 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: GTH-P17
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD	VERSIÓN: 05
	PROCESO DE GETIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA: 16-12-14
		PÁGINA 1 de 2

## 1. OBJETO

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.

## 2. 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 auditoria médica.

## 3. TERMINOLOGÍA

**3.1 SE:** Secretaría de Educación.


## 4. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN:

No Aplica

## 5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	<b>Recibir y radicar la reclamación:</b> El funcionario del Recursos Humanos de la SE, recibe la reclamación de los servicios de salud a través de los medio establecidos en la SE. Se radican todas las solicitudes de reclamación en el sistema de información de seguimiento documental, para su posterior tramite, a través de correspondencia.	El funcionario de Recursos Humanos.	N/A
2	<b>Revisar y trasladar la reclamación:</b> El funcionario de Recursos Humanos de la SE, revisa la reclamación, da el visto bueno en el sistema de información de seguimiento documental y envía un informe de las reclamaciones que se deben tratar en el comité regional de prestaciones sociales.	El funcionario de Recursos Humanos.	N/A
3	<b>Analizar el tipo de reclamación y determinar si se audita:</b> El comité regional de prestaciones sociales Comité conformado por: Secretario del Despacho de la SE o su delegado, funcionario de Recursos Humanos de la SE, un representante de la asociación sindical de educadores (docente), un representante de la asociación de Rectores (Rector), analiza el tipo de reclamación. Si encuentra que el caso amerita auditoria médica, continua con la actividad 4, y solicita a la Fiduciaria para 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	El funcionario de Recursos Humanos.	N/A

Elaborado por: Profesional universitario Firma: Cargo: Profesional universitario	Revisado por: secretario (a) de educación departamental Firma: Cargo: secretario (a) de educación departamental	Aprobado por: secretario (a) de educación departamental Firma: Cargo: secretario (a) de educación departamental
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: GTH-P17
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMACIONES POR SALUD	VERSIÓN: 05
	PROCESO DE GETIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA: 16-12-14
		PÁGINA 2 de 2

	a la empresa o entidad contratista del servicio de salud que atiende de forma inmediata la reclamación del docente.		
4	<b>Elaborar informe:</b> El comité Regional de prestaciones sociales elabora un informe de auditoría médica para remitirlo a la Fiduciaria y esta a su vez ejecute la auditoría médica en la entidad contratista prestadora del servicio de salud.	El funcionario de Recursos Humanos.	
5	<b>Recibir informe y efectuar seguimiento:</b> 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.	El funcionario de Recursos Humanos.	N/A

## 6. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención	Disposición
	Solicitud de reclamación sobre el servicio de salud prestado a los docentes (1).	Archivo de gestión de Recursos Humanos.	Medio físico.	Medio físico.	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)	Archivo de Gestión de Recursos Humanos	Carpeta marcada y debidamente foliada.	Carpeta marcada y debidamente foliada.	Según Tablas de Retención Documental del ET.	Archivo central

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

(2) Documentos generados por el comité Regional de Prestaciones Sociales.

## 7. NORMATIVIDAD

Ver normograma del Proceso

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	FECHA
04	Adaptación del documento al Sistema de Calidad del Ente Territorial.	02/02/10
05	Se incluye política de operación y la actividad N°7 Se cambia Escudo sin Inscripción de los 60 Años.	30/10/14