

1 OBJETIVO

Realizar la revisión de los registros que presentan inconsistencia sobre la Base de Datos Única de Afiliados - BDUA, efectuando la gestión correspondiente ante las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado, con el fin de mantener la información oportuna e idónea de las personas que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2 ALCANCE

Inicia con la ejecución y disposición de las auditorías a corte semanal y mensual, continua con la validación de la información por parte de las EPS y finaliza con ejecutar script de ajustes a las inconsistencias.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director (a) de la Dirección de Liquidaciones y Garantías en coordinación con el Grupo Interno de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información, de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones o el que haga sus veces.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las auditorias se realizan de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 4622 de 2016 y el Decreto 780 de 2016.
- 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 general

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Ejecutar y disponer la auditoría mensual	A corte semanal y a corte mensual una vez finaliza el proceso de municipios BDUA -Ver Procedimiento "Procesos BDUA-BDEX-PVS"-, se programa en la base de datos digital de la BDUA (Business Intelligence SQL.) la ejecución de las auditorias	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones	Base de datos digital BDUA en la herramienta business

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>previamente definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, las cuales se disponen en el SFTP de cada EPS.</p> <p>El Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC recibe de la herramienta de forma automática y mediante correo electrónico notificación de la disposición de los archivos.</p>	de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	<p>intelligence SQL</p> <p>Correo electrónico notificando disposición de archivos</p>
2	Informar la disposición de los archivos	<p>Mensualmente, se informa la disposición de los archivos en el SFTP mediante correo electrónico a las EPS, EPSS y EOC y Entes Territoriales.</p> <p>Una vez notificada la disposición de los archivos se activa el procedimiento "Procedimiento Actualización Novedades BDU A"</p>	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	Correo electrónico
3	Recibir solicitud de ajuste	<p>Las solicitudes son recibidas a través del Sistema de gestión Documental (Orfeo) o el CRM.</p> <p>Una vez aplicado el Procedimiento de "Procesos BDU A-BDEX-PVS" donde se actualiza o corrige la información inconsistente, el Gestor de Operaciones o contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC, recibe solicitud de ajuste mediante comunicación escrita por parte de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado y personas naturales solicitando el ajuste de información y/o validación correspondiente.</p>	EPS, EPSS, EPSC, EOC y/o Personas Naturales	Comunicación escrita solicitando ajuste de información, mediante Orfeo o CRM
4 PC	Revisión de la Información Presentada	<p>A partir de la solicitud recibida en la actividad 3, se procede a revisar la información presentada y se identifican la causa o causas que generan la inconsistencia, con el fin de determinar el responsable del ajuste de la información y/o validación y notificándolo mediante comunicación escrita y/o correo electrónico.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p>	Gestor de Operaciones o contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	Comunicación escrita y/o correo electrónico

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>¿La EPS-EOC es responsable del ajuste?</p> <p>SI: Continuar con la actividad No. 5 NO: Continuar con la actividad No. 6.</p>		
5	Remitir información a la Entidad	Mediante comunicación escrita o correo electrónico el Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC, remite la respuesta a las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado y personas naturales, informando que la responsabilidad de la corrección y/o actualización de la inconsistencia es por parte de las mismas EPS, por lo cual continua con lo definido en la actividad No. 2.	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	Número de Radicado de Salida
6 PC	Validar las inconsistencias presentadas y determinar el tipo de ajuste	<p>A partir de la solicitud recibida en la actividad 3, de forma mensual y semanal, se procede a validar las inconsistencias presentadas y se determina el tipo de ajuste a realizar determinando si se requiere elaborar una comunicación escrita al Ministerio de Salud y Protección Social-MSPS para que esta a su vez dé instrucciones para su corrección, o si, por el contrario, se evidencia que las validaciones del proceso presentan inconsistencia, por lo que se procede a remitir un correo electrónico a la mesa de servicios de ADRES, con el fin de darle solución a la inconsistencia presentada.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>¿Requiere instrucción por parte del MSPS?</p> <p>SI: Continuar actividad No. 7. NO: Continuar con la actividad No. 9.</p> <p>Como evidencia de esta actividad se cuenta con el correo electrónico a la Mesa de Servicios y/o comunicación escrita.</p>	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	Solicitud por correo electrónico a mesa de servicios y/o comunicación escrita
7	Solicitar instrucciones al MSPS	Mediante comunicación escrita el, se solicita al MSPS la instrucción para realizar los ajustes a los casos objeto de estudio remitidos por las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado y personas naturales en la actividad No. 3.	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información	Comunicación escrita

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
			de la Dirección de Gestión TIC	
8	Recibir las instrucciones dadas por el MSPS	Una vez recibida la comunicación escrita con las instrucciones dadas por parte del MSPS, se procede a tomar los casos de inconsistencia descritos y a realizar su correspondiente ajuste a través de SQL SERVER 2012. Lo anterior, con el fin de solucionar la inconsistencia generada por las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado y personas naturales.	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	Comunicación escrita (Orfeo)
9	Elaborar y remitir correo	Con base en la comunicación recibida por parte del MSPS o la validación realizada en la actividad No. 6 se procede a remitir un correo electrónico a la mesa de servicios de ADRES, quien a su vez gestiona la solicitud a través del CRM (sistema de atención de PQRS) asignándole un número único de caso, con el fin de darle solución a la inconsistencia presentada.	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	Correo Electrónico Caso en mesa de servicio
10	Realizar ajustes	Mediante el CRM, se recibe el caso asignado, y se procede a realizar los ajustes a lugar, utilizando la herramienta tecnológica que se requiera para tal fin, con la cual genera la solución inmediata a la inconsistencia presentada. A su vez, mediante correo electrónico, se solicita aprobación al Coordinador del Grupo Gestión de Operaciones de Sistemas de Información, adjuntado la Instrucción y la solución de la incidencia.	Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC	Correo electrónico
11 PC	Verificar Solución	A partir de la solicitud de aprobación remitida en la actividad 10, el Coordinador del Grupo Gestión de Operaciones de Sistemas de Información, realiza la correspondiente verificación de la solución brindada por el Gestor de Operaciones o Contratista del Grupo de Gestión de Operaciones de Sistemas de Información de la Dirección de Gestión TIC, lo anterior con el fin de que a través de correo electrónico se dé la aprobación y se realice la correspondiente ejecución, o por el	Coordinador del Grupo Gestión de Operaciones de Sistemas de Información	Correo electrónico

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>contrario se realicen los ajustes pertinentes.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>¿El Coordinador aprueba la solución?</p> <p>SI: Continúa en la actividad No. 12. NO: Retorna en la actividad No. 10.</p>		
12	Ejecutar Solución	<p>Una vez aprobado por el Coordinador del Grupo de Operaciones de Sistemas de Información, se ejecuta la solución desarrollada sobre la base de datos única de afiliados - BDUA.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Gestor de Operaciones o contratista – DBA de la Dirección de Gestión TIC	Registro Corregido en la BDUA

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	13 de marzo de 2018	Emisión y Publicación inicial	Johanna Bejarano Heredia Gestora de Operaciones Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos
02	12 de diciembre 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.	Ricardo Varón Villarreal Gestor de Operaciones Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos
03	2 de diciembre de 2020	Actualización del procedimiento.	Olga Marcela Vargas Asesor Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos
03	04 de febrero de 2021	Actualización del código por cambio de nombre del proceso de BDUA a VALR. No se genera nueva versión debido a que no se modifica contenido del procedimiento; por tanto, no se requiere aprobación del líder. La fecha de aprobación del procedimiento es la que se registra en el encabezado.	Amanda L. Buitrago Reyes; Gestor Operaciones OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
William Andrés Páez Pinzón Contratista del Grupo Interno Gestión de Operaciones de Sistemas de Información Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones	José Leonardo Herrera Coordinador Grupo Interno Gestión de Operaciones de Sistemas de Información Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones Sergio Andrés Soler Rosas Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Álvaro Rojas Fuentes Director Dirección de Liquidaciones y Garantías