

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Proyecto de Modernización de Secretarías de Educación
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
“H05.02. ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR
SALUD”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

“H. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO”

Y PROCESO

“H05. MANEJO DEL FONDO PRESTACIONAL”

Julio de 2016

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	14/03/2005	Alejandro Jiménez Gómez	Adaptación del documento de acuerdo a las necesidades de la secretaría de educación y a algunos lineamientos de la legislación colombiana.
2.0	31/12/2013	Rosa Yaneth Mayor Consultora CONSORCIO CRECE - AIAP PROCESOS	Reorganización de actividades para dar una secuencia clara del procedimiento para reclamaciones y responsabilidad del Comité. En esta versión se simplifica la documentación del macroproceso y se controla como documento integral: diseño detallado y diagrama de flujo.
3.0	01/07/2016	Carmen Yiseth Garrido Blanco Profesional Universitario-Líder Talento Humano	Actualización: adoptar la imagen institucional de la Gobernación de Arauca y armonizar criterios del proceso de Modernización MEN con el SGC implementado por la Administración Departamental y codificar los formatos relacionados con el proceso.

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

Elaborado por: Nombre: Carmen Yiseth Garrido Blanco Cargo: Líder Talento Humano Fecha: 01/07/2016 [dd/mm/yy]]	Aprobado por: Nombre: Gloria Inés Latorre Cargo: Líder Planeamiento Educativo Secretaria de Educación Departamental Fecha: _____ [dd/mm/yy]
--	---

"Comprometidos Con la Calidad"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO H05.02. ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA	7
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	7
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	7
6.	REGISTROS.....	8
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	8
8.	ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO).....	10

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso *H05.02. “Administración de reclamaciones por salud*, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso.

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

2. OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para gestionar las reclamaciones por los servicios médicos asistenciales que presenten los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones del Magisterio.

3. ALCANCE

El proceso inicia con la atención de la reclamación del docente afiliado por los servicios médicos asistenciales y finaliza con el seguimiento que hace el Comité sobre la auditoría médica.

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO H05.02. ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD

1. Recibir y radicar la reclamación:

El Profesional Especializado de Talento Humano responsable del manejo del fondo prestacional de la SE, recibe las reclamaciones de los servicios de salud, de la Oficina de Atención al Ciudadano, oficina que previamente ha registrado las solicitudes de reclamación en el sistema de información “seguimiento documental” de Atención al Ciudadano, para su posterior remisión al área responsable del manejo del fondo prestacional, a través de los medios establecidos en la SE, para ello.

2. Revisar y trasladar la reclamación:

El Profesional Especializado de Talento humano responsable del manejo del fondo prestacional de la SE, revisa la reclamación y la envía a la Entidad Prestadora de Salud para que emita una respuesta y registra el trámite dado a la reclamación en el sistema de información de seguimiento documental en el SAC. Se debe mantener una copia de las reclamaciones, para llevarlas al Comité Regional de Prestaciones Sociales, el que está conformado por: Secretario de Despacho de la SE o su delegado, el Profesional Universitario de Talento Humano de la SE, un representante de la asociación sindical de educadores (docente) y un representante de la asociación de Rectores (Rector).

Igualmente se debe hacer el seguimiento a quejas de los funcionarios encargados del área de seguridad social del Magisterio en la ETC, respecto al manejo de novedades administrativas relacionadas con Salud.

3. Analizar el tipo de reclamación y determinar si se audita:

El Comité Regional de Prestaciones Sociales analiza el tipo de reclamación. Si encuentra que el caso amerita auditoría médica, continúa con la actividad 4 “Elaborar informe” y solicita a la Fiduciaria que intervenga a través de la auditoria a la entidad contratista del servicio de salud. Si la reclamación no amerita una auditoria médica al servicio de salud prestado, se solicita a la empresa o entidad contratista del servicio de salud que atienda de forma inmediata la reclamación del docente.

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

4. Elaborar informe:

El Comité Regional de Prestaciones Sociales elabora un informe de las reclamaciones recibidas para remitirlo a la fiduciaria, para que esta a su vez realice una auditoría médica en la entidad contratista prestadora del servicio de salud.

5. Recibir informe y efectuar seguimiento:

El Comité Regional de Prestaciones Sociales recibe el informe presentado por la auditoría médica de la fiduciaria e inicia el seguimiento a dicho informe, con el fin de analizar el comportamiento de la empresa o entidad contratista del servicio de salud (EPS o IPS) y emitir el concepto de revalidación o negación de la adquisición del servicio con dicha empresa.

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Oficina de Atención al Ciudadano.	Recepción de las reclamaciones por salud.
Talento Humano	Atender las reclamaciones por los servicios médicos asistenciales a los docentes.

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Fiduciaria	Ejecutar las auditorías médicas a las Entidades prestadoras del servicio de salud, tomar decisiones sobre el cambio o

"Comprometidos Con la Calidad"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

	continuidad del servicio de salud contratado con determinada EPS o IPS.
Entidad contratista del servicio de salud (EPS o IPS)	Prestar el servicio de salud.
Comité regional de prestaciones sociales	Elaborar el informe de auditoría médica para ser entregado a la fiduciaria y realizar el seguimiento del mismo.

6. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
Solicitud de reclamación sobre el servicio de salud prestado a los docentes (1)	Profesional especializado de Gestión de Talento Humano de la SE.	Medio físico o electrónico (SAC).	Archivo de gestión de Talento Humano	Según Tablas de retención documental del ET.	Expediente de prestaciones sociales en Hoja de vida y al archivo de gestión
Informe de auditoría médica (2)	Profesional especializado de talento humano de la SE.	Carpeta marcada y debidamente foliada	Archivo de gestión de Talento Humano	Según Tablas de retención documental del ET	Archivo central

(1) Documento generado por el usuario, no se manejan formatos específicos.

(2) Documento generado por el Comité Regional de Prestaciones Sociales.

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia	23 de diciembre de 1993

"Comprometidos Con la Calidad"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016
Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación. Título VIII, Dirección, administración inspección y vigilancia.	Congreso de Colombia	8 de febrero de 1994	
Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Congreso de Colombia	8 de Julio de 2005	
Decretos 3135 de 1968, por el cual se prevé la integración de la seguridad social entre el sector público y el privado, y se regula el régimen prestacional de los empleados públicos y trabajadores oficiales.	Presidencia de la República de Colombia	26 de Diciembre de 1968	
Decreto 1848 de 1969, por el cual se reglamenta el decreto 3135 de 1968.	Presidencia de la República de Colombia	20 de Noviembre de 1969	
Decreto 1775 de 1990, por el cual se reglamenta el funcionamiento del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio de que trata la Ley 91 de 1989.	Presidencia de la República de Colombia	3 de Agosto de 1990	
Decreto 2831 de 2005, por el cual se reglamentan el inciso 2° del artículo 3° y el numeral 6° del artículo 7° de la Ley 91 de 1989, y el artículo 56 de la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República de Colombia	16 de Agosto de 2005	
Cartilla nuevo modelo de salud para el magisterio.	Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio	Vigentes	

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBERNACION DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO DETALLADO: ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-H05.02	03	01/07/2016

8. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)

Ver Anexo Diagrama de Flujo H05.02. Administración de reclamaciones por salud.

Este anexo se compone de 1 página.

“Comprometidos Con la Calidad”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, 1er Piso - Tel. 885 33 82 Ext. 140

Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.