales u a la exclusión de posibles partidas al momento de registrarlas. Como profesional todos los aportes de esta experiencia son de carácter positivo.

En términos contables el manejo de las cuentas utilizadas en la prestación de cada servicio me ayuda a comprender que cada sector requiere de un manejo contable diferente; pues sus actividades económicas lo requieren. Diseñar nuevos formatos, nuevas plantillas y modelos guías que sean de utilidad futura para los encargados del área genera conformidad al saber que como profesional contable se realizó un aporte significativo cuyo impacto es de gran importancia.



## Conclusiones

El objetivo fundamental de realizar esta practica empresarial consistió en abordar la problemática de las glosas y devoluciones generadas por parte de la EPS COMPARTA quien obra en calidad de empresa afiliada y / o contratante. Es importante resaltar que para poder abordar esta temática fue necesario conocer el anexo de la resolución que se encarga de reglamentar los conceptos, definiciones, motivos y conceptos de devolución que pueden originarse durante la auditoria realizada a las cuentas medicas y de los servicios prestados a dicha entidad de salud.

Una de las conclusiones a señalar es que la principal inconsistencia y motivo de generación de devolución está relacionada con el desconocimiento de las resoluciones y leyes que rigen estas medidas, por eso es importante consultarlas para poder asignarles una respuesta y solución oportuna. Otra de las causas generadoras de devoluciones es la falencia que existe durante la revisión y auditoria de los soportes adjuntos a cada factura , motivos como: falta de certificaciones de asistencia médica, carencia de tiquetes de los traslados (terrestres/aéreos) prestados, así como falta de firmas y planillas que evidencien la estancia y hospedaje de los usuarios pueden ser mejoradas aplicando medidas de controles previos que permitan identificar dichos errores antes de que la factura sea elaborada, evitando así la radicación y posterior devolución por parte del área de RECOBROS de la EPS.

En el desarrollo de mis funciones dentro de la practica que ha dado lugar a este informe se han alcanzado los objetivos planteados inicialmente en cuanto a:

1. Disminuir de manera significativa la cantidad mensual de glosas y devoluciones de la facturación realizada por FONDESARROLLO a COMPARTA EPS.
2. Mejorar los procesos de facturación creando estrategias que permitan optimizar las actividades del área.
3. Reducir los márgenes de error con lo relacionado a la contabilización de los servicios prestados.
4. Diseñar un calendario de actividades que permita la constante vigilancia de la elaboración, radicación y demás procesos del área de facturación.

Es así, como durante el periodo de realización de la presente practica empresarial se evidencia que fue posible colocar en marcha planes y acciones de mejora que mitiguen y reduzcan el volumen de mensual de las devoluciones recibidas por conceptos conocidos anteriormente. Se pudo reducir el margen de error en la elaboración de la factura y la corrección inmediata de la misma para evitar ser recibida por concepto de glosa y/o devolución.

También es cierto que el área de facturación se identifica por ser la dependencia que mayor volumen de titulo favor posee (facturas), siendo así que, por cada devolución mensual de facturas, se estiman que las mismas representan aproximadamente el 28% de un total de 100% debidamente radicado en el periodo. Por tal motivo es de suma relevancia ejercer un control permanente un mejoramiento





continuo de las operaciones realizadas con el fin de evitar las acciones causantes de la problemática en mención.



## Bibliografía

- ✓ Mauricio Leuro, L. M., & Irsa Oviedo, O. I. (2016). Capítulo 17. Glosas y Devoluciones. In L. M. Mauricio Leuro, & O. I. Irsa Oviedo (Eds.), *Facturación & auditoría de cuentas en salud* (5ª ed., pp. 306–318). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- ✓ Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009. Anexo Técnico No. 6 manual Único De Glosas, Devoluciones Y Respuestas Unificación. Colombia.



### CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

Yo Jair Augusto Brito Rojas con C.C.: 1.098.745.513 como Supervisor Responsable del Seguimiento de la práctica empresarial CERTIFICO que Leidy Ximena Arenas Salazar identificada con c.c. 1.095.835.130, desarrolló en FONDESARROLLO; Empresa donde actualmente labora, satisfactoriamente todas las actividades encaminadas al trabajo del proyecto de grado.

CERTIFICO las siguientes funciones:

- facturación mensual de transportes terrestres y aéreos de los usuarios autorizados por la eps.
- mejora de plantillas de facturación, optimizando el proceso y mejorando tiempos.
- recepción y corrección de devoluciones y glosas.
- informes mensuales de las cantidades facturadas.
- evaluar errores y dar solución a los inconvenientes que presente la facturación en su elaboración, entrega y devolución.

La presente CERTIFICACION, se entrega en:

Bucaramanga, a los 15 días del mes de noviembre del año 2019.

Fdo.:   




### Registro de los RIPS

fact santur 1 TK 1 fact santur 2 TK 2 fact santur 3 TK 3 fact santur 3 TK 4

5034414 14201000499594 14201000499594

TRASLADO USUARIO MARIA ISABEL ANGARITA GONZALEZ CC 1096956577 EN LA RUTA MALAGA - BUCA

TRASLADO DEL USUARIO FAC 5034414

Usuario: MARIA ISABEL ANGAR CC 1096956577 P \$ 185.500 - \$ 46.375.000

MON TAR RIPS REGISTRAR ALL

fondesarrollo

Desea registrar los datos

000062926 999 2019 FAC 5034414 0 27250510 999 D FAC 5034414 - TRASLADO USUARIO M

000062926 999 2019 FAC 5034414 0 61789501 999 D FAC 5034414 - TRASLADO USUARIO M

000062926 999 2019 FAC 5034414 0 24401015 999 D FAC 5034414 - TRASLADO USUARIO M

000062926 999 2019 FAC 5034414 0 27250516 999 C FAC 5034414 - TRASLADO USUARIO M

000062926 999 2019 FAC F62926 0 16150501 999 D FAC F62926 TRASLADO USUARIO MARIA ISAB

000062926 999 FA 08/2019 31/08/2019 FAC F62926 0 27400510 999 C FAC F62926 TRASLADO USUARIO MARIA ISAB

000062926 999 FA 08/2019 31/08/2019 FAC F62926 0 41700101 999 C FAC F62926 TRASLADO USUARIO MARIA ISAB

000062926 999 FA 08/2019 31/08/2019 FAC F62926 0 161599 999 C FAC F62926 TRASLADO USUARIO MARIA ISAB

CC 1096956577 ESS133 2 ANGARITA GONZALEZ MARIA ISABEL 23 1 F

LC 1096956577 ESS133 2 ANGARITA GONZALEZ MARIA ISABEL 23 1 F

F 000062926 62926 F62926 00080401444 CC 1096956577 1.4201E+14 1 TE000 TRASLADO

F62926 00080401444 CC 1096956577 1.4201E+14 1 TE000 TRASLADO

00080401444 Fondesarroll NI 804014440 F62926 15/11/2019 15/11/2019 15/11/2019 ESS13 COMP 21100101173ES41

ARCHIVO PLANO

INDIC INICIO REGISTRAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

000804014440 Fondesarroll NI 804014440 F62926 15/11/2019 15/11/2019 15/11/2019 ESS133 COMPART 21100101173 SUBSIDIADO

FACTURA NUMEROCILLAS HIGAL RIPS US RIPS AT RIPS AF ARCHIVO PLANO

INDIC INICIO REGISTRAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

FACTURA NUMEROCILLAS HIGAL RIPS US RIPS AT RIPS AF ARCHIVO PLANO

INDIC INICIO REGISTRAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

FACTURA NUMEROCILLAS HIGAL RIPS US RIPS AT RIPS AF ARCHIVO PLANO

INDIC INICIO REGISTRAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

199

000804014440 Fondesarroll NI 804014440 F62926 13/09/2019 13/09/2019 13/09/2019 ESS133 COMPART 21100101173 SUBSIDIADO

RIPS US RIPS AT RIPS AF ARCHIVO PLANO

RIPS Exportados a otro libro

Anexo 2

Excel spreadsheet showing a large data table with columns: Pasajero, Fecha, Tipo, Municipio, Asignado, Yabi, Costo, Centro. The table contains numerous rows of passenger data.

Base de datos creada como motor de búsqueda

Anexo 3



Excel spreadsheet showing a summary table with columns: Columna8, Columna7, Columna9, Columna10, Columna11, Columna12, DEBITOS, CREDITOS, DIFERENCIA. The table shows a balance sheet summary.

Columna8	Columna7	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	DEBITOS	CREDITOS	DIFERENCIA
0	27250510	999	D	FAC 5019472-	0	\$ 86.950.3€	\$ 86.978.3€	28.00
0	61709501	999	D	FAC 5019472-	60000			
0	24401015	999	D	FAC 5019472-	0			
0	27250516	999	C	FAC 5019472-	60000			
0	16150501	999	D	FAC F71222 TR	79500			
0	27400510	999	C	FAC F71222 TR	0			
0	41700101	999	C	FAC F71222 TR	67500			
0	161599	999	C	FAC F71222 TR	12000			
0	27250510	999	D	FAC 5019472-	0			
0	61709501	999	D	FAC 5019472-	120000			
0	24401015	999	D	FAC 5019472-	0			
0	27400510	999	D	FAC 5019472-	0			
0	16150501	999	D	FAC 5019472-	0			
0	24401015	999	D	FAC 5019472-	0			
0	27250516	999	C	FAC 5019472-	120000			
0	16150501	999	D	FAC 5019472-	159000			
0	27400510	999	C	FAC F71230 TR	0			
0	41700101	999	C	FAC F71230 TR	135000			
0	161599	999	C	FAC F71230 TR	24000			
0	27250510	999	D	FAC 4980818-	0			
0	61709501	999	D	FAC 4980818-	425000			
0	24401015	999	D	FAC 4980818-	0			
0	27250516	999	C	FAC 4980818-	425000			
0	16150501	999	D	FAC F71232 TR	563136			

Validador de saldos. Débitos vs Créditos

Anexo 4

