

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
<b>SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN</b>	AFILIACIÓN, REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN	Afiliar al Régimen Contributivo en Salud a las personas que así lo deseen siguiendo los lineamientos de la normatividad, registrando la información pertinente de manera correcta y manteniendo actualizada la base de datos de afiliados con el fin de habilitar el acceso a los servicios de salud y permitir el reconocimiento de los recursos por concepto de UPC	Gerencia de Afiliaciones
	RECAUDO Y COMPENSACIÓN	Garantizar los ingresos por UPC, PyP y porcentaje de provisión para incapacidades de acuerdo a la población afiliada y el recaudo efectuado	Gerencia de Recaudo y Compensación
	PRESTACIONES ECONÓMICAS	Gestionar el registro y pago de las incapacidades y licencias de maternidad y paternidad a favor de los aportantes de Nueva EPS de forma oportuna, con base en la normatividad vigente y garantizar el buen uso de los recursos y la recuperación de los mismos ante el Administrador de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Gerencia de Recaudo y Compensación
	CARTERA	Gestionar el recaudo de aportes esperados del mes y el cobro de cotizaciones en mora, a través de la persuasión para el pago y aclaración de cartera, contribuyendo con el cumplimiento de las metas definidas en el presupuesto de ingresos de la compañía	Gerencia de Recaudo y Compensación
	ADMINISTRACIÓN DE LA VENTA	Incrementar el número de afiliados activos al Régimen Contributivo de Salud de Nueva EPS, a través de diferentes canales de comercialización, brindando asesoría y relacionamiento, mediante la aplicación de modelos exitosos de gestión comercial.	Gerencia de Gestión y Desarrollo Comercial
	ATENCIÓN AL AFILIADO	Administrar la relación con los afiliados del régimen contributivo y subsidiado a través del desarrollo e interacción de canales de servicios, para mejorar el relacionamiento, la satisfacción y fidelización de los mismos.	Gerencia de Servicio al Cliente
	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Proporcionar a los afiliados de Nueva EPS los mecanismos de participación social (Asociación de Usuarios, Consulta Ciudadana, Rendición de Cuentas, Elección de Representante ante Junta Directiva), promoviendo su participación activa y enmarcados en la normatividad legal vigente, con el fin de velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes y la mejora del servicio.	Coordinación de Participación Social
<b>ANÁLISIS DEL RIESGO</b>	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO	Establecer políticas, lineamientos y estrategias, mediante un ordenamiento racional de los recursos que contribuyan al cumplimiento de la misión empresarial, metas organizacionales y obtención de resultados que respondan a los problemas y necesidades de salud de la población afiliada, de acuerdo a las características propias, de cada uno de los territorios en donde tenga presencia NUEVA EPS.	Gerencia de Red de Servicios
<b>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Gestionar los riesgos de salud de los afiliados a Nueva EPS, a través de la implementación y seguimiento del modelo de atención definido, generando los lineamientos para la ejecución de las actividades, a través de asesoría y asistencia técnica, realizando el monitoreo y la evaluación y solicitando acciones frente a las evidencias encontradas en la operación, con el fin de brindar acceso oportuno a los servicios y atención integral por parte de los prestadores.	Gerencia de Prestación de Servicios

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
ADMINISTRACIÓN DEL SINIESTRO	AUDITORÍA MÉDICA	Identificar y gestionar las necesidades en salud de la población afiliada a Nueva EPS, a través del modelo de Gestión de Auditoría Médica, contribuyendo al mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud y a la racionalidad del costo.	Gerencia de Prestación de Servicios
	GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DISPOSITIVOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS	Gestionar la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, con estándares de calidad, seguridad y oportunidad, a costos razonables, a través de una red seleccionada para la tal fin, utilizando mecanismos de monitoreo e implementación de estrategias de impacto	Gerencia Técnica
	AUTORIZACIONES	Gestionar la demanda de los servicios de salud a los afiliados de NUEVA EPS S.A, conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente y políticas internas del proceso con oportunidad, continuidad y accesibilidad orientado al uso eficiente de los recursos y a la gestión de riesgo individual.	Gerencia Operativa en Salud
	MEDICINA LABORAL	Identificar y gestionar la demanda de los servicios de medicina laboral para los afiliados de NUEVA EPS conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente y políticas establecidas por la compañía, con el fin de realizar la calificación de origen, la certificación de la discapacidad, la emisión de conceptos de rehabilitación y la calificación de la pérdida de la capacidad laboral.	Gerencia Operativa en Salud
	CONTRATACIÓN ASISTENCIAL	Estructurar un proceso que cumpla con las directrices, controles y pasos generales para la selección, negociación, contratación, parametrización, supervisión y terminación de contratos asistenciales, que mitiguen los riesgos que sobre la contratación de servicios de salud puedan originarse, que permita disponer de una red de servicios de salud suficiente, estable y ajustada al Modelo de Atención y Plan de Salud del régimen contributivo, régimen subsidiado y Plan de Atención Complementario de la NUEVA EPS S.A.	Gerencia de Prestación de Servicios
	GESTIÓN Y TRAMITE DE CUENTAS MEDICAS	Procesar con calidad, oportunidad y al menor costo, las facturas radicadas por la red de prestadores, correspondientes a la prestación de servicios de salud y conciliar la cartera con las IPS de acuerdo con la normatividad legal vigente y políticas internas, con el fin de registrar en el sistema de información las partidas correspondientes para su posterior contabilización y pago	Gerencia de Cuentas Medicas / Gerencia de Gestión a Prestadores
	RECOBROS	Garantizar la gestión de recuperación de los recursos derivados de las líneas de proceso de prestación de servicios de salud NO PBS autorizados por Prescripción Médica (MIPRES) y por fallos de tutela, ATEL , Servicios Tercerizados y otras líneas de cobros, con la gestión de recuperación del costo pagado por evento, de acuerdo con la normatividad legal vigente, con el fin de contribuir al aumento del flujo de caja y al cumplimiento de las obligaciones y convenios establecidos por la Organización	Gerencia de Recobros

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	GESTIÓN CONTABLE Y FISCAL	Revelar la realidad económica de Nueva EPS S.A. mediante el registro, análisis, verificación y control de la información contable derivada de hechos económicos, de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, al igual que el cumplimiento de las obligaciones de orden tributario y comercial, con el fin de presentar estados financieros con información confiable, relevante, comprensiva y útil para la toma de decisiones	Gerencia de Contabilidad
	GESTIÓN DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS	Proveer a la organización bienes y servicios de tipo administrativo, a través de procedimientos efectivos de selección y registro de proveedores, compras, evaluación y reevaluación de proveedores y administración de activos fijos, apoyando la gestión de Nueva EPS y contribuyendo a su rentabilidad financiera	Gerencia Administrativa y de Talento Humano
	GESTIÓN DE CONTENIDOS	Apoyar la eficiente gestión de la organización a través de la administración de la documentación producida o recibida por Nueva EPS a nivel nacional, desde su origen hasta su destino final, comprendiendo las actividades de producción, recepción, distribución, apoyo al trámite, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos.	Gerencia Administrativa y de Talento Humano
	GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	Proveer al cliente interno y externo un espacio físico requerido para el desarrollo de las actividades correspondientes a cada uno dentro de las instalaciones de Nueva EPS, a través del cumplimiento de condiciones de seguridad y salud en el trabajo, seguridad física, imagen corporativa, cumplimiento de presupuesto, definidas por la ley y por políticas internas, con el fin de contribuir en la mejora de la satisfacción.	Gerencia Administrativa y de Talento Humano
	TESORERÍA	Administrar los recursos financieros provenientes de la ejecución de su objeto social, garantizando la transparencia, la eficiencia y la eficacia en el manejo del flujo de recursos económicos de la entidad con el fin de atender oportunamente las obligaciones contraídas, en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas de la compañía.	Gerencia de Tesorería
	PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	Establecer la metodología para el desarrollo de la planeación y el seguimiento a la ejecución presupuestal para los Ingresos, Costos, Gastos Operacionales y No Operacionales de NUEVA EPS S.A., a través de las etapas de planeación y ejecución del presupuesto, en cada una de las Vicepresidencias y Gerencias y en general, a todo nivel de la Compañía, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos en el desarrollo del objeto social de la compañía.	Gerencia de Planeación Financiera

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
TALENTO HUMANO	ATRACCIÓN Y VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Administrar la planta de personal, para desarrollar las actividades de gestión del Talento Humano que permitan el avance de la NUEVA EPS hacia la visión 2025, a través del trámite oportuno, en cumplimiento de la normatividad vigente y de las políticas internas de atracción, vinculación, contratación e inducción.	Gerencia Administrativa y de Talento Humano
	FORMACIÓN DESARROLLO Y CALIDAD DE VIDA	Promover la fidelización del talento humano mediante la implementación de modelos exitosos de formación, desarrollo y calidad de vida; que permitan contar con colaboradores competentes, comprometidos y satisfechos con la compañía.	Gerencia Administrativa y de Talento Humano
	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	Establecer los principios y el marco de referencia que permita a la compañía gestionar su talento humano, de manera que atraiga, desarrolle y retenga a los mejores talentos, manteniendo condiciones de compensación competitiva frente al sector y el fortalecimiento de las relaciones laborales con nuestros colaboradores.	Gerencia Administrativa y de Talento Humano
TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	GESTIÓN DE SOPORTE Y OPERACIÓN DE TI	Gestionar los servicios solicitados por los usuarios a la Gerencia de Tecnología e Informática de Nueva EPS, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicio, las políticas internas y la normatividad vigente; con el fin de mantener la operación continua de los procesos de negocio y la satisfacción de los usuarios	Gerencia de Tecnología e Informática
	GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI	Proteger la información y la tecnología utilizada para soportar la operación del negocio frente a amenazas deliberadas o accidentales con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad a través de la ejecución de controles de seguridad de la información.	Gerencia de Tecnología e Informática
	TRANSICIÓN Y ENTREGA DE SERVICIOS	Realizar e implementar adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TI garantizando el seguimiento de los procedimientos definidos por la Gerencia de Tecnología e Informática	Gerencia de Tecnología e Informática
	SOLUCIONES AL NEGOCIO	Gestionar las solicitudes realizadas por los usuarios a la Gerencia de Tecnología e Informática en cuanto a nuevas necesidades en los servicios de tecnología, generación de información y ejecución de procesos; cumpliendo con las especificaciones dadas, acuerdos de niveles de servicio, políticas internas y normatividad vigente; con el fin de mantener la operación continua de las actividades de negocio y la satisfacción de los usuarios	Gerencia de Tecnología e Informática

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
<b>MERCADEO Y PUBLICIDAD</b>	MERCADEO	Mantener una posición competitiva de NUEVA EPS S.A. en el país, a través del conocimiento de nuestro afiliado, desarrollando una oferta de valor y direccionando acciones a los segmentos estratégicos con el fin de atraer nuevos afiliados, fidelizar los actuales, lograr altos niveles de satisfacción y generar un crecimiento rentable y sostenible.	Gerencia de Mercadeo
<b>ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	Definir los parámetros para documentar los procesos por medio del levantamiento de información, la validación de la información registrada y la gestión de transferencia del conocimiento para asegurar la homogeneidad y estandarización de los procesos.	Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo
	SARLAFT	Orientar a la Compañía, en aras de dar cumplimiento a todas las disposiciones establecidas por la Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Circular Externa 000009 del 21 de abril de 2016, la cual obliga a implementar un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), y cumplir con los lineamientos impartidos por la Unidad de Información de Análisis Financiero - UIAF, en materia del envío de reportes objetivos y de las operaciones sospechosas, que puedan involucrar los diferentes procesos existentes en Nueva EPS S.A.	Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo
	MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS	Mejorar la efectividad, la eficiencia y la eficacia de los procesos a través de la identificación de oportunidades de mejora, actividades que no agregan valor, el diseño e implementación de planes de mejoramiento y el monitoreo a la ejecución de las oportunidades propuestas, con el fin de contribuir al cumplimiento de la promesa de valor de cada proceso y la excelencia operacional de la organización.	Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo
	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO DE GOBIERNO DE PROCESOS	Administrar el Gobierno de Procesos, a través de la definición de sus componentes, políticas generales para el cumplimiento de la gestión por procesos, portafolio de servicios, estructura y evaluación periódica del gobierno, a través de la revisión y actualización de sus componentes para identificar e implementar mejoras al modelo.	Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo
	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO	Administrar el Gobierno de Procesos, a través de la definición de sus componentes, políticas generales para el cumplimiento de la gestión por procesos, portafolio de servicios, estructura y evaluación periódica del gobierno, a través de la revisión y actualización de sus componentes para identificar e implementar mejoras al modelo.	Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo
	PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y RESPUESTA AL FRAUDE	Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley, NUEVA EPS ha instituido los lineamientos de operación, protocolos de comunicación y definiciones generales que gobiernan la prevención, detección y respuesta al fraude, mediante la descripción de los procedimientos y responsabilidades asociadas a la identificación y clasificación de alertas, gestión de riesgos, investigación y respuesta a posibles eventos de fraude que se materialicen en la Compañía.	Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo
	PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Establecer los lineamientos que permitan al interior de NUEVA EPS gestionar la protección de datos personales en el marco de la legislación colombiana.	Jefatura Unidad de Análisis del Riesgo

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
<b>COMUNICACIONES</b>	COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Construir y proteger la reputación e identidad corporativa de NUEVA EPS, a través de políticas que permitan formular y gestionar el plan de comunicaciones estratégicas internas y externas.	Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos
<b>JURÍDICO</b>	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	Atender las solicitudes de contratación administrativa realizadas por las áreas solicitantes de la compañía, previo cumplimiento del manual de contratación administrativa, políticas y lineamientos, permitiendo la aplicación de unos adecuados controles que mitiguen los riesgos operativos y legales que sobre la contratación puedan originarse.	Secretaría General y Jurídica
	DEFENSA JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA	Garantizar la calidad y oportunidad en la defensa extrajudicial, judicial y administrativa de la compañía en las controversias jurídicas que se susciten en el desarrollo de su objeto social, empleando las estrategias de contención de riesgo legal definidas por la Secretaría General y Jurídica, con el fin de evitar decisiones adversas y minimizar los riesgos jurídicos inherentes a la actividad y su impacto	
<b>CONTROL INTERNO</b>	AUDITORIA INTERNA	Evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de Gestión de riesgos, Control y Gobierno de Nueva EPS, a través de los servicios de aseguramiento y consultoría con un enfoque sistemático y disciplinado, alineados con la plataforma estratégica y basados en el marco internacional para la práctica profesional de la Auditoría Interna	Gerencia de Auditoría Interna

PROCESOS SUBSIDIADO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
<b>SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN</b>	AFILIACIÓN REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN SUBSIDIADO	Afiliar al Régimen Subsidiado de Salud la población colombiana clasificada en los niveles I o II del SISBÉN y las poblaciones especiales, registrando en el Sistema de información cada una de las afiliaciones y novedades de acuerdo con las políticas y la Normatividad Legal Vigente con el fin de mantener actualizada la base de datos de afiliados y garantizar el acceso del afiliado a los servicios de salud y el reconocimiento de los recursos por concepto de UPC-S	Gerencia de Afiliaciones
	LIQUIDACIÓN MENSUAL DE AFILIADOS	Controlar que los valores reportados por el ADRES en la liquidación mensual de afiliados por concepto UPC-S a cargo de las entidades territoriales, sean girados a la cuenta maestra de Nueva EPS o autorizados para giro directo a IPS, haciendo un seguimiento sistemático, con el fin de garantizar la totalidad del ingreso	Gerencia de Recaudo y Compensación
<b>ADMINISTRACIÓN DEL SINIESTRO</b>	COBROS NO POS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Garantizar la radicación efectiva del Cobro por servicios y tecnologías no PBS autorizados por CTC, prescripciones Mipres u ordenados mediante fallo de tutela, ante las diferentes entidades territoriales, a través del procesamiento y auditoría integral, con el fin de que se realice el pago correspondiente a los prestadores de servicios de salud.	Gerencia de Recobros

PROCESOS PAC NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
<b>COMERCIALIZACIÓN, REGISTRO Y GESTIÓN DE PAGOS DEL PAC</b>	COMERCIALIZACIÓN DE LA AFILIACIÓN AL PAC	Establecer los mecanismos tendientes a garantizar un correcto proceso comercial de afiliación al Plan de Atención Complementaria, con el fin de ofrecer un producto diferenciador a nuestros usuarios, que genere valor agregado y rentabilidad a la compañía, teniendo en cuenta las normas legales vigentes, procedimientos y políticas establecidas para tal fin.	Gerencia de Gestión y Desarrollo Comercial
	REGISTRO DE AFILIACIONES DE PAC	Afiliar al Plan de Atención Complementaria la población con capacidad de pago registrando en el sistema de información las solicitudes de afiliación PAC de acuerdo con las políticas y la Normatividad Vigente y registrar las novedades reportadas con el fin de mantener actualizada la base de datos de afiliados PAC	Gerencia de Afiliaciones
	GESTIÓN DE PAGOS DE CONTRATOS DE PAC	Generar las facturas que contengan los montos correspondientes al valor pactado en los contratos colectivos y familiares y realizar campañas de recordación y de recuperación de cartera, con el fin de garantizar el recaudo de dineros por concepto del Plan de Atención Complementario y la prestación del servicio oportuno a los contratantes sus beneficiarios.	Gerencia de Recaudo y Compensación
	ATENCIÓN AL AFILIADO PAC	Administrar los requerimientos de los usuarios del Plan de Atención Complementaria a través del desarrollo e interacción de canales de servicios, para mejorar el relacionamiento, la satisfacción y fidelización de los mismos	Gerencia de Servicio al Cliente
<b>ADMINISTRACIÓN DEL SINIESTRO</b>	AUTORIZACIONES DE PAC	Gestionar y controlar las solicitudes de autorización de servicios para los beneficiarios del Plan de Atención Complementaria (PAC), de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas establecidas por la compañía, con el fin de garantizar el acceso a los servicios de salud con oportunidad y calidad	Gerencia Operativa en Salud
	GESTIÓN Y TRAMITE DE CUENTAS MEDICAS DE PAC	Procesar con calidad, oportunidad y al menor costo las facturas radicadas por la red de prestadores del plan de atención complementario, correspondientes a la prestación de servicios de salud de los afiliados a Nueva EPS S.A. que tengan derecho, de acuerdo con la Normatividad Vigente y políticas internas con el fin de proveer de información estadística, financiera, contable y tributaria a la Organización.	Gerencia de Cuentas Medicas / Gerencia de Gestión a Prestadores