

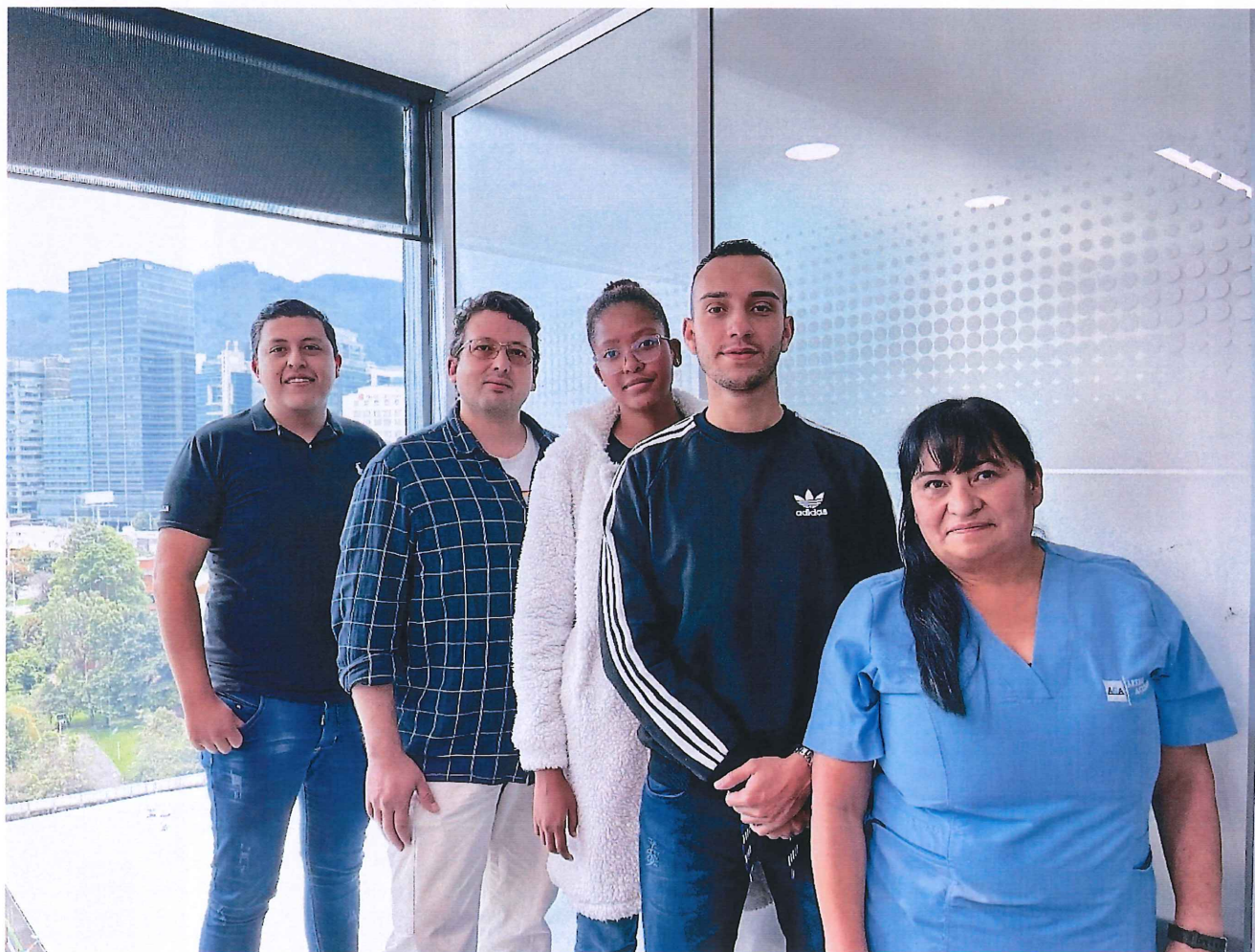
Bogotá D.C. 10 de Marzo de 2022.

Señores:

**ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED.**

Ciudad

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN 2021



Integrantes

Consejo Administración

Augusto Farid Puentes Rojas.
Sandra Patricia López Cárdenas.
Eduardo Villarreal Arias.

Junta de Vigilancia

Cindy Estefanía Tobón G.
José Fabian Fonseca Ramírez.
Carlos Eduardo Villarreal A.

Revisor Fiscal

Luis Alberto Camacho

A. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a los estatutos de la sociedad y de conformidad con las normas legales vigentes (los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995 y la Ley 603 de 2000), presento a la asamblea general de accionistas el informe de gestión en donde se describen las actividades más relevantes ejecutadas durante el año 2021.

INTRODUCCIÓN

Con el fin de entregar información a la Asamblea General de Asociados, por parte del Representante Legal de la Cooperativa **JOSE FABIAN FONSECA RAMIREZ**, se ha preparado el presente informe de gestión, que corresponde a la vigencia 2021, y que consolida brevemente las actividades realizadas con el fin de cumplir el objeto social de nuestra organización.

Este documento presenta un resumen de la gestión administrativa y contable, así como también generalidades en cuanto al funcionamiento y las gestiones comerciales adelantadas durante el año 2021.

HISTORIA

Por más de 20 años la Cooperativa se ha caracterizado por ser una entidad que ofrece servicios en el área del derecho y la salud en el territorio nacional, en busca de la seguridad y satisfacción de sus clientes, la confianza de sus proveedores mediante el cumplimiento de todos los requisitos y necesidades, siempre comprometidos con el bienestar de la comunidad.

La Cooperativa cuenta con experiencia de facturación, gestión y recuperación de cartera, cobro jurídico y pre jurídico, entre otras, las cuales dan fe del gran compromiso y desempeño en cada una de los proyectos y contratos ejercidos por la Cooperativa.

La gestión adelantada llevó al reconocimiento de la Asociación del Hospitales y Clínicas de

Colombia (ACHC) que me incluyó en su portafolio, ofertando mis servicios a tarifas preferenciales, sobre un sistema de cuota litis en el que los asociados no realizan inversión alguna.

Los logros del año 2021 fueron posibles gracias al acompañamiento de todos los asociados que trabajaron, para entregar los resultados que nombraremos a continuación.

En el 2021, para LEGISMED, fue un año de reto, la emergencia sanitaria desestabilizó la económicos del estado, y por lo tanto la interrelación social se afectó por las cuarentenas, con ello la confianza de nuestros asociados.

La Cooperativa fortaleció el Sistema de sistema gestión de calidad mejorando el trabajo en equipo por medio de las pausas activas con nuevos programas y métodos aparte se le brinda una inducción al sistema gestión de calidad, para que se apropien de él y entiendan que es, como funciona y los beneficio de contribuir a su funcionamiento.

Se realizan los exámenes de ingresos apropiados para dictaminar que las personas poseen las habilidades físicas para desempeñar las tareas de una manera eficiente con el fin de no perjudicar la salud de los mismos.

Para este 2021 la Cooperativa seguirá planteando nuevas estrategias y herramientas que contribuyan a la mejora continua, vinculando nuevos clientes que nos permitan demostrar la eficiencia, calidad y cumplimiento de nuestras labores, con el fin de contribuir al posicionamiento y consolidación como líder a nivel nacional.

Cumplir con las obligaciones legales y financieras según normas, leyes y estatutos, entregar una información veraz a las distintas entidades que nos vigilan.

Realizar proyectos y actividades que permitan fortalecer el desarrollo personal y grupal de cada asociado, con el fin de crear un equipo de trabajo robusto, comprometido y con las habilidades necesarias para contribuir con el crecimiento de la Cooperativa.

El consejo de administración y Representante Legal se comprometen a seguir realizando sus labores correctamente informando irregularidades que existan en el funcionamiento de la Cooperativa y presentar las respectivas recomendaciones sobre las medidas que según los estatutos deben aplicarse, aparte si encuentra una irregularidad en los estatutos informar sobre ella con el fin de hallar una solución razonable.

El oficial de cumplimiento, representante legal y revisor fiscal serán los voceros para la ejecución del manual de funciones de los asociados, teniendo en cuenta las objeciones y sugerencias de los asociados para que este se lleve a cabo de la mejor manera aprovechando ya las herramientas implantadas esto con el fin de mantener a la Cooperativa y sus asociados resilientes ante cualquier operación inusual u sospechosa.

ANÁLISIS DEL SECTOR COOPERATIVO EN EL AÑO 2021

A medida que avanzan las estrategias para el control de la pandemia mundial por covid-19 a nivel, en especial los procesos de inmunización y los desafíos en términos de variables del

virus, la economía global perfila una especie de normalización en los ritmos de crecimiento, acorde al potencial de cada aparato productivo nacional.

De este modo quedarán atrás las “altas” tasas de crecimiento registradas en diversas variables para 2021, afectadas por el choque derivado de la pandemia, y se reanudará una senda de recuperación que seguramente será más acelerada para economías desarrolladas y más lenta para las economías emergentes, ligado lo anterior a los procesos de vacunación respectivos.

La recuperación de diversos sectores para el caso colombiano, también se registrará de manera desigual, con mayor dinámica en aquellos que fueron más afectados por la pandemia como, por ejemplo, los servicios de entretenimiento, el comercio, la construcción o la industria, y con menor dinámica en los que presentó una menor afectación e incluso registraron recuperación durante el año 2021.

Las proyecciones de la OCDE sobre el crecimiento de la economía colombiana presentan un atípico 9.5% para 2021, y un ajustado 5.5% para 2022, este último dato significativo para dicha entidad que la economía de Colombia sería la de mayor crecimiento en América durante este año, por su parte el Banco Mundial prevé para 2022 un crecimiento del 4,2%, CEPAL 3,8% y Banco de la República 4,7%.

Todos los informes coinciden en que los principales factores que impulsarán el crecimiento serán el consumo privado, así como el incremento de precios de productos básicos a nivel global y la recuperación de los principales socios comerciales del país, algo que puede ser visto como positivo para el cooperativismo nacional dada su naturaleza y estrecho vínculo con el consumo de los hogares. Del mismo modo coincide en que un factor de incertidumbre, que es ya tradicional, es el proceso electoral, que influye negativamente en la dinámica de la economía nacional.

En materia cooperativa, puede afirmarse que el subsector cooperativo de actividad financiera salió bien librado del período de pandemia, registrando para el tercer crecimiento de 2021 un trimestre en activos del 11%, jalonado por el crecimiento de las carteras de crédito de consumo (10%), vivienda (10,52%), microcrédito (18,9%) y comercial (9%), además, el crecimiento de los depósitos fue del 12%.

Es importante señalar que esta dinámica en el crédito podría necesitar como atípica, toda vez que el punto de comparación es el año 2020, período en cual el ritmo de crecimiento del crédito del sector cooperativo no aumentó. Lo anterior permite proyectar un 2022 que se irá normalizando en materia de crecimiento para el sector cooperativo de actividad financiera, en guarismos alrededor del 5% en cartera de créditos y del 10% en depósitos.

Otros subsectores cooperativos relevantes como el asegurador, el agropecuario o el de comercio – consumo, ya en 2021 registraron recuperación, especialmente durante el último cuarto del año, lo que permite proyectar un positivo 2022. Demás subsectores como el de transporte o el de prestación de servicios profesionales, poco a poco irán retornando al terreno positivo en su crecimiento, en la medida que la situación de pandemia (confinamiento y restricciones) se vaya superando.

Para el sector cooperativo todos los factores asociados al poder adquisitivo de la población resultante relevante en el análisis de perspectivas. Por ello, el repunte de la inflación (5.62% para el cierre de 2021), el incremento del salario mínimo (10.07%) o la política contraccionista por parte del Banco de la República con incremento leve de tasas de interés de manera gradual durante el año 2021 (octubre 2%, noviembre 2.5%, diciembre 3%) ante las señales inflacionarias, marcan un panorama retador para las cooperativas.

De una parte, un repunte importante de la inflación puede llevar a restricciones en la dinámica del crédito, en especial en los indicadores de morosidad, de otra, el fenómeno viene acompañado con un aumento generalizado de las tasas de interés que, si bien podría eventualmente mejorar los márgenes de intermediación, también resulta ser un desafío para lograr equilibrar las tasas y plazos de los productos de ahorro y no tener una exposición a riesgos de mercado y tasas de interés.

En todo caso los analistas estiman que la inflación en Colombia debería moderarse en el segundo semestre de 2022 para finalizar el año en la parte superior del rango meta (2% a 4%).

Para la economía colombiana el principal riesgo sería una inflación que continuaría al alza acompañada de un ritmo de crecimiento bajo, toda vez que las altas tasas de interés limitarían aún más el crecimiento y por ende se profundizarían fenómenos como el desempleo o se reduciría la reactivación del consumo. También un proceso electoral incierto podría generar limitaciones en materia de inversión. Es oportuno indicar que mayores tasas de interés implican riesgos para los países altamente endeudados y con una situación fiscal compleja como la de Colombia.

Este panorama económico para el sector cooperativo implica una toma de decisiones que atiende los posibles riesgos planteados y señala desafíos y oportunidades en materia social, que pueden ser aprovechados a medida que avanza la implementación de la política pública planteada en el anterior Plan Nacional de Desarrollo y el Documento CONPES 4051, propuesta impulsada por Confecoop el año anterior y que será un campo de trabajo para el nuevo gobierno.

Una vez superados o al menos asumidos los retos de la pandemia, el sector cooperativo seguirá trabajando por consolidarse como un modelo de empresa que responde a las necesidades de la población que no son suficientes cubiertas ni por el mercado ni por el Estado, con el claro compromiso de dar salida a problemas estructurales de tipo social en nuestro país, a través de la formulación de distintas soluciones a las múltiples y diferentes necesidades que hoy tienen la sociedad.

Fuente: Confederación de Cooperativas de Colombia

ANÁLISIS DE GESTIÓN REALIZADA EN LA VIGENCIA 2021 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED, es una persona jurídica de derecho privado, organización de la economía solidaria, empresa asociativa de trabajo sin ánimo de lucro, vigilada por la Supersolidaria, especializada en el ejercicio del área del derecho, la medicina, gestión de cartera y facturación de entidades pertenecientes al sector salud.

Nuestra Cooperativa, ofrece una amplia gama de servicios como: asesoría jurídica integral, recuperación de cartera, gestión de departamentos de facturación y cartera, auditoría médica, consultoría y gestión de proyectos, con profesionales altamente capacitados en cada una de estas áreas a costos razonables y niveles de calidad excelentes, servicios que se prestan bajo diferentes modalidades de contratación entre ellos los de outsourcing.

Pretendemos incursionar en los diversos sectores económicos colombianos dentro de los que podemos destacar el sector de la Salud y de Servicios, experiencia que hemos adquirido con cada uno de los integrantes que conforman nuestra organización.

La C.T.A. Legismed cuenta entre sus asociados con un selecto grupo de profesionales con amplia experiencia en las diferentes ramas del derecho en especial en temas relacionados con el sector salud, en el que ha desarrollado su objeto social desde su fundación y en la medicina, además de un componente humano altamente calificado y entrenado en las diferentes labores administrativas de servicios de salud.

Gestión de Cartera y Facturación: Es el conjunto de acciones que permiten obtener un incremento considerable en la recuperación de cartera corriente, por medio de un programa de actividades como: a) Consolidación y radicación de facturas; b) Respuesta y conciliación de las glosas; c) Conciliación contable y médica; d) Consecución de soportes; e) Manejo, organización y custodia del archivo de cartera; f) Generación de informes mensuales sobre el comportamiento de la cartera; g) Identificación de los pagos realizados; h) Calificación de la cartera.

Gestión de Proyectos: Encargada de organizar y administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Asesoría Jurídica: es el órgano de asesoramiento que desarrolla funciones consultivas en materia jurídica emitiendo opinión legal, encargado de organizar, coordinar y evaluar la ejecución de actividades de carácter jurídico; así como brindar asesoramiento sobre la adecuada interpretación, aplicación y difusión de las normas de competencia municipal.

Consultoría: Son conceptos especializados que se emiten como respuesta a solicitudes formuladas sobre asuntos específicos y que no implican una transferencia significativa de tecnología.

MISION

La misión de LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED, es ofrecer los servicios del área del derecho, la medicina y, la gestión integral de cartera y facturación a las empresas tanto del sector público como privado, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, garantizando la calidad, cumplimiento y compromiso con nuestros servicios.

VISION

La visión de LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED, es posicionarse y consolidarse como líder a nivel nacional en el área legal, gestión de cartera y facturación del sector salud con los mejores estándares de calidad y sentido social.

OBJETIVOS

Para el cumplimiento del objeto social y de calidad LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED, ha definido los siguientes objetivos:

- Mantener la satisfacción de nuestros clientes a través del mejoramiento continuo en el desarrollo de nuestros proyectos y la prestación de nuestros servicios.
- Incrementar sus clientes para lograr un mejor posicionamiento en todos los sectores en los que se desempeña.
- Definir y medir todos los procesos críticos y representativos que se llevan a cabo dentro de la organización y las funciones involucradas en ellos para divulgarlos y delegarlos, teniendo en cuenta medidas de autocontrol que ayuden a garantizar el mejoramiento continuo hacia la búsqueda de la satisfacción interna y externa.
- Mantener a los colaboradores constantemente actualizados y entrenados de acuerdo a sus necesidades y expectativas en sus áreas.

La política de calidad de LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED, es ofrecer los servicios del área del derecho, la medicina y la gestión integral de cartera y facturación de las empresas tanto del sector público como privado, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes garantizando la calidad, cumplimiento y compromisos con nuestros servicios.

Personal vinculado- impacto social

La COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED, cuenta con asociados vinculados con convenios a término indefinido y fijo, los asociados más antiguos cuentan con convenio a término indefinido, los asociados que ingresan en la vigencia actual con convenio a término fijo se cuentan con aprendices según lo requerido por la reglamentación del gobierno.

Los asociados son personas con responsabilidad por su labor encomendada, la cooperativa les brinda bienestar social, por su desempeño.

ASOCIADOS VINCULADOS AÑO 2021	ASOCIADOS DESVINCULADOS	ASOCIADOS ACTIVOS AL TERMINAR EL PERIODO	APRENDICES SENA
5	5	21	1

Gestión del Riesgo

La organización ha definido un procedimiento para la gestión del riesgo y oportunidades, con la participación de cada líder de proceso, dichos riesgos y oportunidades son acordes con el análisis del contexto de la empresa y de los procesos, permitiendo su identificación, valoración antes y posterior a controles, para definir su respectivo plan de acción y seguimiento desde la dirección de calidad.

El monitoreo a los riesgos y oportunidades se efectúa periódicamente acorde con el plan de acción establecido para su mitigación o implementación de las mejoras identificadas; de llegar a materializarse un riesgo, se implementan las acciones correctivas pertinentes, y se reevalúa el riesgo para su monitoreo.

Riesgo	Oportunidad	Total
56	24	80

Proceso	Riesgo	Oportunidad
Gestión Humana y Comunicaciones	12	14

Gestión Tic's	8	4
Gestión Financiera y Contable	13	5
Gestión de proyectos	11	1
G. Juridica	12	0

B. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Cooperativa de trabajo asociado legismed, se constituyó en el año Agosto 1996, como. Su objeto social es de actividades jurídicas, siendo sus principales actividades las siguientes: El objeto social de estas organizaciones solidarias es el de generar y mantener trabajo para los asociados de manera autogestionaría, con autonomía, autodeterminación y auto gobierno. A) Realizar toda clase de asesoría médica y jurídica, tanto a entidades del sector público como del privado, especialmente en la recuperación de cartera ante los distintos integrantes del sector salud. B) Adquirir en el país y fuera de él, maquinarias, implementos de trabajo, equipos de cirugía, insumos médicos, medicamentos, equipos de cómputo y demás elementos propios del objeto social, en las mejores condiciones de precio, calidad y medida. Para el desarrollo del objeto social, la cooperativa podrá adquirir, construir, acondicionar, adaptar inmuebles, con el fin de establecer dependencias para la distribución de los artículos elementos necesarios para el trabajo de sus asociados.

1. Actividades Jurídicas.

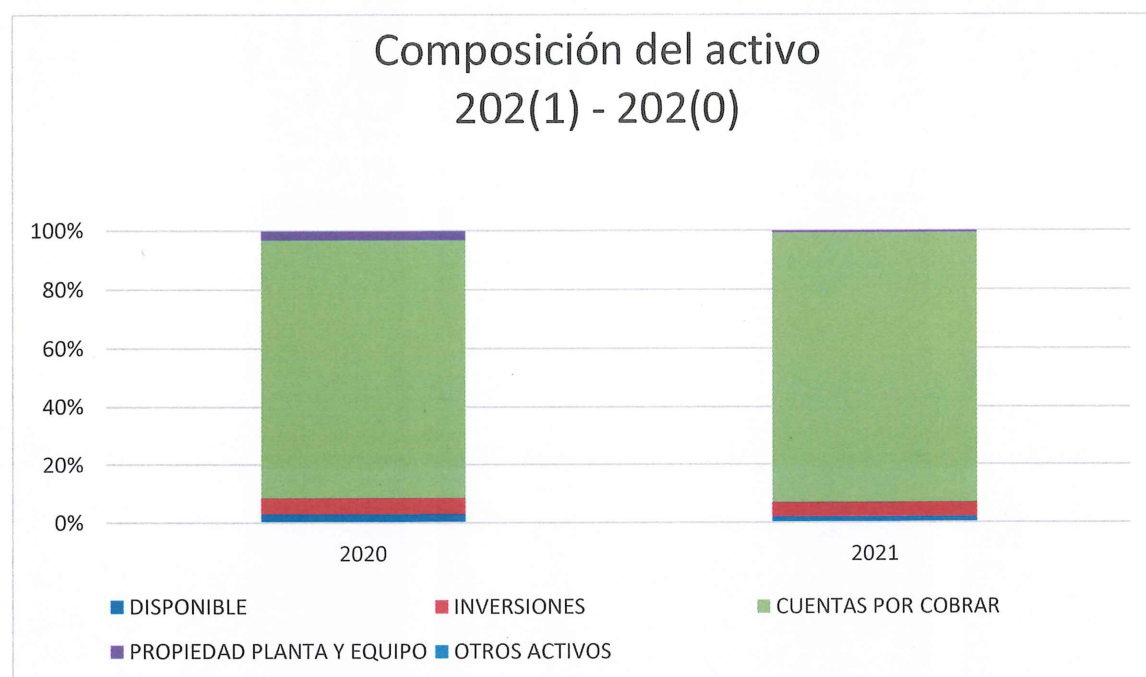
La entidad desarrolla sus actividades en Bogotá D.C. Colombia la sede principal y en todo territorio nacional.

C. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA SOCIEDAD

Los principales indicadores financieros de la entidad son los siguientes:

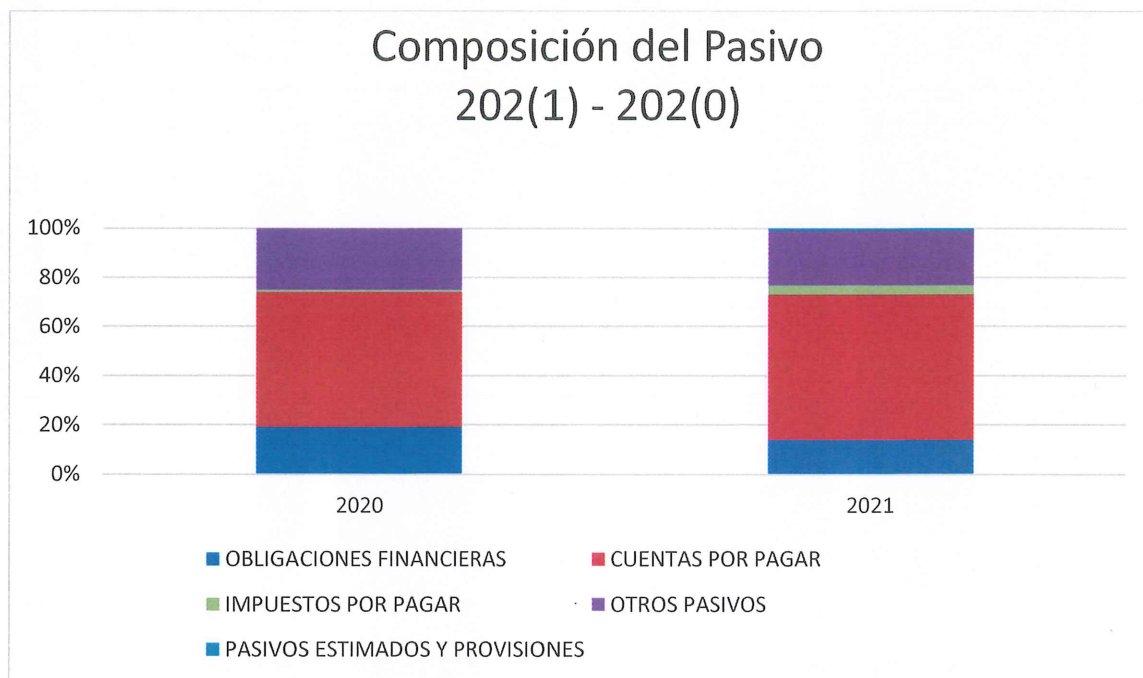
INDICADOR	2021	2020
Liquidez general	1	1
Capital de trabajo	10.023.038.820	39.378.478
Prueba ácida	0,98	0,97
Leverage	23,47	16,61
ROE	0,03	0,27
ROA	1,36	1,65
Ciclo operacional	3,00	3,00
Margen de utilidad operacional	1,01	1,01
Margen de utilidad neta	1.821.605,00	0,01

Para el 2021, los activos de la sociedad ascienden a \$1.516.483.900, presentando un crecimiento anual de 18 % con respecto al año 2020. Los activos en los años 2021 y 2020 están representados principalmente por disponible, deudores, cuentas por cobrar, propiedad plata y equipos y otros activos.



Para el 2021, los pasivos de la sociedad ascienden a \$ 1.454.522.218, presentandoun

crecimiento anual de 19 % con respecto al año 2020. Los pasivos en los años 2021 y 2020 están representados principalmente por obligaciones financieras, cuentas por pagar, impuestos por pagar, otros pasivos y pasivos estimados y provisiones.

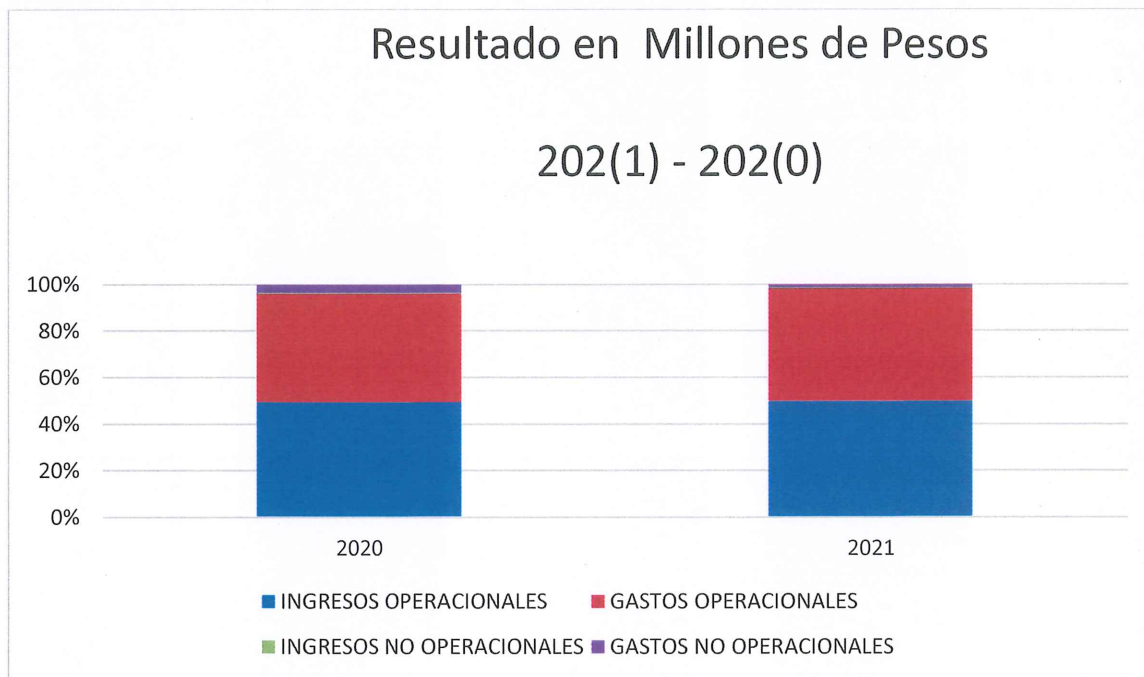


Para el 2021, el patrimonio de la sociedad asciende a \$ 61.961.683 presentando una disminución anual de 17 % debido principalmente, por la pérdida del año anterior decreció el patrimonio.

(El siguiente párrafo es un ejemplo en caso de que la empresa haya tenido buenos resultados).

Los ingresos totales para el año 2021, fueron de \$ 2.055.407.053, representaron una disminución del 4 % con relación al año anterior, lo que indica los efectos de la emergencia sanitaria que afronta el país, relacionada principalmente con el área de jurídica que es la principal generadora de ingresos en la cooperativa. Los gastos operacionales del mismo período se disminuyeron un 0.3 %, en comparación con los gastos del año 2020.

Los gastos operacionales tienen proporcionalidad con los ingresos, se demuestra una utilidad bruta mayor a la del año 2020, Los ingresos y gastos no operacionales se incrementaron en cifras significativas frente al año anterior.



ANÁLISIS DEL ESTADOS FINANCIEROS – VIGENCIA 2021

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

La COOPERATIVA DE TARABAJO ASOCIADO LEGISMED, refleja unos cambios relevantes en la situación financiera, en comparación con el año gravable 2020, al finalizar el periodo 2021, el total de los activos corrientes de la Cooperativa aumentaron en un 22,07% en relación al año 2020, en los activos corrientes el rubro más significativo fue de clientes con relación al año anterior, las razones fueron la firma de nuevos contratos de auditoria, así mismo la cuenta por cobrar a cliente aumento en un 23,47%, la facturación generada de estos contratos, se encuentra en conciliación por parte del contratados, se espera los ajustes pertinentes en la cuentas por cobrar a clientes con el fin de sanear esta cartera, y se espera estos dineros sean cancelados dentro del transcurso del año gravable.

Con respecto a los activos no corrientes se evidencia una disminución del 32.17 % esto debido a la depreciación de los activos.

Los pasivos corrientes aumentaron en un 20% en comparación al año anterior, los rubros más significativos son cuentas por pagar, aumentaron en porcentaje 25,66% valor significativo en comparación con el año anterior, y los préstamos de terceros a la cooperativa se disminuyeron en 14,51 %.

Con respecto a los pasivos no corrientes se evidencia que no hay movimientos en estas

cuentas por lo tanto se encuentra en cero.

Al cierre del ejercicio y se efectuaron ajuste en los estados financieros para ser presentados en la asamblea general de asociado.

Los aportes ordinarios con corte al año 2021, aumento en un 15.68% con respecto al año 2020, por los aportes de los asociados en trascurso del año.

ESTADO DE RESULTADOS

Los ingresos de la Cooperativa dentro de su actividad meritoria, de actividades jurídicas de cobro de cartera, se disminuyó en un 3.4% con relación al año 2020, se terminaron contratos que se firmaron en años anteriores, y por efectos de la emergencia sanitaria que se afronta.

Los gastos operacionales de la Cooperativa se disminuyeron en un 0.36 % en relación con el 2020, dando como resultado una utilidad operacional dentro del ejercicio del año gravable 2021.

Los ingresos no operacionales disminuyeron en un 89.86% en relación con el 2020, no ingresaron otros rubros de periodo anteriores, ni de cartera provisionada.

D. ÁREA COMERCIAL/ ÁREA ADMINISTRATIVA / SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO / INFORMACIÓN ADICIONAL:

ÁREA COMERCIAL:

La cooperativa viene brindando asesoría en auditoría de cuentas medias, con el contrato de ferrocarriles el cual venció en el segundo bimestre del año 2021, el área comercial viene avanzado reuniones con el contratante para retomar este contrato.

La cooperativa recupera cartera en el sector salud, con la liquidación de la EPS la cooperativa se afecta directamente, por cuanto estas entran en liquidación forzoso, los tramite que se han realizados en el trascurso de tiempo quedan sin efecto jurídico, estos procesos se deben adelantar ante el liquidador, en reclamaciones de las obligaciones de servicios de las EPS en liquidación.

ÁREA ADMINISTRATIVA:

Los asociados que ocupación puestos administrativos de la cooperativa, se mantuvieron, la emergencia sanitaria afecto los ingresos de la cooperativa

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 2 de 16

Contenido	
1	Objetivos
2	Conclusiones y recomendaciones de la auditoría
2.1	Conclusiones
2.2	Recomendaciones
2.3	Uso de técnicas de auditorías remotas
3	Área de actividad
3.1	Descripción de la empresa
3.2	Alcance de la certificación
4	Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual
4.1	Cambios en el sistema de gestión
4.2	Verificación acciones correctivas
5	Hallazgos
5.1	Fortalezas
5.2	Oportunidades de mejora
5.3	Plan de auditoria y Fechas planes de acción y próxima auditoria
6	Anexo evidencias de auditoria

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 3 de 16

Auditor Líder	William Hernández
Co-Auditor(es)	N/A
Experto Técnico	N/A
Representante empresa.	Julián Ignacio Candelo
Fecha de Auditoria (día-mes-año)	25,29-11-2021
Modalidad auditoria:	<input checked="" type="checkbox"/> 100% In-situ - <input type="checkbox"/> 100% remota - <input type="checkbox"/> Mixta (remota e in situ)

Nota: Toda la información obtenida durante la auditoría y la registrada en este informe será tratada con la mayor confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

1. Objetivos de la auditoría

Objetivos de la etapa 2:

- ✓ Verificar la implementación y eficacia del(os) sistema(s) de gestión de la empresa con respecto a los criterios de la auditoría.
- ✓ Verificar la capacidad del sistema de gestión de la empresa para asegurar el cumplimiento de los requisitos, legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- ✓ Verificar la Eficacia del(os) sistema(s) para alcanzar que los objetivos del sistema en concordancia con la política del sistema.

2. Conclusiones y Recomendaciones

2.1 Conclusiones

El funcionamiento del sistema de gestión fue examinado por un equipo de auditores debidamente calificado. En este proceso, se evaluaron las secuencias de trabajo para saber si cumplen con los requisitos de las normas y con las descripciones de la documentación del sistema de gestión. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la empresa, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y otros documentos principales. Esto fue realizado mediante muestreo, entrevistas, observación de los procesos y actividades, revisión de la documentación y registros.

<input checked="" type="checkbox"/>	Las condiciones de certificación fueron establecidas en la etapa 1 de la auditoría, las debilidades detectadas en la etapa 1 fueron corregidas y sus correcciones fueron verificadas como parte del desarrollo de la etapa 2.
SI NO	La Organización ha definido e implementado un sistema de gestión a conformidad y eficaz para alcanzar su política, sus objetivos y sus metas. En razón de los objetivos de esta auditoría, el equipo de auditoría confirmó que el Sistema de Gestión de la empresa cumplió con los requisitos de la/s norma/s y se encuentra debidamente mantenido e implementado.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 4 de 16

<input checked="" type="checkbox"/>	Se detectaron 00 no conformidades en total en la presente auditoría. (Ver informe de no conformidades) N° de no conformidades mayores emitidas 00 N° de no conformidades menores emitidas 00
<input type="checkbox"/>	Se emitieron no conformidades menores lo cual no condiciona la recomendación para certificación. Se requiere que la organización establezca correcciones y acciones correctivas las cuales deberá enviar antes de 30 días a TÜV Rheinland Colombia S.A.S. para proceder a la revisión y aprobación de los respectivos planes de acción. La verificación de la eficacia de dichas acciones será observada en la siguiente visita. En caso de no presentarse antes de los 30 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).
<input type="checkbox"/>	Debido a la emisión de no conformidades mayores no se procede a recomendar el sistema de gestión de la organización. Es necesario realizar una auditoría complementaria con el fin de verificar la implementación de las correcciones, acciones correctivas y verificar su eficacia, esta se debe realizar antes de 90 días antes de proceder a la recomendación del sistema de gestión por parte de TUV Rheinland Colombia S.A.S. Los planes de acción propuestos deberán ser enviados en un tiempo no superior a 30 días. En caso de no presentarse antes de los 90 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).
SI NO	Las desviaciones encontradas en la auditoría anterior han sido eliminadas. Se verificaron las correcciones y las acciones correctivas implementadas a dichos fines.

2.2 Recomendaciones

El equipo de auditoría luego de la auditoria y de analizar los hallazgos y evidencias recomienda:

<input checked="" type="checkbox"/>	Certificar el(los) sistema(s) de gestión auditados y la emisión de los certificados, luego de que se realice la revisión y aprobación de los planes de acción enviados en el caso de la emisión de no conformidades menores.
<input type="checkbox"/>	El mantenimiento de la(s) certificación(es) actual(es).
<input type="checkbox"/>	La modificación del alcance actual de la certificación. (Véase capítulo 3) Modificación, ampliación o reducción.
<input type="checkbox"/>	Realizar una auditoría complementaria para la verificación de los planes de acción de las no conformidades Mayores identificadas.
<input type="checkbox"/>	La suspensión del(os) certificado(s) actual(es) hasta que se tomen las medidas que eliminen la causa de las desviaciones encontradas en esta auditoría. Una visita de auditoria será programada antes de 90 días, para dar cierre a los hallazgos encontrados de no cumplimiento.
<input type="checkbox"/>	No recomendar la certificación del sistema de gestión auditado como consecuencia de no cerrar las no conformidades mayores emitidas en la auditoria fase 2.
<input type="checkbox"/>	Retirar el(os) certificado(s) como consecuencia de no mantener el sistema eficazmente.

2.3 Uso de técnicas de auditorías remotas

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 5 de 16

La presente auditoría se realizó haciendo uso de técnicas de auditorías remotas	SI <input type="checkbox"/> - NO <input checked="" type="checkbox"/>
Las técnicas de auditorías remotas fueron:	N/A
Los procesos/áreas en los cuales se utilizaron técnicas de auditorías remotas y la forma de su uso fueron:	N/A
La conexión de internet fue estable para el desarrollo de la auditoría, la calidad de video y fotografía permitieron obtener toda la información requerida?	SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>
Las técnicas de auditoría remotas usadas en la presente auditoría fueron eficaces para cumplir el objetivo de la auditoría.	SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>

3. Área de Actividad

3.1 Descripción de la empresa

Organización que tiene como objetivo brindar asesoría técnica y jurídica especializada en la gestión de recuperación de cartera hospitalaria, gestión de departamentos de facturación, cartera, consultoría y gestión de proyectos de las instituciones prestadoras de servicios de salud y/o entidades del sector público o privado que suministren bienes y servicios conexos al sector salud. Avalada y contratada por la Asociación de Hospitales y Clínicas de Colombia (ACHC) para el cobro de cartera de sus afiliados con tarifas preferenciales sobre un sistema de cuota litis en el que sus miembros no realizan inversión alguna.

3.2 Alcance de la certificación

Alcance de la certificación:	
Asesoría técnica y jurídica especializada en la gestión de recuperación de cartera hospitalaria, y gestión de proyectos de las instituciones prestadoras de servicios de salud y/o entidades del sector público o privado que suministren bienes y servicios conexos al sector salud.	
Verificación del Alcance (Registrar las evidencias por cada tipo de producto/ servicio, proyecto)	
Asesoría técnica y jurídica: Contrato de prestación de servicios en la modalidad de procesos y subprocesos de recaudo de cartera, auditoría y facturación celebrado entre la clínica EMCOSALUD S.A. y la cooperativa LEGISMED. Del 1 de marzo de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2016. Se firma otrosí 2 hasta el 28 de febrero de 2022. En donde solo se prorroga en plazo y las demás obligaciones no son modificadas. Se evidencia que se presentaron informes mensuales. Se presentó el día 13 de septiembre (son días calendario los diez días que refiere el procedimiento) presentado a la sociedad clínica EMCOSALUD S.A. a gerente Abel Ferney Sepúlveda Ramos. Recaudo de los meses de enero a agosto.	
Se concluye que el alcance verificado es apropiado a certificar:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 6 de 16

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 declarados no aplicables:	Requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios. No se requiere la definición de nuevas especificaciones o requisitos para la prestación del servicio, el cual se brinda acorde con la normatividad legal vigente de la Superintendencia de Salud. Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones. No se requiere del uso de equipo de medición que requieran ser calibrados o verificados, para la prestación del servicio.
La justificación de la no aplicabilidad es adecuada:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Código (s) IAF / (Áreas Técnicas):	35/1

Nota: si la certificación es multi-site escriba los alcances de certificación correspondientes a cada sitio en la tabla de abajo, si los alcances de certificación son diferentes.

Sitios cubiertos por la certificación.

Nombre / Ciudad dirección del sitio	Alcance	Norma(s)	Auditado
			<input type="checkbox"/>

4. Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual, Verificación eficacia de acciones correctivas no conformidades auditoria anterior

4.1 Cambios en el sistema de gestión
Desde el inicio del diseño del sistema de gestión de la calidad no se han presentado cambios que afecten la integridad del sistema y la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios conformes.
4.2 Verificación eficacia de acciones correctivas, no conformidades auditoria anterior
N/A

5. Hallazgos / Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Durante la auditoria el equipo auditor recopiló información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoria, mediante un muestreo apropiado. La información recopilada fue verificada para convertirse en evidencia de auditoria.

El listado de los procesos y actividades evaluadas durante la auditoria se encuentra en el plan de auditoria.

Debido a que la recolección de información se realizó por muestreo, es necesario aclarar que puede haber debilidades y no conformidades que no hayan sido identificadas durante el proceso de auditoria.

5.1 Fortalezas

El equipo auditor identificó las siguientes fortalezas del sistema de gestión evaluado:

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 7 de 16

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
1	Gestión Jurídica	La actualización oportuna de los requisitos legales y normativos necesarios para la prestación del servicio.
2	Gestión de Proyectos	La experiencia del personal en la prestación del servicio, lo que minimiza el riesgo de generar salidas no conformes ante el cliente.

5.2 Oportunidades de mejora

Las siguientes oportunidades de mejora ayudarán a mejorar en forma continua el funcionamiento del sistema de gestión. Así mismo, servirán para corregir las debilidades que aún existan en la empresa, garantizar la eficacia del sistema de gestión y prevenir no conformidades.

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Oportunidades de Mejora
1	Gestión Estratégica	Fortalecer la metodología de determinación de metas por tendencias comportamentales relacionadas con la gestión de los procesos.

5.3 Plan de auditoria, fechas, planes de acción correctiva y próxima auditoria.

El plan de auditoria se cumplió sin contratiempos	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La auditoría transcurrió sin inconvenientes, y todos los temas fueron tratados y resueltos:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Existen temas que pueden afectar el programa de auditoria de las próximas visitas:	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
La empresa debe presentar los planes de acciones correctivas a las no conformidades antes de:	N/A
La Fecha límite (due date) para la próxima auditoría: (mes y año)	11-2022

Atentamente,

Auditor Líder:	William Hernández
Fecha Informe:	17-12-2021

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 8 de 16

ANEXO EVIDENCIAS DE AUDITORIA

- Registrar las evidencias de todos los procesos evaluados-

Evidencias de auditoria ISO 9001 Versión 2015

Contexto de la organización / Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas / Sistema de Gestión y sus procesos

Contexto de la organización: Análisis DOFA por proceso. Se evidencia un despliegue estratégico: "Matriz de despliegue estratégico" M-DE-00 Versión 01 en donde también se hace el seguimiento. Se evidencia un análisis PESTEL anterior a los análisis DOFA en. Se identificaron objetivos con base en los análisis organizacionales realizados.

Los objetivos estratégicos corresponden a los mismos objetivos de la calidad:

1. Velar por la satisfacción y fidelización de nuestros clientes y demás partes interesadas con la implementación de un sistema de gestión que nos permita ser reconocidos en el mercado a nivel nacional e incrementar las ventas o ingresos de las compañías.
2. Generar viabilidad económica y sostenible para la compañía y sus accionistas, maximizando la relación costo – beneficio, enmarcados en el cumplimiento de prácticas operacionales o prestación del servicio con calidad.
3. Mejorar las competencias del personal de la empresa, con el fin de incrementar su desarrollo y estabilidad laboral para el desempeño efectivo de sus funciones.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Se evidencia dentro de las partes interesadas al personal en cuanto a su bienestar. Se implementaron pruebas de conocimiento y se proyectó un plan de formación con respecto a sus necesidades.

Otra parte interesada corresponde a los clientes cuyo mayor interés es el recaudo. Para ello se determinó rendir cuentas mensuales mediante informes, sin embargo, de acuerdo al movimiento de la gestión se citan los auditores a comités para rendir informes. Cuando se convoca un proyecto, la organización determina la logística de personal necesario, así como también la infraestructura necesaria, compromisos a los que se les debe dar cumplimiento. O en algunas ocasiones, el compromiso es de manera virtual.

Sistema de Gestión y sus procesos: Para garantizar la conformidad de sus servicios y la gestión de sus procesos, la organización ha determinado un mapa de procesos:

· **Procesos Estratégicos:** Con enfoque de dirección y toma de decisiones gerenciales:
Proceso Gestión Estratégica, Proceso Gestión Mercadeo & Comunicaciones, Proceso Gestión Calidad.

· **Procesos de Realización:** Procesos para la prestación del servicio:
Proceso Gestión de Proyectos, Proceso Gestión Jurídica.

· **Procesos de apoyo:** Grupo de apoyo a la gestión al cual pertenecen los siguientes procesos:
Proceso Gestión Recursos Humanos y SST, Proceso Gestión Financiera, Gestión Compras, Gestión de las TIC e Infraestructura:

Las interacciones entre estos procesos, se evidencian en los siguientes documentos: CP-GCP-01 Caracterización de Procesos Gestión Compras v01; CP-GE-01 Caracterización de Procesos Gestión Estratégica v01; CP-GF-01 Caracterización de Procesos Gestión Facturación v02; CP-GJ-01 Caracterización de Procesos Gestión Jurídica v01; CP-GP-01 Caracterización de Procesos Gestión de Proyectos v01; CP-GTI-01 Caracterización de Procesos Gestión Tic's e Infraestructura v01; CP-MC-01 Caracterización de Procesos Mercadeo y Comunicaciones v01; CP-GC-01 Caracterización de Procesos Gestión Calidad v01; CP-GF-01 Caracterización de Procesos Gestión Financiera v01.

En las anteriores caracterizaciones se determinan las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Liderazgo: En reunión de los líderes de proceso con la Gerencia General y la Presidencia, se definió el presupuesto de ingresos y de gastos para el 2022. Se evidencia el liderazgo de la alta dirección mediante la definición y afectación conforme a lo planificado, del presupuesto para la vigencia 2021.

Se evidencia en los ítems del presupuesto las necesidades de recursos y su asignación con base a garantizar la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Se evidencia la participación de la alta dirección en la revisión por la dirección.

Política sistema de gestión: Se tiene asegurada una política de la calidad, alineada con la dirección estratégica de la empresa, en donde se da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en cuanto a la determinación de este pensamiento gerencial estratégico. Su contenido se divulga a través de correo electrónico enviado a los líderes de proceso, así como en las inducciones que se realizan a todo el personal de la organización.

La Política de la calidad determinada por la organización contiene: "A&A S.A.S. y Legismed, provee servicios y soluciones de recaudo y gestión de proyectos para el sector salud, que responden a los requerimientos de los diferentes actores del sector de la salud a nivel público y privado. Está comprometida en proveer servicios eficientes, asesoramiento legal permanente y mejoramiento continuo de sus procesos, a través de un grupo de colaboradores con alto espíritu de responsabilidad, dinamismo y profesionalismo".

Roles responsabilidades y autoridades: Las autoridades se evidencian definidas por la organización en un organigrama, el cual muestra de manera horizontal las líneas de mando, desde Gerente General (primera línea), Gerente de infraestructura y TICS, Gerente de Proyectos y Gerente Jurídico (segunda línea) y, Coordinador por Zona (tercera línea).

La descripción de roles, responsabilidades y autoridades se evidencia en el documento "Manual de Funciones".

Se evidencia el envío de la política a los líderes de proceso por correo electrónico.

Planificación, riesgos, objetivos, oportunidades

Objetivos de la calidad: La empresa ha definido los siguientes objetivos de la calidad, en coherencia con la política, cuya medición se evidencia en el documento: "Reporte de indicadores por procesos":

1. Ofrecer Productos y Servicios que cumplan con las necesidades y expectativas del cliente y que sean rentables
2. Asegurar y mejorar la competencia de nuestro talento humano.
3. Promover el mejoramiento continuo de nuestros procesos.
4. Lograr la permanencia y crecimiento en nuestros clientes y mercado.

Riesgos: Desde la Dirección de Calidad, se realizaron sesiones con cada líder de proceso para revisión y actualización de los riesgos a mitigar. 28 Riesgos en curso. No se han materializado riesgos.

Se generó una participación activa de cada líder de proceso en la metodología con el fin de evidenciar y fortalecer el seguimiento y verificación al abordaje de los riesgos.

Oportunidades: Las siguientes oportunidades propuestas para la vigencia 2022:

- Actualizar el análisis DOFA entre enero y febrero del 2022 y determinar qué oportunidades, debilidades y amenazas implementar en el abordaje a los riesgos.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

- Formar auditores internos en ISO 9001 e ISO 45001 por medio de la Firma JC Consultores Asociados Ltda.
- Dar continuidad con la implementación de: Fortalecer las habilidades de trabajo en equipo, comunicación y liderazgo en los líderes de proceso, fortalecer el desempeño del personal acorde con los resultados de las evaluaciones de desempeño para el 2022; incluir para el SGC un nuevo objetivo con sus respectivos indicadores de gestión referente a Lograr la integralidad del cobro de la cartera en nuestros clientes mediante el incremento en las actividades de mercadeo, capacitación a clientes y a líderes de proceso en temáticas que permitan un mayor recaudo.

Apoyo/ Competencia, toma de conciencia, Comunicación, Información documentada.

Competencia: Daniela Andrea Carvajal Padilla. Analista de cuentas médicas. Es el mismo perfil anterior descrito en el manual de funciones.

Educación: Auxiliar Administrativo en Salud del Centro de Estudios navarro en Neiva. 27 de julio de 2013.

Formación: Se evidencia en el desarrollo de las actividades de la experiencia.

Experiencia: Procesos Expres SAS del 9 de junio de 2015 al 31 de diciembre de 2020. Analista de cuenta.
Inducción:

Toma de conciencia: Se evidencia la divulgación de las directrices y controles del sistema de gestión de la calidad mediante correo electrónico enviado a los líderes de proceso, así como en las inducciones que se realizan a todo el personal de la organización.

Capacitación: Mejorar la forma de comunicación y formalizar diálogo. Se programó para la segunda semana de febrero de 2022.

Comunicación: La empresa cuenta con página web www.cooperativalegismed.com en la cual se aseguran también las comunicaciones con las partes interesadas.

Para las comunicaciones con los clientes, se garantiza por medio del correo: pqrs@coolegismed.com

Los clientes tienen comunicación directa con el encargado del proceso (equipo de proyectos y equipo jurídico) vía celular o por correo electrónico, por redes sociales.

Cartelera, correo electrónico de comunicaciones, línea directa de wp empresarial a gestión humana.
Intranet.

Las comunicaciones internas se tienen para ambas empresas la intranet, la cartelera Cali, Medellín y Bogotá. Neiva si trabajan dentro de las oficinas del cliente.

Información documentada: Se evidencia el control de las versiones mediante el consecutivo respectivo, así como la fecha de emisión del documento. La organización cuenta con una relación documental por proceso. La identificación documental que soporta el sistema de gestión de la calidad se encuentra implementada mediante códigos por cada uno de los procesos del mapa y la determinación del tipo de documento. En cuanto al control de elaboración, revisión y aprobación, ésta se evidencia en la parte inferior de los documentos mediante el cargo y nombre de cada uno de los responsables de cada actividad. Se tiene control sobre su acceso, distribución y consulta.

Evaluación del desempeño, Auditorías internas, Revisión por la dirección

Evaluación del desempeño:

Indicadores:

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

nuestros clientes.

Mensual. Enero 545.645.024 julio 1.192.030.844 y en noviembre 1.214.195.022

2. Indicador: Efectividad proceso de radicación (radicación por parte de los clientes a los operadores servicios de salud)

Formula: Cantidad entregada / cantidad radicada

Frecuencia: mensual

Meta: 100% mayo 90% porque el cliente no entregó a tiempo la información.

3. Indicador: Acreencias:

Trimestral. Cantidad entidades liquidadas sobre cantidad acreencias radicadas

Meta: 100%

Hasta el trimestre de 100%.

4. Indicador: Glosa

Facturación / aceptación en la conciliación.

Trimestral: 100%

2% - 3% - 3%

Auditorías internas: El objetivo establecido por la organización para este ciclo de auditoría interna correspondió a: "Verificar la implementación, mantenimiento y mejora permanente del SGC, según los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, así como los establecidos a nivel del cliente, legales y de la organización. Verificar la eficacia en las acciones de mejora implementadas".

El alcance de la auditoría realizada se estableció de la siguiente manera: "Aplica a todos los procesos establecidos en el SGC de LEGISMED, acorde con las actividades de "Gestión de recuperación de cartera hospitalaria de las instituciones prestadoras de servicios de salud y/o entidades del sector público o privado que suministren bienes y servicios conexos al sector salud".

La auditora que realizó la auditoría fue Nelsy A. Garzón G de la firma JC Consultores Asociados Ltda. Se evidencia su perfil demostrando idoneidad en la norma auditada.

La clasificación y totalidad de hallazgos generados fueron: Observaciones: 7y No conformidades: 2.

La auditora que realizó la auditoría fue Nelsy A. Garzón G. Se evidencia su perfil demostrando idoneidad en la norma auditada.

La auditoría se realizó durante los días 23 y 24 de agosto de 2021

Revisión por la dirección: Mediante Acta 001 de 2021 se evidencia la realización los días 22 y 23 de noviembre de 2021 en donde asistieron la Gerencia General y la Dirección de Calidad. Se evidencia el análisis a la totalidad de información requerida como entrada por la norma ISO 9001:2015. Las salidas de la revisión determinadas por la alta dirección de la organización correspondieron a:

- a) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad; / Dar continuidad con el fortalecimiento del proceso de cartera, el fortalecimiento en los líderes de proceso en el cumplimiento a los procesos del SGC; y generar actualización en la documentación de los procesos acorde con el apoyo desde la dirección de calidad para el primer semestre del 2022.
- b) las oportunidades de mejora; Acorde con lo propuesto, se establece:
 - ✓ Actualizar el análisis DOFA entre enero y febrero del 2022 y determinar que oportunidades, debilidades y amenazas implementar en el abordaje a los riesgos.
 - ✓ Formar nuevos auditores internos en ISO 9001 e ISO 45001 por medio de la Firma JC Consultores Asociados Ltda.
 - ✓ Dar continuidad con la implementación de: Fortalecer las habilidades de trabajo en equipo, comunicación y liderazgo en los líderes de proceso, fortalecer el desempeño del personal acorde con

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

los resultados de las evaluaciones de desempeño para el 2022; incluir para el SGC un nuevo objetivo con sus respectivos indicadores de gestión referente a Lograr la integralidad del cobro de la cartera en nuestros clientes mediante el incremento en las actividades de mercadeo, capacitación a clientes y a líderes de proceso en temáticas que permitan un mayor recaudo. ✓ Fortalecer la metodología a aplicar que permita una identificación, reporte y corrección de las salidas no conformes, y en el reporte de quejas o reclamos.

- c) las necesidades de recursos / En cuanto a las necesidades de recursos, estas ya se tienen previamente determinadas mediante el presupuesto general de recaudo para cada empresa. – Se está en la optimización de recursos para su sostenibilidad en el tiempo; esto debido a la coyuntura actual por la Pandemia y reactivación económica del 2022.

En la revisión por la dirección se concluyó que el sistema de gestión de la calidad es:

- Eficaz por permitir la mejora continua, tener un cliente satisfecho, trabajar con mayor calidad; y adecuado por ser mejor prestador del servicio y generar la concientización e interiorización del tema de calidad hacia el cliente final e interno. A su vez, con el nuevo enfoque de la norma ISO 9001:2015, se permite un sistema con bases más en el ámbito estratégico, permitiendo la alineación del SGC con el propósito de la organización, en especial por el análisis DOFA, y se concluye el seguir vigente en su misión, visión, política de la calidad, y objetivos de la calidad.

- Conveniente por la formalización que genera para los procesos y el ser más eficientes.

Mejora, acciones correctivas

Gestión de las Tic's:

- Asignación de equipos acorde con lo registrado en el documento inventario de equipos.

Complementar el inventario de infraestructura con lo referente a teléfonos.

Identificar el disco externo que se tiene como respaldo.

Fortalecer la verificación en la eficacia en la generación de los BK por parte de cada líder de proceso y demás usuarios mediante la creación de carpetas en one drive.

Gestión Estratégica; Gestión Jurídica; Gestión TIC's e infraestructura:

- Fortalecimiento de la identificación de indicadores que soportan la medición de cumplimiento de los objetivos.

Uso del certificado y del logo (solo aplica para seguimientos y recertificación)

N/A

ISO
9001

Control de procesos, incluidos los tercerizados,

Registrar todas las evidencias de los procesos (operativos, de producción, prestación del servicio, cadena de valor, misionales), Indicar productos, servicios, Proyectos. Sucursales

Gestión de Proyectos: Contrato de prestación de servicios en la modalidad de procesos y subprocesos de recaudo de cartera, auditoria y facturación celebrado entre la clínica EMCOSALUD S.A. y la cooperativa LEGISMED. Del 1 de marzo de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2016.

Se firma otrosí 2 hasta el 28 de febrero de 2022. En donde solo se prorroga en plazo y las demás obligaciones no son modificadas.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Se evidencia que se presentaron informes mensuales en donde se hace control de la prestación del servicio. Se presentó el día 13 de septiembre (son días calendario los diez días que refiere el procedimiento) presentado a la sociedad clínica Emcosalud al gerente Abel Fernely Sepúlveda Ramos. Recaudo de los meses de enero a agosto.

La planificación del servicio y los controles de seguimiento se hacen en el software REDELEX.

No se evidencia servicio no conforme.

La liberación de los informes y cumplimiento de tiempos se realiza por medio de la firma de los informes por parte de la gerencia.

Compromisos: Recaudo de cartera auditoria y facturación. Garantizar la escogencia del personal.

Indicadores:

1. Indicador: Efectividad proceso de radicación (radicación por parte de los clientes a los operadores servicios de salud)
Formula: Cantidad entregada / cantidad radicada
Frecuencia: mensual
Meta: 100% mayo 90% porque el cliente no entregó a tiempo la información.
5. Indicador: Acreencias:
Trimestral. Cantidad entidades liquidadas sobre cantidad acreencias radicadas.
6. Indicador: Valor de la facturación generada por vía administrativa. Facturación generada del recaudo de nuestros clientes.
Mensual. Enero 545.645.024 julio 1.192.030.844 y en noviembre 1.214.195.022

Gestión Jurídica: Fundación Cardio Infantil – Instituto de Cardiología contra MEDIMAS.

Proceso No. 479693 sociedad clínica EMCOSALUD contra MEDIMAS. Proceso No. 11001310304320210018200.

Los requisitos del servicio se evidencian establecidos en la cotización y aprobación de la orden de servicios

Fecha 20 de mayo de 2021. La última actuación del 21 de septiembre de 2021 en la cual se presentó un recurso contra un auto que profirió el juzgado negando otro recurso. No se detecta servicio no conforme.

Se tiene la plataforma REDELEX para la planificación y control de la realización del servicio.

El software REDELEX envía un correo electrónico a los abogados avisando de las actuaciones. Adicionalmente se puede consultar en la plataforma de manera manual. La ejecutoria es el término máximo que se tiene para determinar si hay alguna actuación a seguir.

La liberación del servicio se realiza mediante la revisión y firma de informe por parte de la gerencia.

No se evidencia servicio no conforme.

Requisitos específicos del cliente y otros requisitos, Requisitos proyectos

GESTIÓN DE PROYECTOS.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

- Organización y administración de los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

GESTIÓN DE CARTERA Y FACTURACIÓN Cobro de cartera de sus afiliados con tarifas preferenciales sobre un sistema de cuota litis en el que sus miembros no realizan inversión alguna. Gestión de acciones que permiten obtener un incremento en la recuperación de cartera corriente, por medio de:

- Consolidación y radicación de facturas.
- Respuesta y conciliación de las glosas.
- Conciliación contable y médica.
- Consecución de soportes.
- Manejo, organización y custodia del archivo de cartera.
- Generación de informes mensuales sobre el comportamiento de la cartera.
- Identificación de pagos realizados.
- Calificación de cartera.

ASESORÍA JURÍDICA

- Apoyo jurídico y legal a entidades en el sector salud.

CONSULTORÍA

- Asesoría a instituciones prestadoras de servicio de salud y/o entidades del sector público o privado que suministren bienes y servicios conexos al sector salud.

Proyectos:

Proceso No. 479693 sociedad clínica EMCOSALUD contra MEDIMAS. Proceso No. 11001310304320210018200

Fecha 20 de mayo de 2021. La última actuación del 21 de septiembre de 2021 en la cual se presentó un recurso contra un auto que profirió el juzgado negando otro recurso. No se detecta servicio no conforme.

Asesoría técnica y jurídica: Contrato de prestación de servicios en la modalidad de procesos y subprocesos de recaudo de cartera, auditoría y facturación celebrado entre la clínica EMCOSALUD S.A. y la cooperativa LEGISMED. Del 1 de marzo de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2016. Se firma otrosí 2 hasta el 28 de febrero de 2022. En donde solo se prorroga en plazo y las demás obligaciones no son modificadas.

Se evidencia que se presentaron informes mensuales. Se presentó el día 13 de septiembre (son días calendario los diez días que refiere el procedimiento) presentado a la sociedad clínica EMCOSALUD S.A. al gerente Abel Fernely Sepulveda Ramos. Recaudo de los meses de enero a agosto.

Satisfacción del cliente y reclamos

Satisfacción en soporte TIC's

Fórmula: Encuestas con satisfacción/Total encuestas

Meta: Mayor o igual a 90%

Resultados: 93%

Indicador 4: Satisfacción clientes

87% con respecto a la vigencia 2020 ya que se aplica entre enero y febrero. Se aplica para las dos empresas (clientes comunes)

Con corte para la vigencia del 2020:

- Los clientes resaltan el profesionalismo de A&A y de Legismed en la prestación del servicio y eficacia en el recaudo.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 15 de 16

- Desean mayor recaudo, pero comprenden que se tiene variables externas que afectan e inciden en dicha instancia.
- Los clientes concluyen que sí recomendarían a A&A y Legismed para este tipo de servicio.

A nivel de quejas o reclamos, no se han reportado para la vigencia actual, acorde con lo informado por la Gerencia de Proyectos, Gerencia de Mercadeo & Comunicaciones, y Gerencia Jurídica

Procesos de soporte (registrar todas las evidencias de los procesos de soporte del sistema.)

Gestión Financiera: Proyectos maneja la parte administrativa. Inicia con el envío de un correo electrónico de Proyectos o gerencia o Jurídica para el proceso de Gestión Financiera. Fecha correo. 13 de octubre de 2021 se solicita facturación para SOCIEDAD CLÍNICA EMCOSALUD S.A. relacionado con el contrato del 29 de febrero de 2016. La solicitud de facturación se solicita a septiembre. Seguidamente se realiza la factura a través del Word office el 14 de octubre. Antes del envío se les envía a proyectos para revisión. El 14 de octubre fue revisado por proyectos por 123.627.974 Factura LE 587. Proyectos da respuesta el mismo 14 por correo interno dando respuesta de aceptada la veracidad. Luego se envía a la DIAN el mismo 14 por correo electrónico, eso lo hace el sistema generando un código de aceptación y validación por la DIAN. La DIAN respondió el mismo 14. Se envía la factura al cliente con los soportes consolidando la totalidad de EPS a las que corresponde la facturación. Se evidencia que la facturación corresponde a 15 EPS deudoras. La relación de EPS se firma por parte de Wilson Rodolfo Arrigui. Contador. Y Julio Eduardo Viña Cabrera. Gerente de Proyectos. Se envió la factura al cliente el día 14. Entra al sistema como cuenta por cobrar. Y se envía el estado de cartera a proyectos de manera mensual. El 27 de octubre se evidencia el envío de la información del estado de cartera a proyectos para el conocimiento de su comportamiento.

Gestión de las TICs e Infraestructura: Centro de trabajo: edificio Pacific- Bogotá. Serial PF-1X52NJ -lenovo THINKPAD EA95. Hace el mantenimiento Jordy Polo. Reporta que no puede abrir archivo PDF. Descripción: Configuración del lector PDF fecha: 22/10/2021. Mantenimiento correctivo. Solicitante Christian Linares.

Se evidencia: Inventario de infraestructura de equipos en donde se evidencia la hoja de vida de cada equipo en Excel. No aparece codificado.

INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Diego: Suministro de muebles.

Lorena: Supervisión de mantenimientos de las impresoras, de equipos de cómputo, dispensador de agua para los trabajadores, el de aire acondicionado.

Equipos de cómputo: "Programa de mantenimiento a equipos e instalaciones" PG-SST-009. Las evidencias del cumplimiento se tienen en las solicitudes y en la hoja de Excel del control.

Mantenimiento de impresoras. Se hace a demanda. El Sr. Cesar Augusto presta el servicio. Se evidencia Vargas Avendaño de la empresa INSUMOS Y COPIADORAS RICOPIERS Factura de venta CVA 3407.

Los puestos de trabajo se evidencian controlados, existen salas de juntas de las coordinaciones, son nuevos, lo único compartido son las impresoras. Los puestos de trabajo tienen los estándares de iluminación, ergonomía.

Gestión Compras: RICOPERS Fecha de la reevaluación 7/10/21 periodo de evaluación 2020. Calificación 5.

Seguimiento: Carta DIMOCOF SAS. Calificación 5.0/5.0. Se evidencia una solicitud de fortalecimiento al cumplimiento de las fechas de entrega. La carta tiene como fecha 23 de noviembre de 2011.

Indicadores: No tiene el proceso de compras.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO LEGISMED / LEGISMED	ISO 9001.2015		Certificación

Página 16 de 16

Tabla Resumen conformidad / no conformidad ISO 9001: 2015

Requisito	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	Ex	C	C	C
N° de la no conformidad														
Requisito	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
Evaluación (*)	C	C	C	Ex	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
N° de la no conformidad														

* Evaluación:

C = Cumplido

NC = no conformidad (Véase el informe de no conformidades)

NA = No fue auditado en esta auditoría

Ex= Exclusión / no aplica

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

La Cooperativa se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, aportando los recursos necesarios y la disposición de los asociados en la participación de las actividades programadas dentro del plan de trabajo del Sistema, con el fin de asegurar el bienestar y las condiciones adecuadas en los puestos de trabajo donde llevan a cabo las actividades laborales, y así mitigar a los riesgos presenten, que pueda causar incidentes o accidentes de trabajo, como enfermedades laborales, para así dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

INFORMACIÓN ADICIONAL:

E. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO.

Entre enero y marzo del 2022, se mantiene constantes los ingresos de la cooperativa, con dificultad se mantienen los asociados en su labor encomendada, seguimos en dificultades por falta de recursos, para mantener el funcionamiento ordinario de la cooperativa, por la emergencia sanitaria se mantiene la crisis

económica en el país , lo que significó una disminución del (30) % de los ingresos en el primer trimestre del año 2022, con relación al total del año pasado, los asociados se mantienen no han ingresados nuevos asociados.

F. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA.

Con la firma de unos nuevos contratos de auditoría, se presume un aumento en las ventas de al menos un 20 %. Por efectos de la circular conjunta 0048, impactará de manera positiva a la entidad, principalmente en lo relacionado con la carga de seguridad social.

G. OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS SOCIOS O ACCIONISTAS Y CON LOS ADMINISTRADORES

Por el año 2021, no se realizaron prestamos o negocios por parte de los asociados a la cooperativa, ni de la misma a los asociados.

H. INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA SOCIEDAD

A la fecha, lo relacionado a la propiedad intelectual, a los derechos de autor, a las licencias necesarias para el funcionamiento de la compañía, así como a las obligaciones laborales y el pago de seguridad social, se encuentra al día.

I. LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

En cumplimiento de lo indicado en el artículo 87 de la Ley 1676 de agosto 20 de 2013, la organización no obstaculizó a los proveedores en su intención de realizar alguna operación de factoring con las facturas de venta que ellos expidieron a la sociedad durante el período.


JOSE FABIAN FONSECA RAMIREZ
C.C. 1.012.434.246
Representante Legal


AUGUSTO FARID PUENTES ROJAS.
C.C. 12.193.737
Consejo de Administración