

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR06
			Versión:	03
	FORMATO	Procedimiento Recepción de Reclamaciones para Custodia	Fecha:	30/07/2021

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 pagadas, continúa con la descripción, revisión, validación, transferencias primarias y secundarias, y finaliza con la generación y firma del Acta de Cierre Final de 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 APTI-PL01 y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información APTI-MA01.

5 REQUISITOS LEGALES

- Ver normograma del proceso

6 DEFINICIONES

- Ver glosario del proceso

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR06
	FORMATO	Procedimiento Recepción de Reclamaciones para Custodia	Versión:	03
			Fecha:	30/07/2021

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Remitir el listado de las Reclamaciones pagadas.	El Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES, una vez recibe la certificación de documentos aprobados para pago y genera la Ordenación de Gasto para el pago del paquete de las Reclamaciones, remite al Grupo de Gestión Administrativa y Documental un oficio con base de datos en medio magnético, el cual contiene la relación de las Reclamaciones 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 Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces.	Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones	Oficio con base de datos adjunto.
2	Generar y Remitir Informe de Reclamaciones a entregar	Posterior a la entrega del cierre de paquete certificado, la persona encargada en la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces, remite a la ADRES el informe de los /reclamaciones a entregar en físico para custodia, en el cual se identifica como mínimo la siguiente información: 1- RECLAMACIONES Número de radicado - Estado - Numero de Consolidado - Tipo de Reclamación - NIT Entidad - Nombre de la Entidad - Paquete. (solo se deben entregar las reclamaciones incluidas en el cierre del paquete con estado aprobado). En la comunicación remisoría se informa la fecha y hora de entrega de los documentos, 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.	Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces	Informe de Reclamaciones a entregar.
3	Notificar la entrega de la documentación a la firma	Una vez recibida la notificación de entrega, el Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, mediante correo	Gestor Operativo - Grupo de Gestión	Correo Electrónico

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR06
			Versión:	03
	FORMATO	Procedimiento Recepción de Reclamaciones para Custodia	Fecha:	30/07/2021

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	encargada de la Administración y custodia de Archivo físico y magnético de la ADRES.	electrónico coordina con la firma encargada de la Administración y custodia de Archivo físico y magnético de la ADRES la recepción de los documentos en sus instalaciones, informando la cantidad de cajas a recibir, así como fecha y hora de la entrega, con el fin de establecer la logística para el desarrollo de la actividad (autorizaciones de ingreso de vehículo y personal que llevará las cajas).	Administrativa y Documental	
4	Recibir Documentos Soportes	En la bodega del operador de custodia y Administración del archivo físico y magnético de la ADRES, un delegado recibe mediante acta de entrega, en compañía del Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la ADRES, las cajas que contienen las reclamaciones entregados por la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces, dejando constancia que el contenido de lo recibido está sujeto a su verificación total, con el fin de iniciar el proceso de verificación.	Delegado del Operador de Custodia y Administración del archivo físico y magnético de la ADRES	Acta de Entrega a la ADRES
5	Realizar lectura de código de barras y Notificar el Resultado de la Entrega	Los empleados del operador de custodia y Administración del archivo físico y magnético de la ADRES, dentro del término establecido, procede a realizar la lectura de código de barras del 100% de las reclamaciones recibidas y genera archivo en Excel y notifica al Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la ADRES el resultado de la verificación a través de correo electrónico. El archivo de Excel adjunto debe contener la relación del total de cajas y el número de reclamaciones recibidas identificando el número de radicado.	Operador de Custodia y Administración del archivo físico y magnético de la ADRES.	Correo Electrónico
6 PC	Revisar la validación de la lectura de código de	Cada vez que el Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental DAF, recibe mediante correo electrónico de	Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa	Correo electrónico

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR06
			Versión:	03
	FORMATO	Procedimiento Recepción de Reclamaciones para Custodia	Fecha:	30/07/2021

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	barras de la documentación	<p>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 se las informará mediante correo electrónico a la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces, para su respectiva conciliación)</p> <p>Punto de control:</p> <p>¿Existen novedades frente al reporte?</p> <p>Si: Continúa a la actividad 7. No: Continúa en la actividad 8.</p> <p>Como evidencia de este punto de control se cuenta con correo electrónico.</p>	y Documental DAF	
7	Subsanar inconsistencias	<p>Durante los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de inconsistencias remitido por la ADRES a través de correo electrónico, el delegado de la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces debe hacer entrega de los documentos faltantes o reportados como inconsistentes o los soportes respectivos, y lo hace en 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, en caso de no ser subsanada la novedad, los documentos a los que esta le aplique no se darán por recibidos.</p>	Delegado de la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces.	Correo electrónico Documentos y/o soportes
8	Generar Acta de Cierre Final de Reclamaciones	Una vez el delegado de la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces remita al Grupo de Gestión	Responsable de la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones	Acta de Cierre Final de Reclamaciones

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GDOC-PR06
			Versión: 03
	FORMATO	Procedimiento Recepción de Reclamaciones para Custodia	Fecha: 30/07/2021

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Administrativa y Documental de la ADRES el acta de Cierre Final de Reclamaciones, con el fin de que sea firmada dentro de los tres días hábiles siguientes a su generación por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la ADRES certificando el número de documentos físicos recibidos. 2- Responsable de la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces. 3- Delegado del Operador de Custodia y Administración del archivo físico y magnético de la ADRES. <p>NOTA: En el acta de Cierre Final 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 o quien haga sus veces realizo la entrega de la documentación. • Resultado del cruce contra la Base de Datos de 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 o quien haga sus veces las inconsistencias detectadas. (De presentarse) • Copia de los denuncios presentados por perdida de documentos, por parte de la Firma Auditora de Recobros y Reclamaciones o quien haga sus veces (De Presentarse). <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>o quien haga sus veces</p> <p>Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Administrativa y Documental</p> <p>Delegado del Operador de Custodia y Administración del archivo físico y magnético de la ADRES</p>	

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR06
	FORMATO	Procedimiento Recepción de Reclamaciones para Custodia	Versión:	03
			Fecha:	30/07/2021

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.
3.	30 de julio de 2021	Se ajusta el Procedimiento conforme a la integración del Sistema de Gestión Documental ORFEO en la Entidad.	Andrea Catalina Cuesta Ruiz, 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.	ANDREA LOPEZ ZORRO. Directora Administrativa y Financiera.