

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	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 Gestión y Calidad de Información del Afiliado
	RECAUDO Y COMPENSACIÓN	Controlar que los valores reportados por la ADRES en la compensación por concepto de UPC, PyP y provisión para incapacidades, sean girados a NUEVA EPS haciendo un seguimiento sistemático con el fin de garantizar la totalidad de los ingresos de acuerdo con la población afiliada y el recaudo efectuado	Gerencia de Recaudo y Compensación
	PRESTACIONES ECONÓMICAS	Gestionar el oportuno registro y pago de las incapacidades y licencias de maternidad y paternidad a favor de los aportantes de NUEVA EPS, con base en la normatividad vigente, garantizando el uso correcto de los recursos y su recuperación ante el Administrador de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud	
	CARTERA	Incentivar el recaudo de los aportes esperados en el mes y cobrar las cotizaciones en mora, a través de la persuasión para el pago y aclaración de la cartera, con un cobro humanizado y especializado siguiendo los lineamientos establecidos por la normatividad legal vigente, con el fin de contribuir al mantenimiento de la afiliación y la sostenibilidad de la Compañía	
	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 Experiencia
	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Proporcionar a los afiliados de NUEVA EPS, los mecanismos de participación social (Asociación de Usuarios, Rendición de Cuentas, Elección de Representante ante Junta Directiva), enmarcados en la normatividad vigente, con el fin de fortalecer la satisfacción de los actores involucrados en el proceso	Gerencia de Experiencia
ANÁLISIS DEL RIESGO	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.	Dirección Integral de Planeación
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	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 por medio 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 Gestión de Riesgo Primario / Gerencia de Gestión de Atención Complementaria

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 Gestión de Atención Complementaria
	GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DISPOSITIVOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS	Gestionar la selección de tecnologías en salud y su dispensación de manera oportuna, completa, segura y racional en el ámbito ambulatorio, a través de mecanismos de monitoreo e implementación de estrategias de impacto con el fin de contribuir al bienestar de la salud de los colombianos afiliados a NUEVA EPS	Gerencia de Medicamentos e Insumos
	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD Y/O COMPLEMENTARIOS	Gestionar la demanda de los servicios de salud y/o servicios complementarios a los afiliados de NUEVA EPS S.A, conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente y políticas internas, 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 usuarios 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 remisión del concepto de rehabilitación y pronóstico, la revisión periódica de la incapacidad, la calificación de la pérdida de capacidad laboral y ocupacional, para aportar al cumplimiento de las metas establecidas de recobro ATEL y a la disminución del costo de prestaciones económicas.	
	CONTRATACIÓN ASISTENCIAL	Estructurar un proceso que cumpla con las directrices, controles y pasos generales para la selección, negociación, contratación, parametrización, supervisión, terminación y liquidación 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 Estructuración de Redes y Contratación de Salud
	GESTIÓN Y TRAMITE DE CUENTAS MEDICAS	Procesar con calidad, oportunidad y al menor costo, las facturas de prestación de servicios de salud radicadas por la red de prestadores y conciliar la cartera que se origine de acuerdo con la normatividad legal vigente y políticas internas, registrando en el sistema de información las partidas correspondientes para su posterior contabilización y pago	Gerencia de Cuentas Medicas / Gerencia de Gestión a Prestadores
	RECOBROS	Recuperar los recursos derivados de las líneas de Servicios Tercerizados, ATEL, y excepciones de los cobros No PBS, con oportunidad y calidad, 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
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	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 de proveedores y gestión de servicios administrativos y activos fijos, apoyando la misión de NUEVA EPS y contribuyendo a su rentabilidad financiera	Gerencia de Servicios Administrativos
	GESTIÓN DE CONTENIDOS	Apoyar la gestión y administración eficiente de la documentación producida o recibida en NUEVA EPS a nivel nacional, desde su origen hasta su disposición final involucrando las actividades de producción, recepción, distribución, apoyo al trámite, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos	
	GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	Proveer al cliente interno y externo un espacio físico requerido para el desarrollo de las actividades dentro de las instalaciones de NUEVA EPS, a través del cumplimiento de condiciones de seguridad física y accesibilidad, definidas por las políticas internas y normatividad vigente, contribuyendo con los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo, imagen corporativa, conectividad y las herramientas de atención al cliente; con el fin de aportar en la satisfacción de la experiencia de nuestros usuarios y colaboradores	
	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.	Dirección 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	Gestionar oportuna y adecuadamente la selección, contratación e inducción del talento humano, de acuerdo con la estructura organizacional vigente, alineado a la planeación estratégica de la Compañía y al modelo integral de Talento Humano, y en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas internas	Gerencia 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	
	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	Gestionar de manera integral el talento humano de NUEVA EPS para el logro de los objetivos organizacionales, aportando a la sostenibilidad de la Compañía mediante la implementación de una equitativa y adecuada compensación de los colaboradores y atendiendo los lineamientos legales y normas internas que regulan las relaciones laborales	
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	Planear, diseñar e implementar la gestión de los servicios de TI bajo lineamientos y buenas prácticas con el fin de satisfacer de manera integral y diagnóstica las necesidades de negocio.	
	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	
	SOLUCIONES AL NEGOCIO	Gestionar las solicitudes realizadas por los usuarios internos 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	
MERCADEO Y PUBLICIDAD	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

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	Definir los parámetros para documentar los procesos por medio del levantamiento de información, la validación de la información registrada, la mejora continua y la gestión de transferencia del conocimiento para asegurar la homologación 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 modificada por la Circular Externa 20211700000005-5 de 2021 y las demás que la modifiquen, adicionen o complementen, la cual obliga a implementar un Sistema SARLAFT, y cumplir con los lineamientos impartidos por la UIAF en materia del envío de reportes objetivos y de las operaciones sospechosas que puedan involucrar los diferentes procesos existentes en Nueva EPS para los regímenes contributivo y subsidiado y el Plan de Atención Complementario (PAC).	
	MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS	Mejorar el nivel de efectividad 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.	
	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO DE GOBIERNO DE PROCESOS	Definir y actualizar los componentes del modelo de gobierno de procesos de NUEVA EPS, a partir de las necesidades de la compañía, las necesidades de los líderes de los procesos y la evaluación de su nivel de madurez.	
	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO	Reducir la probabilidad de pérdida en que puede incurrir la EPS debido a fallas en los procesos, el talento humano, los sistemas tecnológicos y biomédicos, en infraestructura, por fraude y corrupción debido a causas internas o externas	
	SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO – SICOF	Este subsistema Integra buenas prácticas corporativas necesarias para preservar la ética empresarial; establece lineamientos para la correcta administración de los controles definidos por los distintos procesos al interior de la compañía y promueve la prevención de conductas derivadas de comportamientos de corrupción, opacidad, fraude y soborno.	
	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	
COMUNICACIONES	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

PROCESOS CONTRIBUTIVO NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
JURÍDICO	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	Señalar las reglas generales que se deberán aplicar en los procesos de contratación de bienes y servicios que adelante o celebre NUEVA EPS, 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	
CONTROL INTERNO	AUDITORIA INTERNA	Establecer una guía metodológica bajo el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, basada en la implementación de buenas prácticas para el ejercicio de aseguramiento y consultoría que debe adelantar la Gerencia de Auditoría Interna, que permita mejorar y proteger el valor de Nueva EPS.	Gerencia de Auditoría Interna

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	AFILIACIÓN REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN SUBSIDIADO	Afiliar al Régimen Subsidiado de Salud la población colombiana clasificada según las categorías del SISBÉN y las poblaciones especiales certificadas por listado censal, 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	Gerencia de Gestión y Calidad de Información del Afiliado
	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

PROCESOS PAC NUEVA EPS

MACROPROCESO	PROCESO	MISIÓN	RESPONSABLE
COMERCIALIZACIÓN, REGISTRO Y GESTIÓN DE PAGOS DEL PAC	COMERCIALIZACIÓN DE LA AFILIACIÓN AL PAC	Comercializar los productos del Plan de Atención Complementaria -PAC de NUEVA EPS, de acuerdo con la normatividad que rige los planes voluntarios en salud y las características y políticas propias de los productos, generando valor para la Compañía y contribuyendo al posicionamiento de marca en el mercado	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 Gestión y Calidad de Información del Afiliado
	GESTIÓN DE PAGOS DE CONTRATOS DE PAC	Generar las facturas que contengan los montos correspondientes al valor pactado en los contratos empresariales 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 y 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 Experiencia
ADMINISTRACIÓN DEL SINIESTRO	AUTORIZACIONES DE PAC	Gestionar las solicitudes de servicios de salud 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.	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 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