

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE RECOBROS Y RECLAMACIONES PARA CUSTODIA.	Código:	GDOC-PR06
		Versión:	02
		Fecha:	27/09/2019
		Página:	Página 1 de 6

1 OBJETIVO

Recibir de la firma auditora de recobros y reclamaciones, o quien haga sus veces, los documentos auditados con estado aprobado que se hayan certificado mediante oficio remitido a la ADRES del cierre de paquete, con el fin de entregarlos al custodio final.

2 ALCANCE

Inicia con la recepción del listado de las Reclamaciones y/o recobros pagados, continúa con la descripción, revisión, validación, transferencias primarias y secundarias, y termina con la generación y firma del Acta de Cierre Final de Recobros o Reclamaciones.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La documentación remitida desde la firma auditora de recobros y reclamaciones debe estar ordenada de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) entregadas por la ADRES para la gestión de archivo.
- El acervo documental objeto de transferencia primaria, debe cumplir con las directrices establecidas.
- El área de administración documental no aceptará tipos o series documentales que no se encuentren descritos en la TRD.
- Las actividades descritas en este procedimiento aplican a la Entidad Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, definiendo los responsables conforme a su estructura administrativa, y para el caso en particular, también para la firma auditora de recobros y reclamaciones.
- Este procedimiento se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información.

5 REQUISITOS LEGALES

- Ver normograma del proceso

6 DEFINICIONES

- Ver glosario del proceso

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Remitir el listado de las reclamaciones y/o cobros pagados.	De los procesos de Gestión de Recobros / Cobros y/o Gestión de Reclamaciones, se recibe la certificación de documentos aprobados para pago y se genera la ordenación de gasto para el pago del paquete de las reclamaciones y/o cobros, para consecuentemente remitir al Grupo de Gestión Administrativa y Documental un oficio con la base de datos en medio magnético, la cual es insumo de este procedimiento y contiene la relación de las reclamaciones o cobros que fueron objeto de pago (aprobada o aprobada parcial), con el fin de determinar el universo de los documentos que deben ser entregados para custodia por parte de la firma auditora de cobros y reclamaciones.	Gestor de operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones.	Oficio con base de datos adjunta en medio magnético.
2	Generar y remitir informe de Recobros / reclamaciones a entregar	<p>Posterior a la entrega del cierre de paquete certificado, la persona encargada en la firma auditora de cobros y reclamaciones remite el informe de los cobros / reclamaciones a entregar en físico para custodia, en el cual se identifica como mínimo la siguiente información:</p> <p>1- RECLAMACIONES: Número de radicado - Estado - Número de consolidado - Tipo de reclamación - NIT entidad - Nombre de la entidad - Paquete.</p> <p>2- RECOBROS: Radicado - Estado - Código y/o NIT de la entidad - Nombre de la entidad - No. paquete (sólo se deben entregar los cobros / reclamaciones incluidos en el cierre del paquete con estado aprobado). En la comunicación remisoría se informa la fecha y hora de entrega de los documentos, la cual debe ser máximo el quinto día hábil siguiente a la entrega de la certificación del paquete, con el fin de que el Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental inicie el trámite para la recepción de los documentos.</p>	Firma auditora de cobros y reclamaciones	Informe de cobros / reclamaciones a entregar.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
3	Notificar la entrega de la documentación a la firma encargada de la administración y custodia de archivo físico y magnético de la ADRES.	Una vez recibida la notificación de entrega, el Gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, mediante correo electrónico coordina con la firma encargada de la administración y custodia de archivo físico y magnético de la ADRES la recepción de los documentos, informando la cantidad de cajas a recibir, así como el lugar, fecha y hora de la entrega, con el fin de establecer la logística para el desarrollo de la actividad.	Gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Correo electrónico.
4	Recibir documentos soportes	El delegado del operador de custodia y administración del archivo físico y magnético de la ADRES recibe las cajas que contienen las reclamaciones y/o recobros entregados por la firma auditora de recobros y reclamaciones en el lugar programado, en compañía del gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la ADRES, dejando constancia que el contenido de lo recibido está sujeto a su verificación total, con el fin de trasladarlas a la bodega para iniciar el proceso de verificación, registrado mediante acta de entrega.	Delegado del Operador de Custodia y Administración del archivo físico y magnético de la ADRES. Gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Acta de entrega a la ADRES.
5	Realizar lectura de código de barras y notificar el resultado de la entrega.	Dentro del término establecido, los empleados del operador de custodia y administración del archivo físico y magnético de la ADRES, proceden a realizar la lectura de código de barras del 100% de las reclamaciones y/o recobros recibidos para generar un archivo en Excel, del cual es notificado el gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la ADRES, mediante correo electrónico. El archivo de Excel adjunto debe contener la relación del total de cajas y el número de reclamaciones y/o recobros recibidos, identificando el número de radicado. En caso de existir diferencias en la base de datos frente a lo reportado por la firma auditora de recobros y reclamaciones, estos hallazgos se deberán informar a través de	Operador de custodia y administración del archivo físico y magnético de la ADRES. Gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Correo electrónico. Archivo en Excel validado.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		correo electrónico con el fin de que sean reportados a la firma auditora de recobros y reclamaciones para su gestión.		
6 PC	Revisar la validación de la lectura de código de barras de la documentación.	<p>Cada vez que el gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental reciba por parte del Operador de Custodia y Administración del Archivo Físico y Magnético de la ADRES la validación de los documentos físicos frente a la base entregada adjunta al acta, realiza una revisión de las cantidades descritas en el acta, con el fin de determinar la completitud de la documentación recibida o determinar la existencia de novedades (faltantes o sobrantes). En caso tal, informará mediante correo electrónico a la firma auditora de recobros y reclamaciones para su respectiva conciliación.</p> <p>¿Existen novedades frente al reporte? Si: Continúa a la actividad 7. No: Continúa en la actividad 8.</p> <p>Como evidencia de este punto de control se cuenta con el correo electrónico.</p>	Gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Correo electrónico.
7	Subsanar inconsistencias	Durante los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del correo electrónico que informa las inconsistencias detectadas, el delegado de la firma auditora de recobros y reclamaciones deberá hacer entrega de los documentos faltantes o reportados como inconsistentes y los soportes respectivos, bajo las mismas condiciones iniciales de un paquete normal, en las instalaciones del Operador de Custodia y Administración del Archivo Físico y Magnético de la ADRES, con el fin de dar por subsanada la novedad.	Delegado de la firma auditora de recobros y reclamaciones	Correo electrónico. Documentos y/o soportes validados.
8	Generar y firmar Acta de Cierre Final de Recobros o Reclamaciones.	El delegado de la firma auditora de recobros y reclamaciones remite al Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la ADRES, el acta de Cierre Final de Recobros o Reclamaciones, con el fin de que sea firmada dentro de los tres días hábiles siguientes a su generación por: 1- Gestor de operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental certificando el número de documentos físicos recibidos, 2-	Responsable de la firma auditora de recobros y reclamaciones Gestor de operaciones del Grupo de Gestión	Acta de Cierre Final de Recobros o Reclamaciones firmada.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Responsable de la firma auditora de recobros y reclamaciones, 3- Delegado del Operador de Custodia y Administración del Archivo Físico y Magnético de la ADRES.</p> <p>NOTA: En el Acta de Cierre Final se debe registrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número y fecha del acta por medio de la cual la firma auditora de recobros y reclamaciones realizó la entrega de la documentación. • Resultado del cruce contra la base de datos de recobros / reclamaciones realizado por el área de la ADRES responsable, según la entrega. • Resultado de la conciliación (lectura de códigos de barras) realizado por radicación. • Comunicaciones mediante las cuales se informó a la firma auditora de recobros y reclamaciones las inconsistencias detectadas, en caso de presentarse. • Copia de los denuncios presentados por pérdida de documentos por parte de la firma auditora de recobros y reclamaciones, en caso de presentarse. <p>El Acta de Cierre Final de Recobros o Reclamaciones firmada es producto de este procedimiento. El cliente es la firma auditora de recobros y reclamaciones.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>Administrativa y Documental.</p> <p>Delegado del Operador de Custodia y Administración del Archivo Físico y Magnético de la ADRES.</p>	

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE RECOBROS Y RECLAMACIONES PARA CUSTODIA.	Código:	GDOC-PR06
		Versión:	02
		Fecha:	27/09/2019
		Página:	Página 6 de 6

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	31 de agosto de 2018	Versión inicial	Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
2	27 de septiembre de 2019	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Se ajustan la descripción de las actividades. Se ajustan los puntos de control.	Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
JAIRO ALEJANDRO BARÓN RUBIANO Gestor de Operaciones.	JUAN CARLOS BORDA RIVAS Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	ANDRÉS FERNANDO AGUDELO AGUILAR Director Administrativo y Financiero.