

Informe de intervención empresarial
Previsora Social Cooperativo Vivir

Por:

Julian Esteban Manco Tangarife

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2024

Informe de intervención empresarial
Previsora Social Cooperativo Vivir

Por:

Julian Esteban Manco Tangarife

Asesor(a):

Carolina Yepes Hernández

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2024

Contenido

Índice de Ilustraciones	5
Índice de Tablas.....	6
Introducción.....	7
Resumen Ejecutivo.....	8
Glosario	9
1. Antecedentes.....	11
2. Empresa Objeto de la Práctica.....	12
2.1 Objeto Social:	12
2.2 Misión:	12
2.3 Visión:	12
2.4 Valores Corporativos:	12
2.5 Objetivos Estratégicos:.....	13
2.6 Rol Comercial de la empresa:	14
3. Agencia Objeto de la Práctica	14
3.1 Cargo Desempeñado:.....	15
3.2 Perfil del Cargo:.....	15
3.3 Objetivo del Cargo:.....	17
3.4 Funciones Para Realizar:	17
3.5 Relación con otros Cargos:.....	18
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo:	19
3.7 Condiciones de Trabajo:	19
3.8 Entrenamiento:	20
3.9 Competencias:	20
3.10 Responsabilidades:.....	21
3.11 Deberes:	21
3.12 Riesgos del Cargo:.....	22
4. Características de la Práctica	22
4.1 Justificación:.....	22
4.2 Objetivo General.....	24
4.3 Objetivos Específicos	24
5. Resumen Ejecutivo	24
6. Aportes a mi Formación Personal.....	37

7. Aportes a mi Formación Profesional	38
8. Conclusiones.....	39
9. Recomendaciones.....	40
10. Bibliografía	41

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1- Brújula Estratégica	13
Ilustración 2- Imagen corporativa interna	15
Ilustración 3 – Imagen corporativa comercial	15
Ilustración 4 – Relación con otros cargos.....	18

Índice de Tablas

Tabla 1 – Perfil del cargo	15
Tabla 2 - Competencias del cargo	20
Tabla 1 3- Datos iniciales revisión contabilidad vs facturacion	27
Tabla 4 – Datos iniciales análisis por estado	28
Tabla 1 5- Datos actuales revisión contabilidad vs facturacion	35
Tabla 6 - Datos iniciales análisis por estado	36

Introducción

La Previsora Social Cooperativa Vivir fue fundada en 1990 por la integración de siete cooperativas con el objetivo de brindar servicios de previsión y protección social a sus asociados y sus familias. Su funcionamiento se rige por la Ley 79 de 1988 y está supervisada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, que garantiza su transparencia y el cumplimiento de normas. La cooperativa enfrenta desafíos en su proceso de facturación, donde la intervención de las áreas de Operaciones y Contabilidad, junto a la falta de documentación y estandarización, genera ineficiencias. La reciente normativa de facturación electrónica impone nuevas exigencias, requiriendo una actualización en sus procesos para mejorar la precisión y eficiencia fiscal.

En el proceso de intervención en la Previsora Social Cooperativa Vivir, se ha realizado una conciliación detallada de saldos en la cuenta 2725 para asegurar la precisión contable y cumplimiento de normas de facturación. Las mejoras incluyen una revisión exhaustiva de las primas de previsión, capacitación del personal y optimización del sistema Karing, reduciendo los tiempos de facturación y minimizando errores. Los resultados evidencian una disminución significativa en la diferencia de saldos de -\$249.986.115 a -\$65.245.044 y en el porcentaje de valores pendientes de conciliación, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo riesgos financieros.

Resumen Ejecutivo

La intervención realizada en el proceso de facturación previsión de la Previsora Social Cooperativa Vivir ha permitido identificar y reducir significativamente las diferencias en los registros contables, mejorando la precisión y la efectividad de la conciliación de cuentas. A través de una revisión exhaustiva de los saldos y la implementación de ajustes en el sistema de facturación Karing, se lograron reducciones en los conceptos críticos: la diferencia entre el saldo contable y el saldo del informe de recaudo disminuyó de -\$249.986.115 a -\$65.245.044, reduciendo el valor pendiente de conciliación de un 17,21% a un 3,38%.

Estas mejoras también han permitido optimizar el flujo de facturación previsión, al reducir los tiempos de procesamiento y agilizar la carga de documentos ante la DIAN, se implementaron controles de calidad y capacitaciones al personal, logrando una mayor exactitud de la información y disminuyendo los riesgos asociados al incumplimiento tributario y financiero. Estos cambios han fortalecido la gestión operativa y financiera de la cooperativa, sentando bases sólidas para un seguimiento continuo y una respuesta ágil ante futuras necesidades de ajuste en el sistema.

Glosario

Amortización: En la economía y contabilidad, hace referencia al proceso de distribución de gasto en el tiempo de un valor duradero.

Back-end: se encarga de la conexión con la base de datos y el servidor utilizado por el sitio web.

Contrato: Es el contrato que identifica a los terceros en el sistema de información con una seguro de previsión exequial.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Factura Comercial: Es la factura de los contratos de Prevision exequial que son pagados por entidades Jurídicas

Factura Prevision: Es la facturación de los contratos de Prevision exequial que se facturan a nombre de los terceros.

Front-end: Se refiere a la parte visible de un sitio web o aplicación con la que los usuarios pueden interactuar directamente.

Karing: El software ERP/CRM diseñado para el apoyo de funerarias cuenta con varios módulos base como lo son el de contabilidad, Cuentas por pagar y tesorería, contratos individuales y empresariales.

NIFF: Normas de Información Financiera.

Prevision Exequial: Es un seguro exequial es una póliza que cubre los gastos y servicios relacionados con el fallecimiento de una persona asegurada.

Pre necesidad: Son los servicios exequiales que se prestan de manera directa en el momento de la necesidad

Prima Prevision: Es una técnica que se utiliza para estimar el valor futuro de una cuota en relación con la vigencia.

Query: Es un lenguaje estructurado SQL, queries se refiere a las instrucciones que se envían a una base de datos para recuperar, cambiar o manipular datos.

Terceros: Se entiende por terceros a todas aquellas personas físicas o jurídicas (ya sean españolas o extranjeras), que mantienen una relación contable con la UV.

1. Antecedentes

Desde su fundación en 1990, La Previsora Social Cooperativa Vivir ha tenido como misión principal proteger a las familias colombianas. A lo largo de sus 34 años de existencia, esta empresa integradora se ha consolidado como un referente en buen servicio y respeto por la dignidad humana. Su labor se centra en proteger a sus asociados y a sus familias, previniendo diversos tipos de riesgos y asegurando su integridad y bienestar.

La Previsora Social Cooperativa Vivir surgió de la integración de siete cooperativas que vieron la necesidad de velar por la previsión de sus asociados y familiares. Su objetivo inicial fue ofrecer el mejor servicio funerario, una meta que ha sido cumplida con éxito durante más de tres décadas. La empresa se ha destacado por contar con personal altamente calificado en la realización de rituales funerarios, con un enfoque humanitario tanto para celebrar la vida como para rendir un homenaje respetuoso a quienes han fallecido.

El parque ceremonial de rituales presta servicios a 17 importantes empresas antioqueñas del sector exequial, tanto del sector privado como solidario. Además, la cobertura de la empresa se extiende a nivel nacional a través de convenios con empresas funerarias en 680 municipios de Colombia. A partir de 1995, el grupo funerario se unió a la red Los Olivos, lo que permitió obtener respaldo nacional mediante alianzas que ofrecen protección a precios justos, cobertura nacional y asistencia inmediata durante todo el año, las 24 horas del día.

En el año 2000, el servicio exequial y funerario se convirtió en el núcleo central de VIVIR, y la marca Los Olivos se destacó como la principal, mientras que la marca VIVIR quedó relegada a entornos corporativos. En 2015, la empresa desarrolló nuevos productos de previsión para su portafolio, enmarcados dentro de un plan integral de protección para las familias, que ahora incluye a personas y mascotas.

Actualmente, La Previsora Social Cooperativa Vivir ofrece una gama amplia de servicios de protección, incluyendo protección exequial, auxilio económico, asistencia al hogar, servicios médicos y odontológicos, atención para la tercera edad asistencia en viajes. También proporciona asistencia en salud mental a través de su programa "Asistencia Mente Sana". La empresa cuenta con la colaboración de 24 entidades del sector cooperativo y más de 500,000 afiliados solo en Antioquia. Ha celebrado 457 convenios con el objetivo de ofrecer un

servicio de previsión exequial integral, implementando microseguros de amplia cobertura y excelentes condiciones para segmentos de bajos ingresos. Además, el servicio previsional de la empresa se extiende a la capacitación y asesoría jurídica sobre vinculaciones laborales para las familias que han perdido a uno de sus seres queridos.

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social:

El objeto social de VIVIR será actuar como instrumento de integración de sus entidades asociadas para prestar, de manera integral, servicios de previsión, promoción protección social, así como actividades afines y complementarias que sean de interés social y económico, para dar soluciones a las necesidades individuales y familiares, como elementos de la alta prioridad para las entidades asociadas y la comunidad en general (Previsora Social Cooperativa Vivir, 2024).

2.2 Misión:

Estamos comprometidos con la tranquilidad y el bienestar de las familias en todos los momentos de su vida. (Previsora Social Cooperativa Vivir, 2024)

2.3 Visión:

Ser la previsora social líder del sector cooperativo y solidario, comprometida con la protección y el bienestar de las familias. (Previsora Social Cooperativa Vivir, 2024)

2.4 Valores Corporativos:

Los valores de la Previsora Cooperativa Vivir son:

- **Solidaridad:** La empresa fomenta el apoyo mutuo y la cooperación entre sus colaboradores.

- **Respeto:** Se reconoce el valor de cada individuo y se promueve una cultura de respeto y tolerancia.
- **Participación:** Se alienta la participación de todos los colaboradores en la toma de decisiones.
- **Previsión:** La organización se adapta de manera flexible a los cambios del entorno.
- **Compromiso:** Los colaboradores están comprometidos con el éxito de la empresa y con el cumplimiento de sus objetivos.

2.5 Objetivos Estratégicos:

Los pilares estratégicos de la Previsora Social Cooperativa Vivir dentro del marco estratégico 2023 - 2025

Ilustración 1- Brújula Estratégica



Tomado de (Previsora Social Cooperativa Vivir, 2024)

1. Potenciación de la experiencia siendo los mejores aliados en la prestación de las necesidades de protección y bienestar prestando soluciones relevantes y a la medida, con calidad y experiencia.
2. Integración solidaria afianzando la relación con las entidades dueñas del sector solidario y cooperativo, buscando el desarrollo, programas y productos que generen valor a los afiliados con el fin de generar sinergias que se traduzcan en eficiencias operativas.

3. Desarrollo organizacional y humano fortaleciendo las capacidades de la organización con el fin de generar una consolidación de la cultura, la gestión estratégica que permita la realización de los objetivos con nuevas formas de trabajo y el desarrollo de fidelización de los empleados.
4. Sostenibilidad ambiental promoviendo el respeto y cuidado de los recursos naturales buscando la reducción de los impactos ambientales generados en los procesos de previsión exequial
5. Sostenibilidad financiera de la organización a través de nuevas formas de ingresos y siendo responsables en el uso de los recursos, a través de la revisión de los riesgos tecnológicos, eficiencias para afrontar las nuevas realizadas y desafíos del entorno

2.6 Rol Comercial de la empresa:

La Previsora Social Cooperativa Vivir juega un papel crucial en la sociedad al proporcionar servicios exequiales y asistencia integral. Como una empresa clave en el sector cooperativo, tiene una importante presencia en la región de Antioquía – Chocó. Además, es miembro de la Red Los Olivos, una red que ofrece servicios a nivel nacional. Gracias a esta afiliación, la cooperativa puede ofrecer una amplia gama de servicios, incluyendo previsión exequial, auxilio económico, asistencia en vida para toda la familia y protección para las mascotas. Su compromiso con el bienestar de la comunidad y su capacidad para brindar apoyo integral resaltan su rol fundamental en el sector.

3. Agencia Objeto de la Práctica

Razón Social: PREVISORA SOCIAL COOPERATIVA VIVIR

Nombre Comercial: Los Olivos Antioquía – Chocó

De uso interno

Ilustración 2- Imagen corporativa interna



Tomado de (Previsora Social Cooperativa Vivir, 2024)

De uso comercial

Ilustración 3 – Imagen corporativa comercial



Tomado de (Previsora Social Cooperativa Vivir, s.f.)

3.1 Cargo Desempeñado:

Analista de Operación del Negocio

3.2 Perfil del Cargo:

Este perfil incluye los requisitos mínimos, como nivel de educación, experiencia previa y habilidades técnicas necesarias para desempeñar las funciones del puesto. También puede especificar competencias blandas, como la capacidad de trabajo en equipo, liderazgo, comunicación efectiva y resolución de problemas, según la naturaleza del rol.

Tabla 1 – Perfil del cargo

Educación		Especificaciones
Bachiller		

Técnico		
Tecnológico	X	Terminado
Profesional	X	En curso y con experiencia o formación en ingenierías administrativas de sistemas o afines.
Postgrado		
Experiencia		
2 años de experiencia en cargos de análisis de información, áreas administrativas y servicio al cliente. En procesos que apliquen los conocimientos y responsabilidades requeridos.		
Conocimientos específicos del cargo:		
1. Análisis de información.		
2. Conocimientos avanzados en Excel, incluyendo macros.		
3. Experiencia demostrable de trabajo con SQL Server para la extracción y análisis de datos.		
4. Dominio de Power BI para la creación de informes y tableros de control interactivos.		
5. Habilidades analíticas sólidas y capacidad para interpretar y comunicar los resultados obtenidos.		
6. Iniciativa y capacidad para proponer mejoras en los procesos operativos existentes, a través del análisis de los procesos por pensamiento sistémico.		
7. Excelentes habilidades de liderazgo, con capacidad para motivar y guiar a equipos multidisciplinarios.		
8. Experiencia previa en automatización de procesos, desarrollos de RPA (Automatización Robótica de Procesos). DESEABLE.		
9. Experiencia previa en automatización de procesos, desarrollos de RPA (Automatización Robótica de Procesos). DESEABLE.		

Información tomada de (Previsora Social Cooperativa Vivir, 2024)

3.3 Objetivo del Cargo:

Evaluar y analizar los procesos operativos para posteriormente proponer y desarrollar alternativas más eficientes y productivas de ejecutar todos los procesos del equipo, apoyándose en herramientas tecnológicas y las diferentes fuentes de información.

Implementar acciones de seguimiento, verificación y control que le permita al equipo realizar los procesos de afiliación, recaudo, renovación, facturación, conciliación, liquidación de comisiones e incentivos y cancelación con productividad con calidad, eficiencia y satisfacción, garantizando que los procesos operativos obedezcan a las necesidades de lo pactado en las estrategias comerciales.

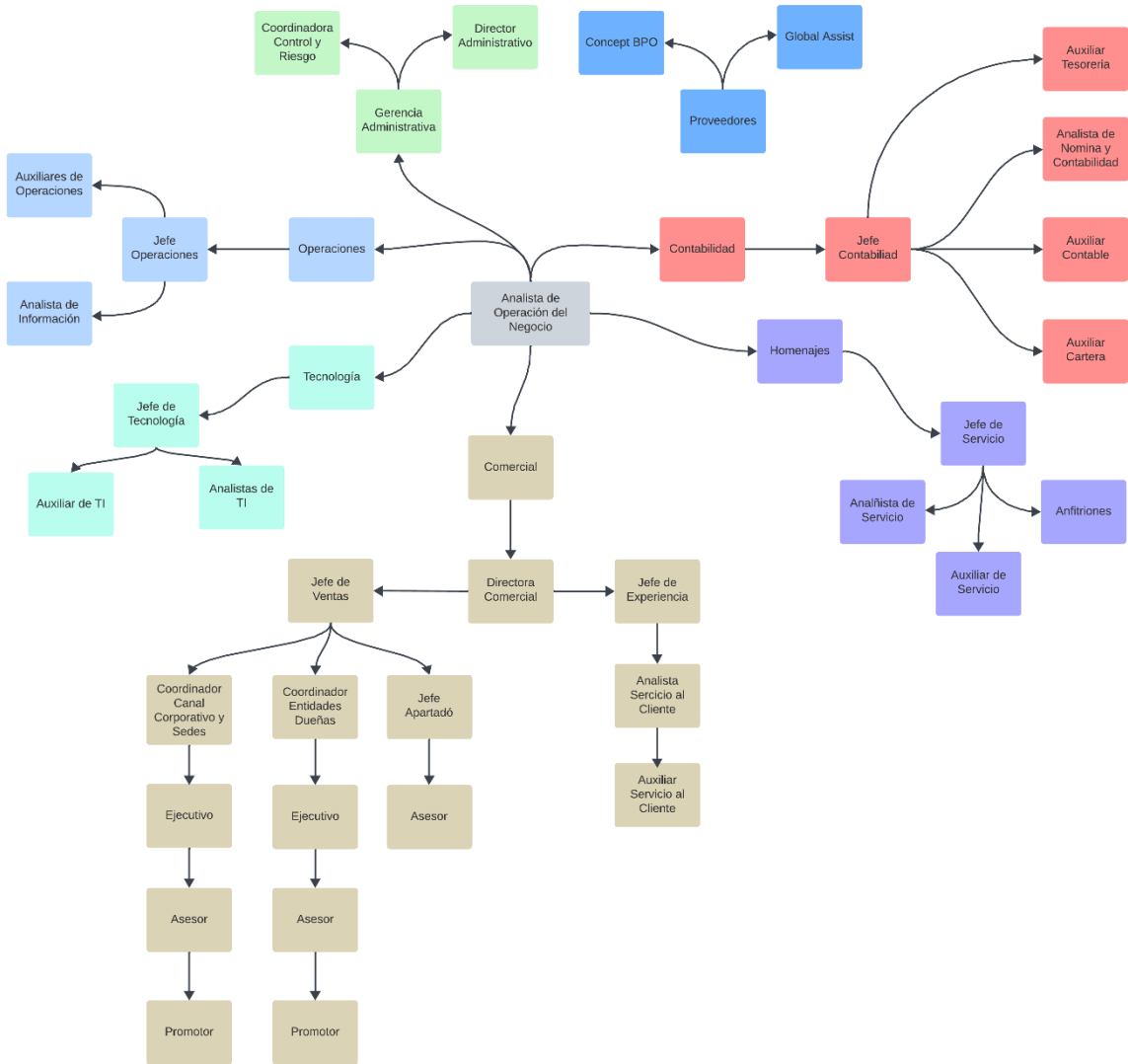
3.4 Funciones Para Realizar:

- Proponer, desarrollar y mantener informes y tableros de control utilizando Excel avanzado y Power BI.
- Evaluar, diseñar y mantener el ecosistema de información de operación del negocio.
- Usar, preservar, mantener y disponer adecuadamente los elementos de protección personal asignados por la entidad para el desarrollo de las actividades.
- Colaborar con equipos interdisciplinarios para diseñar e implementar soluciones y mejoras en los procesos operativos.
- Liderar proyectos de automatización de procesos, identificando oportunidades para optimizar la eficiencia y reducir errores.
- Realizar seguimiento a inconsistencias de la estrategia comercial frente a la operación.
- Generar propuestas de mejora continua e indicadores de gestión y apoyo con la definición de procesos internos, Elaboración de macros y seguimiento a las mismas.
- Apoyar de manera general al equipo operativo y demás procesos de Vivir.
- Todas las demás responsabilidades que siendo de la naturaleza del cargo sean asignadas por su superior inmediato.
-

3.5 Relación con otros Cargos:

Es un aspecto fundamental dentro de cualquier organización, ya que fomenta la cooperación, la comunicación y la alineación en la consecución de objetivos comunes. Esta interacción permite una comprensión integral de los roles y funciones que cada cargo desempeña, facilitando la colaboración y la eficiencia en los procesos.

Ilustración 4 – Relación con otros cargos



Fuente: Elaboración propia

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo:

Los insumos utilizados en el desarrollo de la intervención empresarial son:

Equipos:

- Computador Portátil Lenovo, procesador AMD Ryzen 5 7530U with Radeon Graphics 2.00 GHz, 16,0 GB (14,8 GB usable), Windows 11 Pro-versión 23H2.
- Mouse Inalámbrico
- Teclado Inalámbrico
- Diadema
- Silla Ergonomica
- Escritorio
- Descansa pies

Herramientas utilizadas:

Herramientas de Google. Gmail, Google drive, Google Calendar, Google Docs, Google Sheets y Google Slides.

Herramientas de Microsoft. Excel, Office y Word, SQL Server, Power BI

Sistema de Información: Karing software, es un sistema ERP/CRM que integra los procesos clave de la compañía, desde la gestión de clientes y productos hasta las operaciones financieras y contables. Permite una administración eficiente de planes de previsión exequial, incluyendo la creación de pólizas, conciliaciones bancarias y facturación electrónica. La solución ofrece una visión unificada de la información, optimizando la toma de decisiones

3.7 Condiciones de Trabajo:

El Analista de operación del negocio de un puesto de trabajo cómodo dentro de una oficina bajo condiciones óptimas, la mesa de trabajo es amplia, y en ella está el computador. se cuenta con un sistema de ventilación por medio de aires acondicionados. Durante el día, se

hace el recordatorio de que se debe hacer una pausa activa, por lo menos dos veces diarias, en este espacio es preciso estirar el cuerpo y descansar por unos minutos para después continuar con la labor más recargados de energía.

En las instalaciones nos brindan en las mañanas leche y café con el fin de acompañar nuestros desayunos, tenemos dos días de teletrabajo, actividades de equipo con el fin de interactuar con los compañeros y capacitaciones en diversos temas a través de la comunidad de conocimiento.

3.8 Entrenamiento:

En la previsor Social Cooperativa Vivir, se recibió a manera de entrenamiento la Inducción corporativa a cargo del área de gestión humana, manejo de aplicaciones tecnológicas a cargo del área de tecnologías, capacitación en el ERP/CRM Karing, manejo de entidades dueñas, corporativas y de los canales de sedes Medellín, Barbosa, Yarumal, Tarazá y Apartado; así como la proyección del equipo de operaciones, desde la dirección comercial se ha capacitado en el direccionamiento estratégico de la compañía.

3.9 Competencias:

Estas competencias incluyen tanto habilidades técnicas, que son específicas y necesarias para llevar a cabo tareas concretas, como habilidades blandas, que abarcan aspectos interpersonales y de gestión.

Tabla 2 - Competencias del cargo

Competencias organizacionales	Nivel
Flexibilidad	Mínimo 80%
Servicio al cliente y/o al usuario	Mínimo 80%
Orientación a resultados	Mínimo 80%
Trabajo en equipo	Mínimo 80%

Sentido de Urgencia (priorización)	Mínimo 80%
Adaptación al cambio	Mínimo 80%
Competencias del rol	Nivel
Iniciativa – visión de negocio	Mínimo 80%
Impacto e influencia comunicacional	Mínimo 80%
Planeación y organización	Mínimo 80%
Liderazgo – Énfasis en comunicación, manejo de negociación con proveedores.	Mínimo 80%
Manejo de herramientas ofimáticas	Mínimo 80%
Capacidad de análisis	Mínimo 80%
Habilidad comercial	Mínimo 80%

Información tomada de (Previsora Social Cooperativa Vivir, 2024)

3.10 Responsabilidades:

- Cumplir con las horas de trabajo establecidas.
- Mantener o mejorar el estándar de productividad y calidad
- Asistir en las fechas programadas con su jefe inmediato/supervisor.
- Asistir a con independencia de lo programado según el punto anterior, en las siguientes situaciones: reunión de grupo, reuniones generales, fiesta de fin de año, y a todos aquellos eventos no programados que sean informados por el Departamento de Recursos Humanos.
- Mantener una línea de comunicación constante y abierta con los diferentes cargos de la organización
- Elaboración de Informes mensuales de producción y comisiones
- Generar las facturas previsión individual

3.11 Deberes:

- Análisis, definición, reestructuración y desarrollo de los procesos del equipo de operación del negocio.

- Sistematización, Automatización y Desarrollo de los proyectos que den lugar a la evolución, eficiencia y productividad del equipo.
- Gestión del conocimiento de los procesos a cargo a través del liderazgo y participación de la definición y elaboración de estos.
- Propuesta de mejoramiento de procesos con resultados en eficiencia, disminución de costos o generación de ingresos.
- Resultados y cumplimiento de metas en indicadores de gestión en: productividad, eficiencia y calidad de los procesos del equipo.
- Indicadores de gestión de los diferentes medios virtuales: efectividad y demás indicadores establecidos para cada uno.
- Estar en continua actualización y autocapacitación de sus procesos a cargo.

3.12 Riesgos del Cargo:

Riesgos ergonómicos Estos van de la mano de riesgos físicos y malestares generales, producidos en la mayoría de los casos por malas posturas, levantamiento de peso excesivo, movimientos repetitivos y secuenciales o en casos por manipulación o uso indebido de herramientas.

Riesgos psicosociales Son provocados por el estrés, monotonía, fatiga, tensión y presión laboral.

Riesgos ambientales Son provocados por el estrés, monotonía, fatiga, tensión y presión laboral.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación:

La intervención empresarial representa una valiosa oportunidad para aplicar conocimientos teóricos en un contexto real, y la Previsora Social Cooperativa Vivir fomenta activamente

este enfoque. Al permitir que sus empleados participen en intervenciones orientadas a mejorar los procesos internos, la cooperativa no solo potencia la eficiencia operativa, sino que también facilita la aplicación práctica de la formación educativa de su personal. Este compromiso con el desarrollo profesional contribuye a crear un ambiente de aprendizaje continuo y mejora la calidad del servicio ofrecido.

Esta intervención busca identificar las mejoras en el sistema de facturación existente ya que se presenta en un momento crítico para la optimización de la gestión empresarial y el cumplimiento normativo. En un entorno empresarial que está en constante evolución, es fundamental que la empresa mantenga procesos eficientes y adaptados a las regulaciones fiscales y comerciales vigentes. Esta intervención no solo busca actualizar el sistema de facturación que tiene la empresa, sino también asegurar que cumpla con los requisitos legales que le competen y mejore la eficiencia operativa.

El primer paso, documentar las funcionalidades y limitaciones del sistema actual, estableciendo una base sólida para cualquier análisis posterior. Al comprender lo que funciona y lo que no, se pueden identificar áreas específicas que requieren atención, evitando así esfuerzos innecesarios y maximizando los recursos disponibles.

Esto no solo protege a la empresa de posibles sanciones, sino que también fomenta la confianza de los clientes y proveedores, quienes valoran la transparencia y la legalidad en las transacciones comerciales.

Implementar un marco de análisis para evaluar la eficiencia de los procesos actuales es fundamental para detectar áreas de mejora. Este análisis permitirá identificar cuellos de botella y patrones de error en el manejo de facturas, lo que, a su vez, proporcionará información valiosa para la toma de decisiones.

Al examinar los datos de facturación históricos, se pueden obtener perspectivas sobre las tendencias y problemáticas recurrentes, lo que permitirá abordar los problemas de manera más efectiva. La comparación del rendimiento del sistema existente con las recomendaciones de mejora proporcionará un marco de referencia claro para evaluar la efectividad de las intervenciones y su alineación con los objetivos normativos.

Finalmente, el desarrollo de un plan de mejora y una guía de implementación es esencial para asegurar que las mejoras sean adoptadas de manera sistemática y efectiva. Esta documentación no solo servirá como una hoja de ruta para el equipo, sino que también facilitará la capacitación del personal en las nuevas prácticas, asegurando así una transición fluida.

4.2 Objetivo General

Desarrollar una guía que detalle la gestión, garantice el cumplimiento normativo y se adapte a las regulaciones fiscales y comerciales vigentes que le competen a la previsora social cooperativa vivir

4.3 Objetivos Específicos

- Examinar los datos de facturación históricos de la previsora social cooperativa vivir para identificar patrones de errores en el proceso de gestión.
- Identificar las funcionalidades y limitaciones del sistema de facturación actual con el que cuenta la previsora social cooperativa vivir.
- Analizar las regulaciones fiscales y comerciales vigentes para asegurar los requisitos necesarios que el sistema debe cumplir.
- Comparar el rendimiento del sistema de facturación existente con las recomendaciones de mejora para determinar su efectividad y el grado de cumplimiento normativo.
- Implementar un marco de análisis que permita evaluar la eficiencia de los procesos actuales de facturación y detectar áreas de mejora

5. Resumen Ejecutivo

En 1990 surgió de la integración de siete cooperativas que vieron la necesidad de velar por la previsión de sus asociados y familiares, por ello se ha constituido la Previsora Social Cooperativa Vivir, en conformidad con la legislación colombiana vigente. Esta iniciativa se alinea con el marco normativo establecido por la Ley 79 de 1988 "Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa", que regula las cooperativas en el país, y cumple con los requisitos

establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria. La Cooperativa ha sido constituida con el objetivo de actuar como instrumento de integración de sus entidades asociadas para prestar de manera integral, servicios de previsión, promoción protección social, así como actividades afines y complementarias que sean de interés social y económico, para dar soluciones a las necesidades individuales y familiares, como elementos de la alta prioridad para las entidades asociadas y la comunidad en general; consolidando un modelo de negocio basado en los principios cooperativos de solidaridad, equidad y participación.

La vigilancia y control de la previsor social Cooperativa vivir está a cargo de la superintendencia de economía solidaria más conocida como Supersolidaria, quien en su función garantiza el cumplimiento de las normas establecidas para el sector. Este organismo es responsable de asegurar la transparencia y la adecuada gestión de las cooperativas, velando por la protección de los derechos de los asociados y el correcto funcionamiento de las actividades cooperativas. Con esta supervisión, se pretende fomentar la confianza en el sector solidario y promover una gestión eficiente orientada al desarrollo sostenible de la cooperativa.

En el entorno fiscal y tributario se basa en la normativa del artículo 616-1 del Estatuto Tributario colombiano el cual establece que todas las entidades deben utilizar la facturación electrónica, para garantizar la transparencia y eficiencia de las operaciones tributarias y de las organizaciones. El objetivo de esta normativa es mejorar el proceso de facturación y el control fiscal, asegurándose de que todas las transacciones comerciales sean registradas de manera precisa y oportuna. Es por ello que las cooperativas y otras organizaciones del sector solidario deben cumplir con estos requisitos, garantizando que sus procedimientos de facturación cumplan con las normas legales vigentes y contribuyan a una gestión tributaria más efectiva.

Por su parte, el artículo 13 de la Ley 2155 de 2021 de la República de Colombia y la Resolución 000085 de 08-04-2022 de la DIAN refuerzan la implementación de la facturación electrónica estableciendo directrices específicas para su aplicación. Por tanto, la Ley 2155 promueve la modernización del sistema tributario y de facturación, mientras que la

Resolución DIAN proporciona los detalles técnicos y operativos necesarios para su implementación efectiva. Estas normativas son cruciales para las empresas colombianas ya que permiten el control de sus ingresos operacionales, y de esta manera se optimiza el proceso de facturación y se reduce el riesgo de errores o incumplimientos, promoviendo una mayor transparencia y eficiencia en la gestión fiscal.

Actualmente, en la previsora social Cooperativa Vivir se identifican desafíos significativos en el proceso de facturación de previsión. Estos desafíos se deben a la intervención de varias áreas, principalmente Operaciones y Contabilidad, que participan en aproximadamente un 90% del proceso. En detalle, el área de Operaciones se encarga de ingresar las notas en el sistema, realizar conciliaciones bancarias y gestionar la facturación masiva, mientras que contabilidad revisa los documentos contables correspondientes. Sin embargo, existe una falta de claridad sobre el funcionamiento interno del sistema de información utilizado, en particular en cuanto a las validaciones que permitan realizar el proceso de manera automática. Adicionalmente, no se dispone de una documentación escrita que describa detalladamente el proceso operativo, tal como debería funcionar. Esta falta de estandarización y documentación contribuye a la incertidumbre y posibles ineficiencias en la gestión del proceso.

Antes de iniciar con la intervención empresarial debemos entender cuál es la función del proceso de facturación previsión individual dentro de los procesos internos en la Previsora Social Cooperativa Vivir, la factura previsión individual es la factura que se entrega a los usuarios por las cuotas de su plan de previsión exequial, estas pueden ser de forma de pago mensual, bimensual, trianual, semestral, anual, bianual o trianual. Al realizar la factura se cumple con lo estipulado por la DIAN en temas de regulación de facturación electrónica y al interior de la compañía, se empieza con un proceso de amortización mensual donde se lleva el ingreso de la compañía mes a mes hasta cumplir el 100% de la vigencia del contrato.

Al interior de la compañía el recaudo que se reciben de cada uno de los usuarios se contabiliza los pasivos de la cuenta 2725, llamada planes familiares según la Norma de Información Financiera (NIFF). Está hace parte de los pasivos diferidos dejando estos saldos a favor del usuario hasta el momento de su facturación, y es cuando pasan a ser ingresos de la compañía. En la facturación previsión se reconocen diferentes conceptos a través de los cuales los

valores facturados van directo al ingreso del mes o al ingreso amortizado, que mes a mes se redistribuyen en su mes correspondiente, este proceso se realiza desde la dirección financiera.

Para iniciar la intervención, se realizó una conciliación de los saldos en la cuenta 2725, destinada al recaudo de los usuarios. Durante este proceso, se verificaron individualmente los saldos de cada tercero para determinar el saldo total en la cuenta. Adicionalmente, se exportar del sistema de información los datos relacionados con la facturación, por otro lado se genera una consulta detallada (query) en la base de datos para generar un informe detallado.

Se realizó una verificación exhaustiva de cada prima de previsión pendiente de facturación, asegurando que cumpla con los siguientes requisitos:

- Saldo pendiente vs. saldo de terceros: Se verificó que el saldo pendiente a facturar de cada tercero en la cuenta 2725 fuera igual o mayor al valor de la factura.
- Recaudo del 100% sin exceso: Se revisó que cada prima de previsión estuviera recaudada al 100%, evitando que se registraran montos por encima del valor real de recaudo.
- Estado de facturación: Se comprobó que ninguna prima de previsión hubiera sido previamente facturada, evitando duplicaciones.

Este proceso fue esencial para garantizar que la facturación se realice de manera precisa y en concordancia con las normas establecidas, asegurando la exactitud en el control de recaudos y en la conciliación de la cuenta.

Se revisaron las cifras desde octubre de 2023 a la fecha encontrando lo siguiente

Tabla 1 3- Datos iniciales revisión contabilidad vs facturación

Saldo en Contabilidad	-\$ 1.452.668.561
Saldo en informe de recaudo y facturación	\$ 1.202.682.446
Diferencia	-\$ 249.986.115
<i>% Valor pendiente por conciliación</i>	<i>17,21%</i>
<i>% terceros pendientes de conciliación</i>	<i>6,17%</i>

Los datos muestran una diferencia significativa entre el saldo registrado en contabilidad y el saldo reportado en el sistema de recaudo y facturación. Con una diferencia de -\$249.986.115, equivalente al 17,21% del total pendiente por conciliación, es evidente que existen inconsistencias importantes que deben investigarse para asegurar la precisión de los registros financieros.

Además, el 6,17% de los terceros sigue pendiente de conciliación, lo cual indica que algunos usuarios no han sido verificados o conciliados adecuadamente. Este porcentaje sugiere que, aunque la mayoría de los registros han sido conciliados, una porción de los datos sigue sin cuadrar, lo que podría estar contribuyendo a la diferencia de saldos entre la contabilidad y el sistema de información.

Tabla 4 – Datos iniciales análisis por estado

Conceptos	Numero de primas Prevision	%	sumatoria de primas Prevision
Excluir	165.580	82,6%	\$ -
No llegará al ingreso	7.915	3,9%	-\$ 1.764.113.425
Mayor valor a facturar que el saldo que tiene	4.457	2,2%	\$ 61.458.749
Conciliado	22.464	11,2%	\$ -
Numero de primas Prevision conciliadas	200.416	100,0%	-\$ 1.702.654.676

Se realizó la conciliación de un total de 200.416 primas previsión Sin embargo, solo 22.464 de ellos (equivalentes al 11,2% de la base de datos) mostraron una conciliación correcta. Este

análisis tomó en cuenta que las primas de previsión no estuvieran completamente facturadas y abarcó movimientos desde el año 2010 hasta 2024. Para verificar el cumplimiento de la condición general, se utilizó una consulta específica (Query) que validó que el valor de la prima estuviera 100% recaudada y que el valor facturado coincidiera al 100% con el valor de la prima de previsión. Este proceso es fundamental para asegurar la precisión en la facturación y evitar errores en el proceso.

La baja proporción de conciliaciones correctas (11,2%) indica un riesgo significativo en la gestión financiera y operativa. Esta diferencia sugiere posibles errores en la facturación y el recaudo, lo cual podría llevar a una falta de control en los saldos y a la acumulación de valores no recaudados o incorrectamente facturados. Esto representa un riesgo no solo financiero, sino también de cumplimiento regulatorio y de pérdida de confianza de la Junta directiva.

Durante el análisis, se identificaron algunos patrones recurrentes de errores, que deben ser atendidos para mejorar la precisión del sistema y reducir los riesgos asociados.

- Primas previsión con mayor valor recaudado: le fue aplicado más del 100% el valor de la prima.
- Primas previsión sobrefacturadas: Se facturo una o más veces un valor superior al 100% del contrato.
- Terceros si saldos: Son usuarios que no tienen saldo a favor en las cuentas contables en este caso en la cuenta de pasivos diferidos.
- Facturación con decimales: el sistema genera la facturación por el número de meses de la vigencia que puede ser mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual, bianual o trianual, y al realizar la división del valor del 100% de la prima genera decimales por encima del valor de la prima.
- Primas que no se han facturado y en el momento cuenta con el 100% del recaudo.
- Facturación de primas previsión de contratos que por su modelo de facturación por lo cual no aplican para la factura previsión, esto debido a pertenecen a los procesos de facturación grupo o Prenecesidad.

Actualmente, la Previsora Social Cooperativa Vivir, utiliza un sistema de información llamado Karing para gestionar de manera integral su proceso de facturación. Este sistema ha sido adaptado a las necesidades específicas de la cooperativa, lo que le permite optimizar su operación en la facturación de sus servicios.

Karing, facilita la emisión de facturas a través de diversas opciones, permitiendo la creación de facturas por rango de fechas, lo que permite a los usuarios internos seleccionar períodos específicos para la facturación. esto es especialmente útil para la empresa ya que requiere un seguimiento detallado de sus ingresos a lo largo del tiempo. Además, el sistema permite la facturación por centro de costos, lo que brinda a la cooperativa una visión clara de cómo se distribuyen los costos y los ingresos en diferentes áreas de operación. Esta funcionalidad es clave para una gestión financiera eficiente y para la toma de decisiones informadas.

Otra característica destacada de Karing, es la posibilidad de seleccionar contratos específicos al momento de emitir facturas, lo que asegura que cada factura esté vinculada a cada contrato y facilita el cumplimiento de las condiciones contractuales, el sistema genera una pre-factura, que es un informe consolidado que resume la información de facturación y otros datos relevantes. Este informe se puede exportar fácilmente en formato de archivo de texto (TXT), lo que permite a la cooperativa integrar la información en otros sistemas de análisis o en procesos contables. Esta capacidad de exportación es esencial para la generación de reportes detallados y para facilitar la comunicación de datos financieros con otros departamentos o entidades.

A pesar de las ventajas que ofrece el sistema Karing, también presenta algunas limitaciones significativas que afectan la eficiencia operativa de la Previsora Social Cooperativa Vivir. Uno de los principales inconvenientes es la velocidad del proceso de facturación; actualmente, el sistema tarda aproximadamente una hora en facturar 1.000 contratos. Esta desventaja puede resultar problemática, especialmente en períodos de alta demanda, donde la rapidez en la facturación es crucial para satisfacer los ingresos requeridos y el cumplimiento legal en facturación electrónica.

Además, el envío de información a la DIAN es otro punto de fricción. El proceso de actualización del estado DIAN y la carga de los documentos de soporte puede demorar entre

45 minutos y una hora, lo que no solo retrasa la confirmación de las transacciones, sino que también puede afectar la percepción de los usuarios internos sobre la eficiencia del servicio. Esta demora en el procesamiento de información puede llevar a inconvenientes en la gestión de cumplimiento tributario y en la planificación financiera.

Otro desafío importante es la capacidad del proveedor del sistema para adaptarse a los nuevos requerimientos de la cooperativa. A medida que la empresa evoluciona y busca implementar mejoras o nuevas funcionalidades, se ha observado que el proveedor tiene dificultades para responder de manera ágil a estas necesidades. Esta falta de flexibilidad puede limitar la capacidad de la cooperativa para innovar y mejorar sus procesos, lo que a largo plazo podría afectar su competitividad en el mercado.

En conjunto, estas limitaciones destacan la necesidad de una evaluación continua del sistema Karing, y la consideración de posibles alternativas o mejoras que permitan optimizar los procesos de facturación y el envío de información, garantizando así un mejor desempeño operativo y una mayor satisfacción del cliente.

A lo largo de la intervención laboral en la Previsora Social Cooperativa Vivir, se han implementado diversas acciones orientadas a mejorar el proceso de facturación. Estas iniciativas han sido fundamentales para garantizar una gestión más eficiente y efectiva, permitiendo no solo la disminución de errores, sino también una mayor alineación con las realidades operativas del proceso.

Las mejoras realizadas en el sistema de facturación han abarcado varios aspectos clave, que a continuación se detallan:

- Optimización del flujo de facturación: Se ha rediseñado el proceso de facturación para hacerlo más ágil y eficiente. Anteriormente, el sistema generaba las facturas desde el front-end de la página web; ahora, con esta optimización, el proceso se ha trasladado al back-end, donde se gestionan las facturas directamente en la base de datos. Este cambio ha permitido reducir de manera significativa los tiempos de creación y envío de facturas a la DIAN. Gracias a las mejoras implementadas por el proveedor, el tiempo necesario para procesar

1,000 contratos ha disminuido de 1 hora y 45 minutos a tan solo 15 minutos, lo cual representa un avance notable en la eficiencia operativa del sistema.

- Capacitación del personal: Se han realizado sesiones de capacitación dirigidas al equipo de operaciones, con el objetivo de asegurar que todos estén actualizados en las mejores prácticas para el proceso de aplicación de pagos. Estas capacitaciones no solo abordan los procedimientos operativos, sino que también enfatizan la correcta asignación de los pagos a los conceptos contables correspondientes. Esta formación integral se busca reducir errores y mejorar la precisión en la gestión financiera.
- Implementación de controles de calidad: Se han establecido protocolos de verificación que permiten identificar y corregir errores antes de generar el proceso de facturación, contribuyendo así a una mayor precisión en las facturas emitidas.
- Adaptación de herramientas tecnológicas: Se ha trabajado en la integración de nuevas herramientas que facilitan la recopilación y análisis de datos, lo que permite una mejor toma de decisiones y una respuesta más ágil ante posibles inconvenientes.

Estas acciones han sido clave para fortalecer el proceso de facturación, reduciendo significativamente los errores y alineando la operación con los estándares requeridos. A medida que continuamos trabajando en estas mejoras, el compromiso se centra en mantener una gestión de calidad que beneficie a la organización.

Se ha implementado un marco de análisis para revisar las primas de previsión antes de su facturación, con el fin de que la persona encargada del proceso pueda gestionar y garantizar la calidad y eficiencia en cada paso. A continuación, se detallan los pasos clave del procedimiento:

Paso 1: Descargar la información de las primas de previsión desde el sistema Karing a través del módulo ubicado en menú/Prevision/facturacion

Marcar los criterios de gestión:

Desde la fecha: 01/01/2010

Hasta la fecha: 31/12/2100

Desde el centro de costo: Vacío

Hasta el centro de costo: Intermediarios de previsión

Desde contrato: 0

Hasta contrato: Z

Tipo: Informe

Una vez configurados estos parámetros, hacer clic en Generar Facturación para descargar la información.

Paso 2: Realizar la conciliación de datos usando la macro de validación

Importar los datos descargados en la macro PRODUCCION - VALIDACION DE PREFACTURACION (V6 AOP_VALPREFAC).

Utilizar la macro para realizar una conciliación detallada de los datos descargados.

Paso 3: Validar y gestionar los resultados de la conciliación

Revisar cada columna y estado generado por la macro según las siguientes instrucciones:

Tipo de identificación: Todos los valores deben aparecer como "OK".

Pre Necesidad: Todos deben indicar "OK". Si algún contrato muestra otro estado, ir a Karing > Previsión > Tablas > Productos, buscar el producto y desmarcar la opción "Facturar".

Órdenes de servicio: Verificar que las órdenes de servicio pertenezcan al año en curso; si es así, cambiar el estado a "OK", si pertenece a años pasados se debe revisar el proceso a seguir con el jefe de contabilidad

Recaudo: Para primas con el estado "Recaudo mayor a prima", notificar a los auxiliares a cargo de pólizas grupales para corregir.

Para primas en estado "Sobrefacturado", revisar individualmente las facturas asociadas y anular la factura más reciente para evitar duplicidad en la facturación. Asegurarse de que cada prima de previsión esté vinculada solo a una factura.

Cuenta 2725: El estado "OJO" significa que al facturar podría presentarse un error de conciliación.

El estado "Error" indica que la cuenta está en cero o tiene saldos negativos, impidiendo la facturación.

Si todos los ítems están en estado "OK", entonces el estado es "Facturar". Los ítems restantes deben clasificarse como "Excluir", copiando sus contratos y realizando una búsqueda que permita excluir el contrato completo.

Paso 4: Descargar los saldos de cada tercero en la cuenta 2725

Descargar y pegar los saldos en la hoja correspondiente. El sistema validará automáticamente estos datos y mostrará uno de los siguientes estados:

- OK: Listo para proceder con la facturación.
- Queda con saldo: Después de la facturación, quedará un saldo positivo en la cuenta.
- No registra en la cuenta: El tercero no tiene saldo en la cuenta 2725.
- Al facturar, negativo: La facturación generará un saldo negativo.
- Saldo negativo: El tercero ya tiene un saldo negativo y no puede ser facturado.

Paso 5: Determinar la clasificación de saldo para la facturación

Verificar el destino del saldo en la facturación según el subtipo de cuenta:

Ingreso del mes: Subtipos 972, 973, 976, 977, 980, 2676.

Futuro: Subtipos 3078, 3082, 3083, 3086, 3087.

Paso 6: Verificar contratos con movimientos recientes

Identificar los contratos con movimientos en el mes a facturar, dando prioridad a aquellos que tengan recaudos pendientes de meses anteriores. Esto permitirá asegurar que las facturaciones más antiguas sean atendidas primero.

Paso 7: Solo los contratos que cumplan con la revisión y todo este en estado OK se procede a facturar, ingresando en Karing la misma configuración del paso 1.

Paso 8: enviar las facturas a la DIAN el mismo día de la facturación.

Después de implementar las mejoras y realizar una conciliación detallada con el análisis correspondiente, se ha procedido a una nueva evaluación de los datos para verificar el impacto de las intervenciones y obtener un diagnóstico actualizado. A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras este análisis exhaustivo:

Tabla 1 5- Datos actuales revisión contabilidad vs facturación

Saldo en Contabilidad	-\$ 1.930.821.009
Saldo en informe de recaudo y facturación	\$ 1.865.575.965
Diferencia	-\$ 65.245.044
<i>% Valor pendiente por conciliación</i>	<i>3,38%</i>
<i>% terceros pendientes de conciliación</i>	<i>6,73%</i>

La intervención tuvo un impacto positivo en la conciliación de los saldos. La diferencia entre el saldo en contabilidad y el informe de recaudo y facturación disminuyó significativamente de -\$249.986.115 a -\$65.245.044, lo cual representa una mejora considerable en la precisión de los registros contables. El porcentaje de valor pendiente por conciliación también se redujo notablemente, pasando de 17,21% a 3,38%, lo que indica un avance importante en la exactitud del proceso de conciliación.

Sin embargo, el porcentaje de terceros pendientes de conciliación mostró un leve aumento de 6,17% a 6,73%, lo que sugiere que aunque la intervención mejoró los saldos, aún existen áreas de mejora en la conciliación de terceros específicos a raíz de la disminución de terceros a conciliar.

Tabla 6 - Datos iniciales análisis por estado

Conceptos	Numero de primas previsión	%	sumatoria de primas previsión
Excluir	26.675	41,6%	\$ -
No llegará al ingreso	2.963	4,6%	-\$ 91.755.364
Mayor valor a facturar que el saldo que tiene	1.348	2,1%	\$ 26.510.321
Conciliado	33.112	51,7%	\$ -
Numero de primas previsión conciliadas	64.098	100,0%	-\$ 65.245.044

La intervención ha tenido un impacto positivo, reduciendo significativamente las diferencias en las categorías críticas y aumentando el porcentaje de conceptos correctamente conciliados, la reducción en los saldos no conciliados y la menor cantidad de conceptos en "No llegará al ingreso" y "Mayor valor a facturar que el saldo que tiene" también refleja una mejora en la precisión y efectividad del proceso de conciliación. Esto ha permitido que el sistema de facturación sea más eficiente y preciso, disminuyendo el riesgo de errores en la facturación y en la administración de saldos, a continuación una comparación entre el inicio de la intervención y los datos a la fecha

- Reducción de conceptos a excluir: Los conceptos en estado "Excluir" disminuyeron de 82,6% a 41,6%, indicando un ajuste significativo en la clasificación de estos elementos.
- Mejora en conceptos "No llegará al ingreso": Este grupo se redujo de 7.915 conceptos (3,9%) a 2.963 conceptos (4,6%) y la sumatoria de la diferencia también se redujo de -\$1.764.113.425 a -\$91.755.364, evidenciando una mejora considerable en el control de saldos que no impactarán los ingresos.
- Disminución en "Mayor valor a facturar que el saldo que tiene": La cantidad de conceptos en esta categoría pasó de 4.457 (2,2%) a 1.348 (2,1%), y la sumatoria también se redujo de \$61.458.749 a \$26.510.321. Esto refleja una mayor precisión en el ajuste de saldos antes de la facturación.
- Aumento en conceptos conciliados: El porcentaje de conceptos conciliados aumentó de 11,2% a 51,7%, lo que demuestra una mejora en la exactitud de la conciliación, reduciendo los conceptos no conciliados o en revisión.

6. Aportes a mi Formación Personal

A continuación, se presenta los aportes que la empresa Previsora Social Cooperativa Vivir puede realizar a mi formación personal donde me gustaría destacar los siguientes aportes:

- Desarrollo de Habilidades de Resolución de Problemas lo cual permite trabajar en soluciones concretas fomentando la capacidad de análisis de problemas desde diferentes ángulos, toma de decisiones bajo presión que es esencial en el ámbito profesional.
- Pensamiento Estratégico y Visión Integral desarrollando un pensamiento estratégico y orientado a los resultados, viendo el panorama general e identificar las decisiones que impactan en los resultados de las organizaciones.
- Ética y Responsabilidad Social fortaleciendo los valores personales que ayudan a la toma de decisiones responsables y sostenibles en todos los aspectos de la vida.
- Oportunidad en el desarrollo de habilidades de liderazgo que me permitan asumir responsabilidades que contribuyan al éxito empresarial.

7. Aportes a mi Formación Profesional

A continuación, se presenta los aportes que la empresa Previsora Social Cooperativa Vivir puede realizar a mi formación profesional donde me gustaría destacar los siguientes aportes:

- Aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un contexto real, facilitando el aprendizaje práctico consolidando conceptos y técnicas de gestión empresarial.
- Mejorar la competencia de análisis para resolver problemas que exigen análisis profundo de los datos, interpretación de indicadores y la toma de decisiones informadas.
- Trabajo en equipo fortaleciendo las relaciones interpersonales con equipos multidisciplinarios que permiten el crecimiento en el liderazgo colaborativo.
- Desarrollo de innovación y creación de soluciones novedosas y adaptivas para fomentar la creatividad en la resolución de problemas lo cual me hace más competitivo en el mercado laboral.
- Balance en la vida laboral y personal a través del equilibrio emocional que permite tener una vida plenamente satisfactoria y productiva.

8. Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones de la intervención empresarial en la Previsora Social Cooperativa Vivir

- La intervención en el proceso de facturación y previsión de la Previsora Social Cooperativa Vivir permitió identificar y reducir significativamente las diferencias en los registros, mejorando la precisión en la conciliación de saldos y optimizando la eficiencia operativa. Esto se logró mediante ajustes al sistema Karing, capacitación del personal y la implementación de controles de calidad que minimizan los errores en la facturación.
- La aplicación de mejoras en el sistema de facturación redujo el tiempo de procesamiento de facturas y mejoró la carga de documentos ante la DIAN, contribuyendo a la exactitud y cumplimiento normativo. Este avance fortalece la sostenibilidad financiera y el control contable, al tiempo que asegura un manejo eficiente de los ingresos diferidos.
- La intervención identificó patrones de error recurrentes, como la sobrefacturación y los datos con valores inconsistentes en los registros, se aplicaron correcciones que han mejorado la exactitud de los datos y minimizando el riesgo de incumplimiento normativo.
- A pesar de las mejoras, el análisis mostró que el porcentaje de terceros pendientes de conciliación aún requiere atención, ya que, aunque se mejoraron los saldos en general, algunos terceros siguen presentando inconsistencias que deben resolverse para lograr una conciliación completa.
- La implementación de un marco de análisis para la revisión de primas de previsión antes de su facturación asegura un proceso sistemático y detallado, lo cual facilita la identificación temprana de errores y asegura la calidad del servicio a los afiliados.
- La experiencia que se tuvo en la Previsora Social Cooperativa Vivir fortaleció la capacidad de análisis y resolución de problemas complejos, desarrollando un pensamiento estratégico, la capacidad para aplicar soluciones integrales que favorecieron la mejora continua.

9. Recomendaciones

A continuación se presentan las recomendaciones para los actores claves de la intervención empresarial.

- La experiencia en la Previsora Social Cooperativa Vivir ha sido enriquecedora para desarrollar habilidades prácticas en gestión financiera y administrativa proporcionando un entorno real y exigente que facilitó la aplicación de conocimientos en un contexto profesional.
- La guía de la asesora fue clave para asegurar que cada paso del proceso de intervención estuviera alineado con los objetivos académicos y profesionales, Su orientación brindó claridad y estructura a lo largo del proyecto, lo que permitió un desempeño efectivo y bien fundamentado en cada fase de la intervención empresarial.
- El apoyo del responsable del proceso en la empresa fue crucial para comprender en profundidad los objetivos y estándares operativos de la cooperativa. Su disposición para compartir conocimientos y experiencia facilitó una intervención efectiva en el sistema de facturación y fortaleció la formación profesional en un entorno de alta exigencia.

10. Bibliografía

Congreso de la República de Colombia. (s.f.). *alcaldiabogota.gov.co*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=116678>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s.f.). *dian.gov.co*. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000085%20de%2008-04-2022.pdf>

Previsora Social Cooperativa Vivir. (2024). *Descripción de cargo y responsabilidades*. Medellín: Gestión Humana Vivir.

Previsora Social Cooperativa Vivir. (2024). *Descripción de cargo y responsabilidades*. Medellín.

Previsora Social Cooperativa Vivir. (2024). *Informe Marco Estratégico 2023 - 2025*. Medellín.

Previsora Social Cooperativa Vivir. (2024). *Manual de marca*. Medellín.

Previsora Social Cooperativa Vivir. (s.f.). *Los Olivos Antioquia- Chocó*. Obtenido de <https://antioquia.losolivos.co/>

Superintendencia de la Economía Solidaria. (s.f.). *Supersolidaria.gov.co*. Obtenido de <https://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad>