

**VICEPRESIDENCIA COMERCIAL – GERENCIA DE SERVICIO
AL CLIENTE**

MANUAL DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

SUBPROCESOS: Promoviendo la participación con las Asociaciones de usuarios / Promoviendo la participación con la ciudadanía



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	4
2. ALCANCE DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	4
3. RESPONSABLES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. POLÍTICAS GENERALES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	5
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
CAPÍTULO I: SUBPROCESO PROMOViendo LA PARTICIPACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS	7
PROCEDIMIENTO CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	7
1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	7
2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.....	8
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	9
4. FORMATOS	11
5. ANEXOS	11
PROCEDIMIENTO REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	12
1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.....	12
2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	13
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	14
4. FORMATOS	15
5. ANEXOS	15
PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	16
1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	16
2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	16
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	17
4. FORMATOS	18
5. ANEXOS	18
CAPÍTULO II: SUBPROCESO PROMOViendo LA PARTICIPACIÓN CON LA CIUDADANÍA	19
PROCEDIMIENTO CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO	19
1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO.....	19
2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO	19

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO	20
4. FORMATOS	21
5. ANEXOS	21
PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	21
1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	21
2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	22
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	22
4. FORMATOS	24
5. ANEXOS	24
PROCEDIMIENTO ESCUELA DE FORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	25
1. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	25
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	25
3. FORMATOS	26
4. ANEXOS	26

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Proporcionar a los afiliados de NUEVA EPS los mecanismos de participación social (Asociación de usuarios, Rendición de cuentas, elección de Representante ante Junta Directiva), promoviendo su participación activa y enmarcados en la normatividad legal vigente, con el fin de velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes y la mejora del servicio.

2. ALCANCE DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Inicia con la conformación de las Asociaciones de usuarios y finaliza con las actividades de promoción de la participación social, tanto para el régimen contributivo como para el subsidiado.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

- ✓ **Área líder del proceso:** Coordinación de Participación Social.
- ✓ **Áreas que intervienen en el proceso:** Vicepresidencia de Salud, Vicepresidencia Administrativa y Financiera, Vicepresidencia de Operaciones, Gerencias Regionales, Gerencia de Régimen Subsidiado, Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos, Gerencia de Servicio al Cliente, Secretaría General y Jurídica, Gerencia Operativa en Salud, Gerencia de Gestión de Medicamentos e Insumos.

4. MARCO NORMATIVO

- ✓ Circular externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007.
- ✓ Circular externa 002 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud. Por la cual se imparten instrucciones para el reporte de información sobre la Asociación de Usuarios a la Supersalud, a través del formato GT004.
- ✓ Circular Única de Supersalud. Determina los parámetros que implementará la Superintendencia Nacional de Salud para que, bajo las funciones de inspección, vigilancia y control, los entes vigilados desarrollen los procesos de participación social.
- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Decreto 1757 de 1994 de la Presidencia de la República. Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Decreto 780 de 2016 de la Presidencia de la República. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- ✓ Ley 100 de 1993 del Congreso de la República. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 720 de 2001 del Congreso de la República. Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- ✓ Ley 850 de 2003 del Congreso de la República. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ Ley 1122 de 2007 del Congreso de la República. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1438 de 2011 del Congreso de la República. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley Estatutaria 1751 de 2015 del Congreso de la República. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud. Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud -PPSS.
- ✓ Resolución 229 de 2020 del Ministerio de Salud. Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud -EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.
- ✓ Demás normas que modifiquen, adicionen, aclaren, sustituyan o revoquen las aquí citadas.

5. POLÍTICAS GENERALES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

- 5.1. La formulación y seguimiento del plan de acción anual del componente de participación social se realizará de acuerdo con los ejes de la Política de Participación Social en Salud, definidos en la Resolución 2063 de 2017 y las líneas de acción pública, establecidas en la Política Pública de Participación, incidente para cada departamento.
- 5.2. La Coordinación de Participación Social será garante al cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la participación social y se mantendrá informada para implementar aquellas expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud que surjan en este ámbito.
- 5.3. La Coordinación de Participación Social tendrá un presupuesto anual para el desarrollo de sus actividades, el cual será ajustado de acuerdo con las políticas definidas por la Gerencia de Servicio al Cliente y el cumplimiento de la normatividad vigente.
- 5.4. Las estrategias y planes de comunicación que desde NUEVA EPS se adelanten en torno a la participación social, contarán con el apoyo y asesoría de la Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos -GERCOM.
- 5.5. Son responsabilidades de las Gerencias Zonales, Director de Oficina, Coordinador de Servicio al Cliente y Coordinador del Régimen Subsidiado:
 - Entregar las piezas de comunicación escritas y virtuales, concernientes a participación social establecidas por la Compañía, a los delegados de las Asociaciones de usuarios y a los usuarios, para que conozcan los avances y logros obtenidos en la prestación del servicio.
 - Dar a conocer los lineamientos sobre el manejo del proceso de participación social cuando haya renovación de los integrantes de la Junta Directiva.
 - Informar a los delegados de las Asociaciones de usuarios la programación de las consultas ciudadanas y demás reuniones organizadas por los entes de control.
- 5.6. Son responsabilidades de las Gerencias Regionales, Zonales y Director de Oficina:
 - Asistir a las consultas ciudadanas o mesas de trabajo y demás reuniones programadas por los diferentes entes de control, cuando sean requeridos.
 - Dar respuesta oportuna de conformidad y en los tiempos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud, a los compromisos adquiridos en las consultas ciudadanas y reuniones organizadas por los entes de control.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 6.1. Acompañamiento: Desarrollo de las capacidades de los colaboradores de la entidad que han expresado la necesidad del mismo, favoreciendo la práctica pedagógica hacia la gestión integral con enfoque de resultados, teniendo como base el respeto a la autodeterminación, la cultura y la realidad política territorial, contribuyendo así a reducir los niveles de dificultades técnicas, a la apropiación de procesos y tecnologías, mejorando la capacidad de gestión y participación para la toma de decisiones locales. Adicionalmente, se convierte en un mecanismo viable para aumentar la comunicación y articulación de esfuerzos entre la entidad rectora, sus dependencias y las demás entidades.
- 6.2. Afiliado: Calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación a la EPS, la cual otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza a las prestaciones económicas.
- 6.3. Alianza o Asociación de usuarios: Agrupación de usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- 6.4. Asamblea: Reunión de los miembros de una colectividad para discutir determinadas cuestiones de interés común y, en su caso, adoptar decisiones.

- 6.5. Asesoría: Informar, socializar, compartir y generar acciones correctivas, preventivas y de mejora para el fortalecimiento del proceso de participación social.
- 6.6. Asistencia técnica: Proceso orientado al desarrollo de capacidades en las personas, las organizaciones y la comunidad, a fin de contribuir al logro de la gestión territorial y alcanzar los resultados en salud esperados, mediante asesoría, cooperación, acompañamiento técnico y capacitación, en trabajo conjunto con los actores involucrados.
- 6.7. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Espacio que genera las entidades para informar y explicar su gestión a la comunidad y a las diferentes organizaciones involucradas, dentro de un periodo determinado, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas.
- 6.8. Capacitación: Construcción conjunta de conocimientos que permite a los colaboradores e integrantes de los espacios e instancias de participación, complementar, actualizar, perfeccionar, renovar o profundizar conocimientos o habilidades, fortalecer la capacidad para la innovación y gestión del cambio, percibir los requerimientos del entorno, tomar decisiones acertadas en situaciones complejas, trabajar en equipo y valorar y respetar lo público.
- 6.9. Comisión de trabajo: Instancia ejecutora de las funciones de los espacios de participación social en salud, cuyo funcionamiento está enmarcado en el Reglamento, Estatuto o en el Plan de acción anual, según corresponda a una Asociación de usuarios.
- 6.10. Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB): Se consideran a las Entidades Promotoras de Salud del régimen contributivo y del régimen subsidiado, entidades adaptadas y empresas de medicina prepagada.
- 6.11. Escuela de formación de Participación Social: Espacio de capacitación dirigido a las Asociaciones de usuarios, líderes de IPS, farmacias y colaboradores responsables del proceso de Participación Social de NUEVA EPS, a nivel nacional, para el fortalecimiento, sostenibilidad y construcción de experiencias efectivas de participación social, pensando en la riqueza profesional y humana de los actores involucrados en el proceso.
- 6.12. Formas de participación social en salud: Comprende la participación social en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la cual se puede enmarcar en:
- a. Participación social: Proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. A su vez, comprende:
 - ✓ Participación ciudadana: Ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
 - ✓ Participación comunitaria: Derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
 - b. Participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud: Interacción de los usuarios con los servidores de la salud para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación de los servicios en salud.

CAPÍTULO I: SUBPROCESO PROMOVRIENDO LA PARTICIPACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

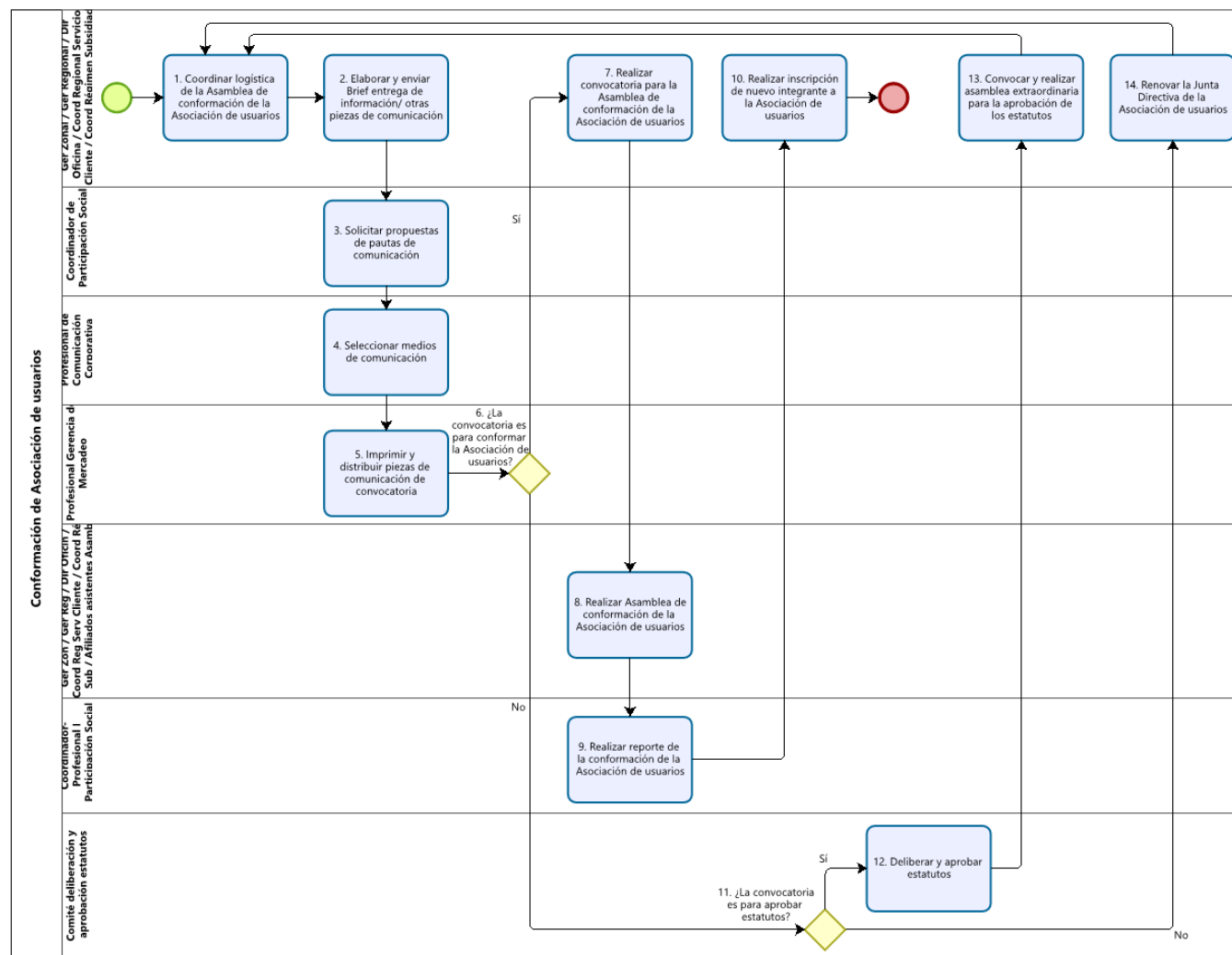
PROCEDIMIENTO CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 1.1. La participación ciudadana a través de las Asociaciones de usuarios de NUEVA EPS está basada en los principios del voluntariado (Ley 720 de 2001), la cual no genera retribución económica y en la que todos los afiliados activos (cotizantes y beneficiarios) que acrediten sus derechos, podrán ser parte de la Asociación.
- 1.2. Las Asociaciones de usuarios serán conformadas por una única vez en los departamentos donde NUEVA EPS tenga presencia, mediante convocatoria pública difundida a través de medios de comunicación local, regional o nacional de alta divulgación y se realizará posterior a los 60 días del inicio de la prestación del servicio.
- 1.3. Los departamentos en donde no exista una Asociación de usuarios exclusiva para el régimen subsidiado, será la conformada para el régimen contributivo en la que se incorporará a los afiliados que deseen participar.
- 1.4. Para los departamentos de Amazonas, Arauca, Casanare, Guaviare, San Andrés, Vaupés y Vichada, la Asociación de usuarios será mixta.
- 1.5. La conformación de la Asociación de usuarios será oficializada a través del *Acta de conformación de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-003)* que, bajo la responsabilidad de la Coordinación de Participación Social, deberá ser cargada en la plataforma digital establecida por la Superintendencia de Salud.
- 1.6. Los Gerentes Zonales, Director de Oficina, Coordinador de Servicio al Cliente, Coordinador del Régimen Subsidiado y Coordinador de Participación Social, deberán apoyar a las Asociaciones de usuarios para que desarrollen las siguientes funciones:
 - Asesorar a los afiliados de NUEVA EPS sobre el acceso a los servicios de salud
 - Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus necesidades e inquietudes, con las cuales se presenten propuestas de mejora a NUEVA EPS
 - Informar, en primera instancia a NUEVA EPS, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados
 - Realizar seguimiento a las acciones correctivas que se generen para atender las deficiencias en los servicios
 - Elegir, y ser elegido, como representante de los usuarios ante los diferentes espacios de participación social en salud
 - Hacer parte de los comités de trabajo aprobados por la Asociación de usuarios
 - Cumplir con las funciones de los comités de trabajo conformados
 - Realizar y ejecutar el plan de acción
- 1.7. La Coordinación de Participación Social debe gestionar la relación con los representantes de la Asociación de usuarios de NUEVA EPS, convirtiéndolos en aliados estratégicos en pro del posicionamiento, identidad, marca y protección de la reputación de la Compañía. Por lo tanto, todos los funcionarios que tengan contacto con los miembros de las Asociaciones de usuarios deberán garantizar un trato asertivo.
- 1.8. NUEVA EPS dispondrá de los canales por medio de los cuales se recibirán y tramitarán las comunicaciones escritas o verbales de los miembros de las Asociaciones de usuarios y definirá los tiempos para su atención.

- 1.9. Los Gerentes Regionales, Zonales y los Coordinadores de Régimen Subsidiado apoyarán y acompañarán a las Asociaciones de usuarios en la elaboración de los estatutos, de acuerdo con la normatividad legal vigente, y direccionarán la divulgación para el desarrollo de las Asambleas informativas y de fortalecimiento.
- 1.10. Las Asociaciones de usuarios de NUEVA EPS deben tener un representante para:
- Comité de Ética Hospitalaria
 - Comité Técnico Científico (CTC)
 - Comité de Participación Comunitaria (COPACO)
 - Comité de Veeduría
 - Comités especializados (enfermedades de alto costo, enfermedades ruinosas, entre otras)
 - Junta Directiva
 - Participar en las reuniones departamentales y quién elijará a sus delegados regionales y nacionales
- 1.11. En las Asambleas de conformación de Asociación de usuarios y Renovación de Junta Directiva se deberá realizar la validación del estado de afiliación de los aspirantes y registro de asistencia, además de garantizar su desarrollo de acuerdo con los lineamientos definidos.
- 1.12. Todos los miembros de las Asociaciones de usuarios deben garantizar un trato respetuoso con el personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud en NUEVA EPS, IPS y farmacias.

2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicio			
1.	Coordinar logística de la Asamblea de conformación de la Asociación de usuarios	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado	Como: Realizando las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Programar fecha y hora para el desarrollo de la asamblea • Reservar el lugar y disponer de las ayudas audiovisuales, de acuerdo con lo dispuesto en el <i>Subproceso Compras de bienes y servicios de tipo administrativo</i>, del Manual de proceso Gestión de compras administrativas (C-05-02-M-001) • Definir agenda de la asamblea • Preparar la documentación y formatos a diligenciar durante la asamblea
2.	Elaborar y enviar Brief entrega de información/ otras piezas de comunicación	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado	Como: Diligenciando la sección correspondiente a las Asociaciones de usuarios en el <i>Brief entrega de información/otras piezas de comunicación (C-10-01-F-005)</i> y enviándolo a través de correo electrónico, junto con la programación de la Asamblea de conformación, al Coordinador de Participación Social, con 2 meses de antelación a su desarrollo.
3.	Solicitar propuestas de pautas de comunicación	Nacional: Coordinador de Participación Social	Como: Una vez revisada la información remitida, envía el <i>Brief entrega de información/otras piezas de comunicación (C-10-01-F-005)</i> , con mínimo 15 días hábiles de antelación al desarrollo de la Asamblea de conformación, a la GERCOM para solicitar las propuestas de avisos y cuñas de ley.
4.	Seleccionar medios de comunicación	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa	Como: Definiendo la política de comunicación, seleccionando los medios de comunicación con los que se realizará la convocatoria y elaborando las piezas de comunicación, que serán enviadas a la Gerencia de Mercadeo para su impresión y distribución.
5.	Imprimir y distribuir piezas de comunicación de convocatoria	Nacional: Profesional Gerencia de Mercadeo	Como: Una vez impresas las piezas de comunicación y de acuerdo con los medios de distribución definidos, se enviarán a los respectivos destinos.
6.	¿La convocatoria es para conformar la Asociación de usuarios?		
7.	Sí: Realizar convocatoria para la Asamblea de conformación de la Asociación de usuarios	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado	Como: A través de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Publicar las piezas de comunicación en farmacias, IPS, Oficinas de Atención al Afiliado (OAA) y tomar registro fotográfico como evidencia al cumplimiento de la normatividad referente a la publicidad previa a la asamblea • Difundir la convocatoria a través de medios de comunicación local, regional o nacional de alta circulación <p>La publicación de las piezas de comunicación se deberá realizar, al menos 3 veces, durante los 2 meses previos al desarrollo de la asamblea.</p>
8.	Realizar	Zonal/Regional:	Como: Al inicio de la asamblea, cada participante debe presentar

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Asamblea de conformación de la Asociación de usuarios	Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado / Afiliados asistentes a asamblea	<p>el documento de identidad, con el cual se verifica en la base de datos de la zonal su estado de afiliación. Solo aquellos que se encuentren activos participarán de la sesión y diligenciarán el <i>Registro de asistencia Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-005)</i>.</p> <p>El responsable de Participación Social de NUEVA EPS presentará a consideración el orden del día para aprobación de la Asamblea General de Conformación de Asociación de usuarios de NUEVA EPS, compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración de conformación (nombre de la Asociación) • Elección del Presidente y Secretario de la Asamblea de conformación (éste último debe elaborar el acta en el mismo momento en que transcurre la reunión) • Calidad de asociado: Todos los afiliados activos de NUEVA EPS expresan libremente querer pertenecer a este mecanismo de participación social • Nombramiento de la Junta Directiva: La asamblea elige el mecanismo de votación (terna, plancha o postulación) y se eligen 8 personas (4 principales y 4 suplentes). Los interesados deben diligenciar y entregar al Presidente de la asamblea, el formato que se defina para ello. • Elección comité de deliberación y aprobación de estatutos (se sugiere máximo 5 personas) • Duración de la Asociación de usuarios: Los afiliados asistentes determinan su duración en años que, por lo general, es indefinida o hasta que la EPS exista. • Lectura, aprobación y firma del <i>Acta de conformación de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-003)</i>
9.	Realizar reporte de la conformación de la Asociación de usuarios	Nacional: Coordinador – Profesional I de Participación Social	<p>Como: A través del aplicativo que defina la Supersalud, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargar la información sobre la conformación de las Asociaciones • Actualizar la información cada vez que se presente una novedad • Remitir copia escaneada de las actas de conformación de las Asociaciones de usuarios dentro de los 10 días hábiles siguientes <p>Para NUEVA EPS, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un archivo con las copias de las actas de conformación • Publicar y mantener actualizada en la página web de la Compañía la información básica de las Asociaciones de usuarios
10.	Realizar inscripción de nuevo integrante a la Asociación de usuarios	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado	<p>Como: Cuando un afiliado manifieste su intención de ser parte de la Asociación de usuarios de NUEVA EPS, podrá hacerlo de manera escrita en las OAA, a la Asociación de usuarios o a través del correo electrónico participacion.social@nuevaeps.com.co, enviando la información al Presidente de la Asociación para que sea incluido en el libro de Asociación de Usuarios.</p>
11.	No: ¿La convocatoria es para aprobar estatutos?		
12.	Sí: Deliberar y aprobar	Zonal/Regional: Comité de	<p>Como: El comité elegido por la Asociación de usuarios se reunirá para deliberar y aprobar los estatutos, cuyo tiempo está sujeto a</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	estatutos	deliberación y aprobación de estatutos	decisión de la Asociación.
13.	Convocar y realizar asamblea extraordinaria para la aprobación de los estatutos <i>Regresa a Act. 1</i>	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado	Como: Surte las mismas actividades iniciales de este procedimiento a excepción que, para estas reuniones extraordinarias, la pieza de comunicación diseñada será afiches, lo cual se especificará en el <i>Brief entrega de información/otras piezas de comunicación (C-10-01-F-005)</i> .
14.	No: Renovar la Junta Directiva de la Asociación de usuarios <i>Regresa a Act. 1</i>	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado	Como: Se realiza cada 2 años y surte las mismas actividades iniciales de este procedimiento a excepción que, para la renovación de la Junta Directiva, la pieza de comunicación diseñada será afiches, lo cual se especificará en el <i>Brief entrega de información/otras piezas de comunicación (C-10-01-F-005)</i> .
Fin			

4. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
C-01-08-F-003	Acta de conformación de Asociación de usuarios de NUEVA EPS
C-01-08-F-005	Registro de asistencia Asociación de usuarios de NUEVA EPS
C-10-01-F-005	Brief entrega de información/otras piezas de comunicación

5. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
NA	

PROCEDIMIENTO REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 1.1. La Coordinación de Participación Social garantizará el desarrollo de las siguientes reuniones con los delegados de las Asociaciones de usuarios y serán los Gerentes Zonales, Coordinadores del Régimen Subsidiado y Coordinador de Participación Social, los responsables de su ejecución:

Diálogo con el Vicepresidente Comercial

Se realiza mensualmente por departamento, en la que se suman el Gerente Zonal y Regional, Coordinador de Participación Social -quienes son los responsables de su preparación, desarrollo y cierre-, Coordinador Regional de Servicio al Cliente y Director de Oficina, con el objetivo de promover el diálogo entre la Asociación de usuarios, prestadores y la Alta Gerencia de NUEVA EPS, identificando las necesidades para fortalecer la prestación de los servicios mediante un proceso de construcción, concertación y seguimiento permanente en pro de la satisfacción de los usuarios y calidad de los servicios.

La agenda de la reunión estará compuesta, sin limitarse, por:

- a. Bienvenida a cargo del Gerente Zonal y Vicepresidente Comercial
- b. Objetivo y metodología de la reunión
- c. Presentación de la Coordinación de Participación Social
- d. Gestión a las inquietudes referidas por las Asociaciones de usuarios, a cargo del Prestador de Servicios
- e. Intervención de los delegados de la Asociación de usuarios
- f. Balance de la jornada a cargo del Vicepresidente Comercial

Departamental

Reunión mensual con la participación del Gerente Zonal o Regional, Coordinador Regional de Servicio al Cliente, Director de Oficina o Coordinador Régimen Subsidiado, para brindar capacitaciones en temas normativos y de interés para la Asociación de usuarios; socializar con los integrantes de la Junta Directiva, los avances y logros obtenidos en la Compañía; atender las observaciones, recomendaciones e inquietudes sobre la prestación del servicio.

La agenda de la reunión estará compuesta, sin limitarse, por:

- a. Apertura de la reunión
- b. Aprobación del acta anterior
- c. Elección Secretario y Moderador
- d. Definición de la metodología de la reunión
- e. Capacitación en tema normativo o procedimental
- f. Desarrollo de temas a tratar
- g. Temas varios
- h. Definición de acuerdos y compromisos

Nacional

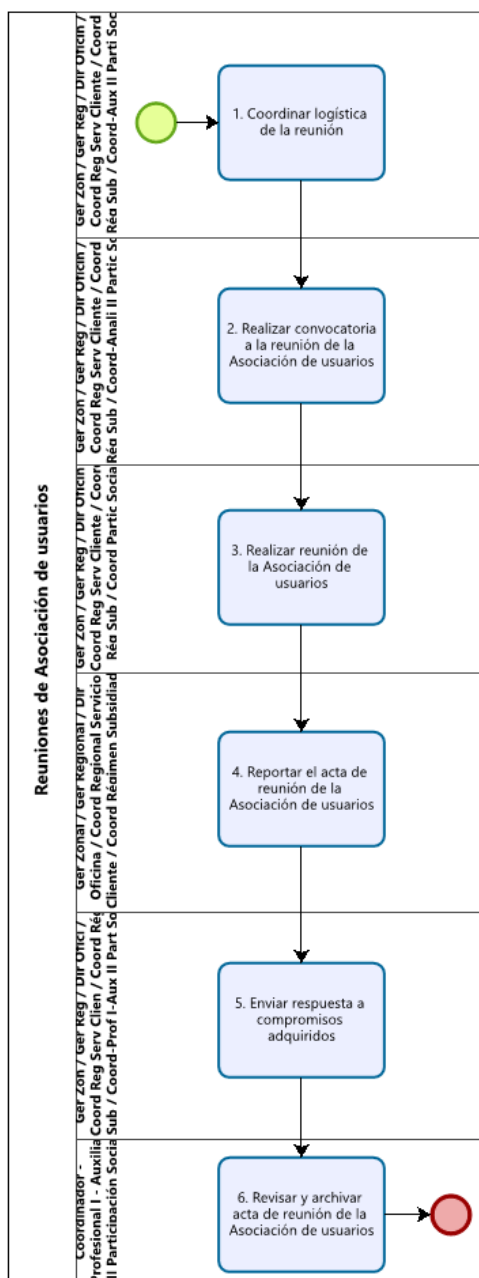
Sesión semestral liderada por el Coordinador de Participación Social, con la participación del Presidente, Vicepresidente de Salud, Gerente de Prestación de Servicios, Gerente Operativo en Salud, Gerente de Servicio al Cliente y Gerente de Medicamentos e Insumos, en la que se gestionan las observaciones, recomendaciones e inquietudes sobre la prestación del servicio.

Una hora antes de la sesión, se brinda un espacio exclusivo -sin participación de NUEVA EPS- para los delegados regionales de las Asociaciones de usuarios, en el cual se conocen y llegan a acuerdos para plantear dentro de la reunión, cuya agenda estará compuesta, sin limitarse, por:

- a. Apertura de la reunión, bajo la moderación de la Coordinación de Participación Social
- b. Elección del Secretario y Moderador, por parte de los delegados
- c. Definición de la metodología de la reunión
- d. Desarrollo de temas a tratar
- e. Intervención de los delegados
- f. Definición de acuerdos y compromisos

- 1.2. Dependiendo de las necesidades de las Asociaciones de usuarios, los Gerentes Zonales, Director de Oficina, Coordinador de Servicio al Cliente o Coordinador de Régimen Subsidiado, deberá involucrar a las áreas de NUEVA EPS correspondientes en las reuniones mensuales.
- 1.3. El Coordinador de Participación Social mantendrá espacios de diálogo para garantizar la relación efectiva con las Asociaciones de usuarios y especialmente con aquellas que presenten alguna complejidad.
- 1.4. Los Gerentes Zonales, Director de Oficina, Coordinador de Servicio al Cliente y Coordinador de Régimen Subsidiado, deben mantener informadas a las Asociaciones de usuarios sobre las novedades que se relacionen con los servicios de NUEVA EPS y que involucren a los usuarios.
- 1.5. Es responsabilidad de cada Vicepresidencia, Gerencia de Dirección Nacional, Gerencia Regional y Zonal, el cumplimiento de los compromisos adquiridos, resultado de las reuniones departamentales y nacional.

2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicio			
1.	Coordinar logística de la reunión	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Auxiliar II de Participación Social	Como: Realizando las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Programar fecha y hora para el desarrollo de la reunión • Reservar el lugar y disponer de las ayudas audiovisuales, de acuerdo con lo dispuesto en el <i>Subproceso Compras de bienes y servicios de tipo administrativo</i>, del Manual de proceso Gestión de compras administrativas (C-05-02-M-001) • Definir agenda de la reunión • Preparar la documentación y formatos a diligenciar durante la reunión
2.	Realizar convocatoria a la reunión de la Asociación de usuarios	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Analista II de Participación Social	Como: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Diálogo con el Vicepresidente Comercial:</u> Elaborar tarjeta de invitación para la sesión, la cual será enviada a los representantes de la Asociación de usuarios. • <u>Reunión Departamental:</u> Elaborar <i>Invitación reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-011)</i> y enviarla a los integrantes de la Junta Directiva, con 15 días de antelación. • <u>Reunión Nacional:</u> Elaborar <i>Invitación reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-011)</i> y enviarla a los integrantes de la Junta Directiva o delegados regionales de la Asociación de usuarios, con 15 días de antelación. <p>La Coordinación de Participación Social apoyará a las Zonales y Regionales en lo requerido para realizar las convocatorias.</p>
3.	Realizar reunión de la Asociación de usuarios	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador de Participación Social	Como: De acuerdo con las agendas definidas para cada reunión, diligenciando el <i>Registro de asistencia Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-005)</i> y generando el <i>Acta de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-004)</i> . Para la reunión nacional, el Auxiliar II de la Coordinación de Participación Social elaborará la respectiva acta.
4.	Reportar el acta de reunión de la Asociación de usuarios	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente /	Como: Las <i>Actas de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-004)</i> , serán escaneadas y remitidas al correo electrónico del Coordinador de Participación Social, máximo 8 días posterior a las sesiones.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Coordinador Régimen Subsidiado	
5.	Enviar respuesta a compromisos adquiridos	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Profesional I – Auxiliar II de Participación Social	Como: Elaborar los oficios de respuesta a los compromisos adquiridos y enviarlos a los correos electrónicos de los participantes a las reuniones de las Asociaciones de usuarios, máximo 15 días posterior a las sesiones.
6.	Revisar y archivar acta de reunión de la Asociación de usuarios	Nacional: Coordinador – Profesional I – Auxiliar II de Participación Social	Como: Una vez revisadas las actas remitidas, las archiva en los medios de conservación definidos para tal fin.
Fin			

4. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
C-01-08-F-004	Acta de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS
C-01-08-F-005	Registro de asistencia Asociación de usuarios de NUEVA EPS
C-01-08-F-011	Invitación reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS

5. ANEXOS

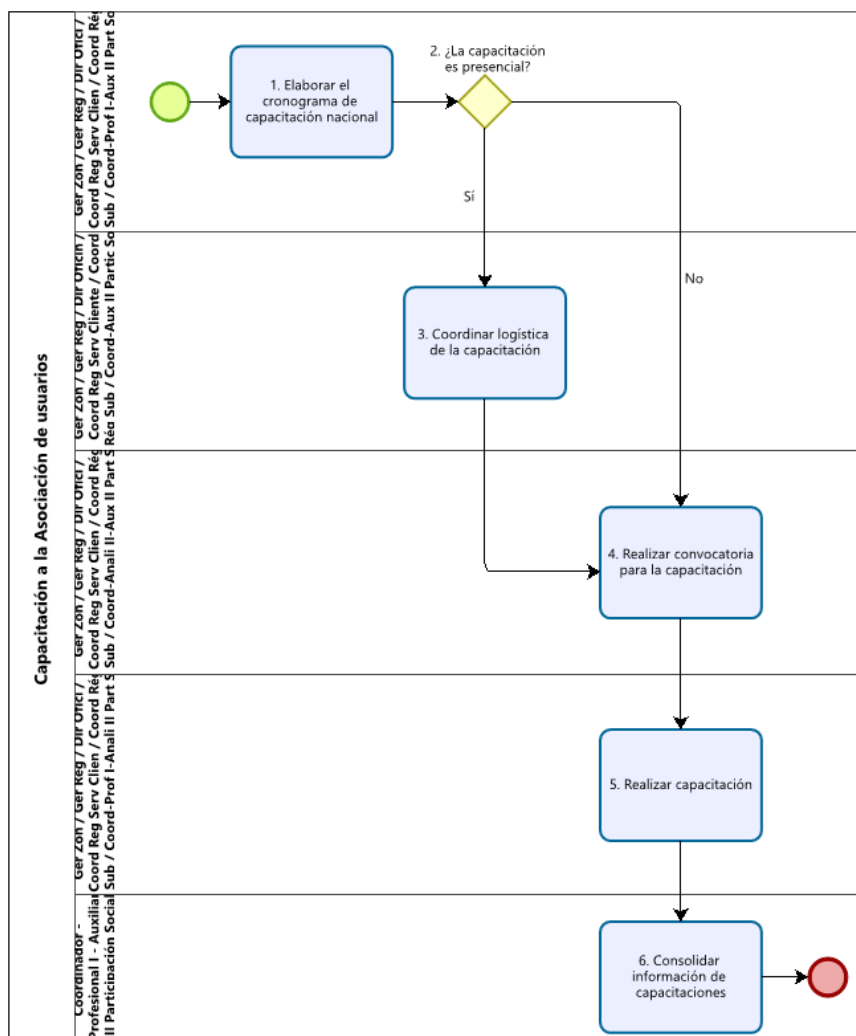
CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
NA	

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 1.1. Los Gerentes Zonales, Director de Oficina, Coordinador de Servicio al Cliente, Coordinador del Régimen Subsidiado y Coordinador de Participación Social, son responsables de llevar a cabo los procesos permanentes del Plan de capacitación y orientación a las Asociaciones de usuarios, proporcionando herramientas para la divulgación de la información recibida.
- 1.2. Desde la Coordinación de Participación Social se desarrollan las siguientes capacitaciones:
 - a. **Capacitación mensual:** Anualmente se proyectan las capacitaciones mensuales que se realizarán a nivel nacional sobre temas que permitan mejorar el relacionamiento de las Asociaciones de usuarios con NUEVA EPS, cuya programación es socializada en las reuniones departamentales.
 - b. **Diálogo de saberes:** Capacitación anual en diversos temas que busca brindar un espacio de aprendizaje con los delegados regionales de las Asociaciones de usuarios, la cual es impartida por expertos.
- 1.3. NUEVA EPS debe capacitar a los funcionarios que desarrollan el proceso de participación social en destrezas y habilidades para el manejo y relacionamiento con los miembros de las Asociaciones de usuarios.

2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicio			
1.	Elaborar el cronograma de capacitación nacional	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Profesional I – Auxiliar II de Participación Social	Como: Generando la programación anual de las capacitaciones, la cual es remitida a las regionales y zonales para la respectiva socialización en la reunión departamental.
2.	¿La capacitación es presencial?		
3.	Sí: Coordinar logística de la capacitación <i>Ir a Act. 4</i>	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Auxiliar II de Participación Social	Como: Con mínimo un mes de anticipación a la fecha programada para la capacitación, se realiza: <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento para reservar el lugar, a través de la <i>Solicitud de compra de bienes y/o servicios (C-05-02-F-002)</i>, remitida a la Dirección de Compras • Trámite del viaje, por medio de correo electrónico, y solicitud de viáticos, a través del <i>Anticipo y legalización de gastos de viaje (C-06-03-F-001)</i>, remitidos a la Dirección de Nómina y Contratación.
4.	No: Realizar convocatoria para la capacitación	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Analista II – Auxiliar II de Participación Social	Como: Elaborando tarjeta virtual de invitación y, según la capacitación, enviándola por correo electrónico a: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Capacitación mensual:</u> Asociaciones de usuarios, IPS, farmacias, hospitales, entes de control • <u>Diálogo de saberes:</u> Delegados regionales de las Asociaciones de usuarios
5.	Realizar capacitación	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional /	Como: De acuerdo con lo programado, se desarrolla la capacitación, de la cual se genera:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Profesional I – Analista II de Participación Social	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Registro de asistencia Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-005)</i> • <i>Evaluación de capacitación en Participación Social (C-01-08-F-010)</i> • <i>Acta de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-004)</i>, que será remitida por correo electrónico a la Coordinación de Participación Social, máximo 8 días posteriores a la capacitación. <p>Para las capacitaciones ofrecidas desde la Coordinación de Participación Social, el Auxiliar II elaborará la respectiva acta.</p>
6.	Consolidar información de capacitaciones	Nacional: Coordinador – Profesional I – Auxiliar II de Participación Social	Como: Revisa las <i>Actas de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-004)</i> y consolida la información en el <i>Reporte de capacitaciones a la Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-009)</i> , con la que se reportará el indicador de gestión.
Fin			

4. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
C-01-08-F-004	Acta de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS
C-01-08-F-005	Registro de asistencia Asociación de usuarios de NUEVA EPS
C-01-08-F-009	Reporte de capacitaciones a la Asociación de usuarios de NUEVA EPS
C-01-08-F-010	Evaluación de capacitación en Participación Social
C-05-02-F-002	Solicitud de compra de bienes y/o servicios
C-06-03-F-001	Anticipo y legalización de gastos de viaje

5. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
NA	

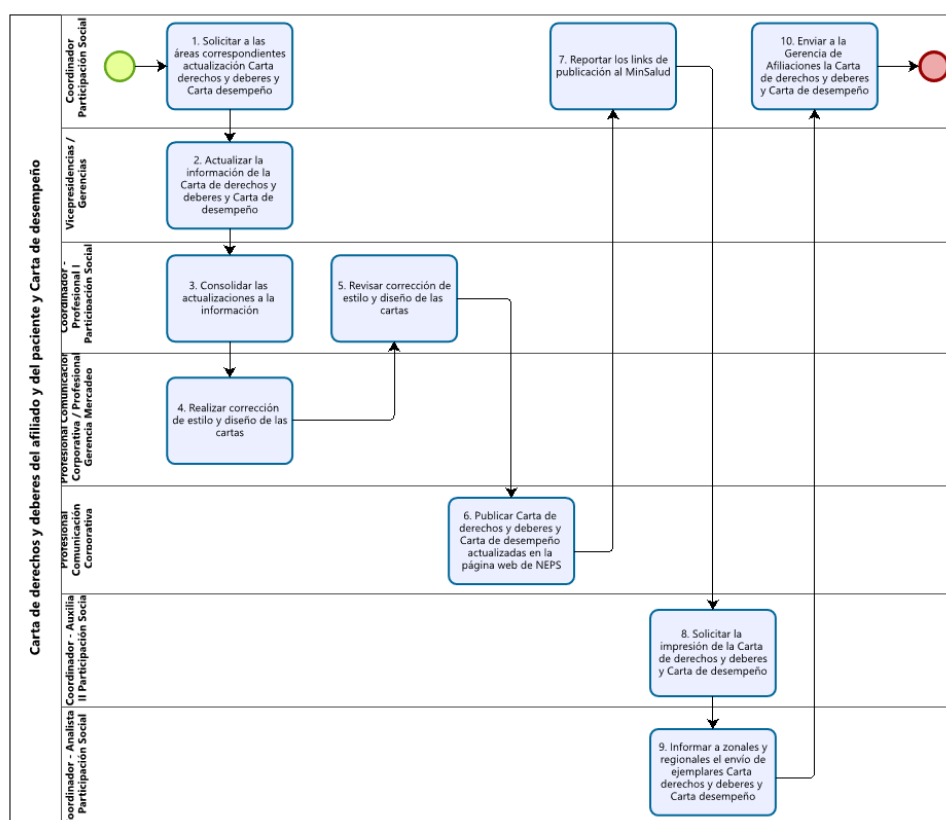
CAPÍTULO II: SUBPROCESO PROMOVRIENDO LA PARTICIPACIÓN CON LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO

1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO

- 1.1. NUEVA EPS diseñará la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y la Carta de desempeño para el régimen contributivo y subsidiado, mecanismo que le permite a los afiliados contar con información adecuada y suficiente sobre el ejercicio de los derechos, la cual debe ser clara, organizada, contener información regional o nacional y facilitar el entendimiento de su contenido.
- 1.2. Es responsabilidad de la Coordinación de Participación Social actualizar el contenido de la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y la Carta de desempeño, las cuales serán remitidas a la GERCOM para la corrección de estilo y a la Gerencia de Mercadeo para el respectivo diseño. Una vez las piezas sean validadas por la Coordinación de Participación Social, serán publicadas en los diferentes canales dispuestos por la Compañía durante el primer mes de cada año.
- 1.3. Una vez actualizadas la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y la Carta de desempeño, la Coordinación de Participación Social la compartirá con la Gerencia de Afiliaciones para su respectiva socialización y entrega a los afiliados.

2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y CARTA DE DESEMPEÑO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicio			
1.	Solicitar a las áreas correspondientes la actualización a la Carta de derechos y deberes y la Carta de desempeño	Nacional: Coordinador de Participación Social	Como: Mediante correo electrónico se remite, a las vicepresidencias y gerencias, la versión vigente de la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y la Carta de desempeño, para que sean actualizadas según corresponda.
2.	Actualizar la información de la Carta de derechos y deberes y Carta de desempeño	Nacional: Vicepresidencias / Gerencias	Como: Cada vicepresidencia y gerencia actualiza la información que le corresponde en la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente. La Dirección de Calidad, de la Vicepresidencia de Salud, actualiza la Carta de Desempeño. Una vez actualizados los documentos, son remitidos al correo electrónico de la Coordinación de Participación Social.
3.	Consolidar las actualizaciones a la información	Nacional: Coordinador – Profesional I de Participación Social	Como: De acuerdo con lo establecido en la Resolución 229 de 2020, reúne la información en un solo documento, el cual será remitido para corrección de estilo y diseño.
4.	Realizar corrección de estilo y diseño de las cartas	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa / Profesional Gerencia de Mercadeo	Como: Luego de consolidada la actualización a la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y la Carta de desempeño, remite el documento por correo electrónico a la GERCOM, para la corrección de estilo, y a la Gerencia de Mercadeo, para el diseño.
5.	Revisar corrección de estilo y diseño de las cartas	Nacional: Coordinador – Profesional I de Participación Social	Como: Una vez se ha corregido el estilo y diseñado de la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y de la Carta de desempeño, la revisa para emitir su aval por medio de correo electrónico.
6.	Publicar la Carta de derechos y deberes y Carta de desempeño actualizadas en la página web de NUEVA EPS	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa	Como: Realiza la publicación de la actualización de la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y la Carta de desempeño en la página web de NUEVA EPS, remitiendo los links a la Coordinación de Participación Social.
7.	Reportar los links de publicación al MinSalud	Nacional: Coordinador de Participación Social	Como: En la ruta dispuesta por el Ministerio de Salud, se remitirán los links para acceder a la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y a la Carta de desempeño actualizadas, dentro de los primeros 3 días hábiles del siguiente mes de su publicación, tomando registro del envío como evidencia.
8.	Solicitar la impresión de la Carta de derechos y deberes y Carta de desempeño	Nacional: Coordinador – Auxiliar II de Participación Social	Como: Por medio de la <i>Solicitud de compra de bienes y/o servicios (C-05-02-F-002)</i> , remitida a la Dirección de Compras, cuya cantidad de impresiones se determinará con base en una muestra representativa de ejemplares para el total de canales presenciales a nivel nacional.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9.	Informar a las zonales y regionales el envío de los ejemplares de la Carta de derechos y deberes y Carta de desempeño	Nacional: Coordinador – Analista II de Participación Social	Como: A través de correo electrónico se informa al Gerente Zonal, Coordinador Regional de Servicio al Cliente, Director y Coordinador de Oficina y Coordinador de Régimen Subsidiado, el envío de los ejemplares de la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y Carta de desempeño, quienes verificarán y confirmarán el recibido. En el mensaje, se incluirán los lineamientos para su socialización y entrega a los afiliados.
10.	Enviar a la Gerencia de Afiliaciones la Carta de derechos y deberes y Carta de desempeño	Nacional: Coordinador de Participación Social	Como: Por medio de correo electrónico remite a la Gerencia de Afiliaciones la Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente y Carta de desempeño actualizadas, para que, desde el área, se solicite a la Dirección de Compras la impresión de los ejemplares que se requieran.
Fin			

4. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
C-05-02-F-002	Solicitud de compra de bienes y/o servicios

5. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
NA	

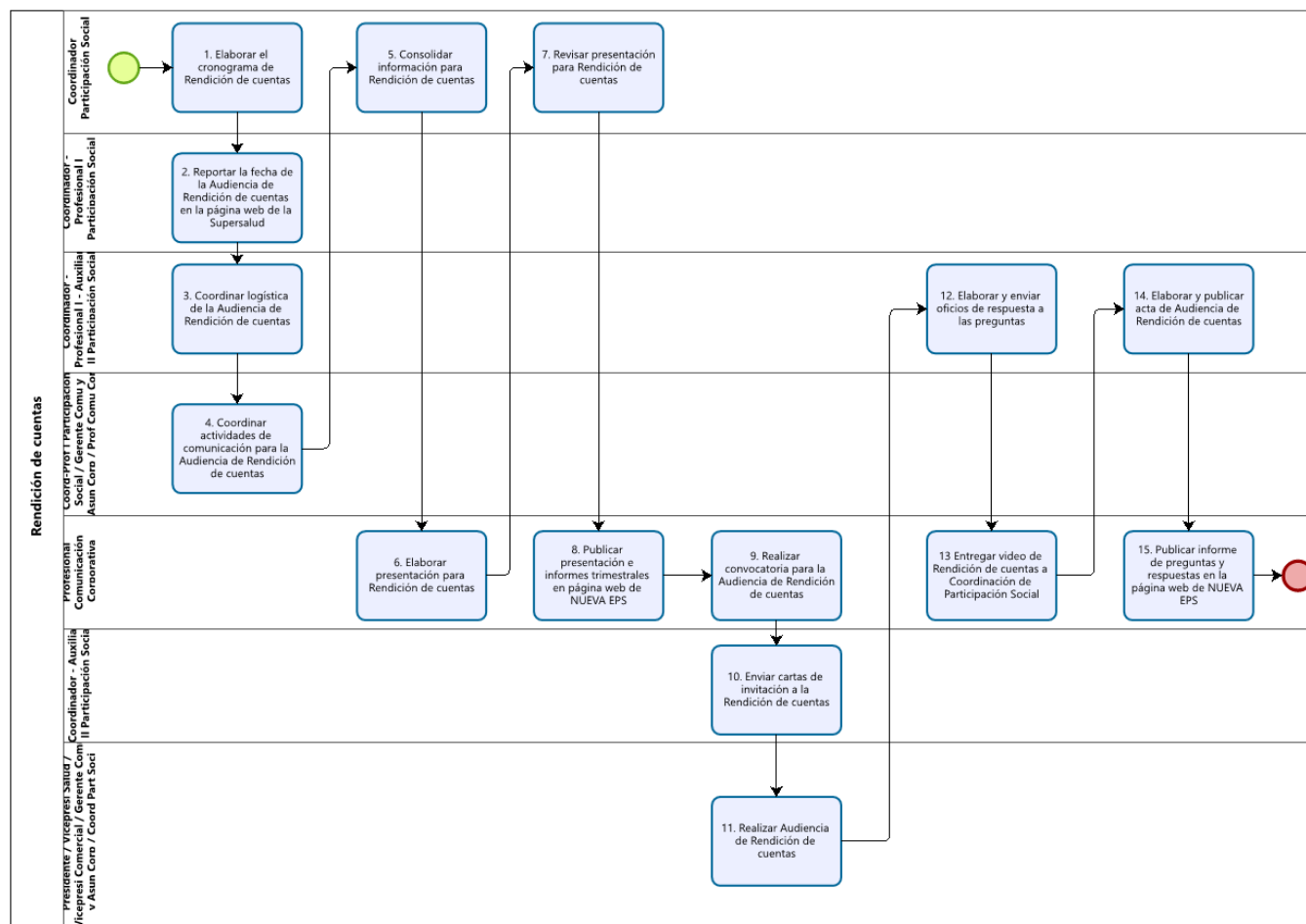
PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS

1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- 1.1. La Audiencia de Rendición de cuentas se realiza anualmente con el objetivo de informar y explicar los avances y resultados de la gestión del año inmediatamente anterior, la cual se desarrollará a más tardar el 31 de Julio.
- 1.2. La Coordinación de Participación Social deberá reportar la programación de la Audiencia de Rendición de cuentas, en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, a más tardar el 10 de Abril de cada año. En caso de ser modificada, notificará por el mismo medio y los empleados para su convocatoria, con al menos 20 días de antelación a la nueva fecha.
- 1.3. Para participar en la Audiencia de Rendición de Cuentas, es deber de los asistentes conocer y cumplir con el reglamento establecido, que se encuentra publicado en la página web de la Compañía.
- 1.4. La Coordinación de Participación Social garantizará la publicación de los reportes trimestrales de Rendición de cuentas en la página web de la Compañía, dentro de los 20 primeros días de cada trimestre.
- 1.5. Durante el desarrollo de la Audiencia de Rendición de cuentas, los asistentes podrán participar activamente y presentar sus comentarios o preguntas a través de los medios dispuestos para ello.
- 1.6. Los Gerentes Nacionales y Regionales garantizarán que sean emitidas las respuestas a las preguntas presentadas en la Audiencia, en un tiempo máximo de 8 días hábiles, contados a partir del desarrollo de ésta.

- 1.7. Las *Actas de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-004)* y sus soportes, deberán estar disponibles en la página web de NUEVA EPS, al menos durante los 3 años siguientes a la Audiencia, sin perjuicio de conservarlas en respectivos archivos.

2. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicio			
1.	Elaborar el cronograma de Rendición de cuentas	Nacional: Coordinador Participación Social	Como: Anualmente elabora el cronograma y lo socializa con los Gerentes Zonales, Coordinadores Regionales de Servicio al Cliente, Directores de Oficina y Coordinadores de Régimen Subsidiado.
2.	Reportar la fecha de la Audiencia de Rendición de cuentas en la página web de la Supersalud	Nacional: Coordinador – Profesional I de Participación Social	Como: De acuerdo con las fechas establecidas por la Supersalud, ingresa a la página web y registra los datos de la programación de la Audiencia de Rendición de cuentas de NUEVA EPS, tomando registro de la operación para ser remitido a los correos de los Gerentes Zonales, Coordinadores Regionales de Servicio al Cliente, Directores de Oficina y Coordinadores de Régimen Subsidiado.
3.	Coordinar logística de la Audiencia de Rendición de	Nacional: Coordinador – Profesional I – Auxiliar II de	Como: Realizando las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> Reservar el lugar, disponer de las ayudas audiovisuales y refrigerios, de acuerdo con lo dispuesto en el <i>Subproceso Compras de bienes y servicios de tipo administrativo</i>, del Manual

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	cuentas	Participación Social	de proceso Gestión de compras administrativas (C-05-02-M-001) • Elaborar guion del video de presentación con el apoyo de la GERCOM
4.	Coordinar actividades de comunicación para la Audiencia de Rendición de cuentas	Nacional: Coordinador – Profesional I de Participación Social / Gerente Comunicaciones y Asuntos Corporativos / Profesional de Comunicación Corporativa	Como: Por medio de una reunión se definen las responsabilidades para realizar: • Disposición de banner en la página web de la Compañía • Publicación del evento en un diario de circulación nacional • Publicación en el sinfín • Preparación para grabación audiovisual del evento
5.	Consolidar información para Rendición de cuentas	Nacional: Coordinador de Participación Social	Como: Con 2 meses de antelación a la Audiencia, se solicita a las áreas correspondientes la información del año inmediatamente anterior, sobre los temas definidos en la Circular 008 de 2018: • Prestación de servicios de salud • Contratación • Aspectos financieros • Satisfacción de usuarios Una vez se ha consolidado la información, se remite a la GERCOM para la elaboración de la presentación.
6.	Elaborar presentación para Rendición de cuentas	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa	Como: De acuerdo con la información enviada, genera el archivo con la presentación que se proyectará en la Audiencia de Rendición de cuentas.
7.	Revisar presentación para Rendición de cuentas	Nacional: Coordinador de Participación Social	Como: Junto con el Presidente, verifica que la presentación elaborada contenga la información que será socializada durante la Audiencia de Rendición de cuentas.
8.	Publicar presentación e informes trimestrales en página web de NUEVA EPS	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa	Como: Con 1 mes de antelación a la Audiencia, se publica en la página web de la Compañía: • Presentación de Rendición de cuentas • Reglamento de audiencia pública de Rendición de cuentas • Link para acceder al formulario de preguntas • Reportes de Rendición de cuentas
9.	Realizar convocatoria para la Audiencia de Rendición de cuentas	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa	Como: Convocar usuarios y ciudadanía en general a la Audiencia, en un término no inferior a 1 mes de su realización, a través de: • Página web de la Compañía y sus canales de comunicación disponibles • Medio de comunicación de amplia circulación en los sectores donde haya afiliados, por lo menos 2 veces, con un intervalo mínimo de 10 días Para ambos casos, se indicará el mecanismo para que los interesados puedan participar activamente.
10.	Enviar cartas de invitación a la Rendición de cuentas	Nacional: Coordinador – Auxiliar II de Participación Social	Como: Por medio de correo electrónico, se remite la carta de invitación a entes de control, delegados nacionales de la Asociación de usuarios y representante de los usuarios.
11.	Realizar Audiencia de	Nacional: Presidente /	Como: Se desarrolla de acuerdo con la agenda definida, indicando las rutas para el registro de asistencia y preguntas; se presentan el

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Rendición de cuentas	Vicepresidente de Salud / Vicepresidente Comercial / Gerente Comunicaciones y Asuntos Corporativos / Coordinador Participación Social	informe y video de la gestión del año anterior, y se dispone de un espacio para dar respuesta a algunas preguntas. La totalidad de las preguntas serán respondidas a través de oficio.
12.	Elaborar y enviar oficios de respuesta a las preguntas	Nacional: Coordinador – Profesional I – Auxiliar II de Participación Social	Como: Finalizada la Audiencia, se direccionan todas las preguntas registradas a las áreas correspondientes para su tratamiento. Una vez recibidas las respuestas, elabora los oficios que serán enviados al correo electrónico relacionado por el participante, máximo 1 mes posterior a la sesión de Rendición de cuentas. Se genera un informe de preguntas y respuestas que será remitido a la GERCOM.
13.	Entregar video de Rendición de cuentas a Coordinación de Participación Social	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa	Como: Entrega los soportes audiovisuales de la Audiencia de Rendición de cuentas a la Coordinación de Participación Social.
14.	Elaborar y publicar acta de Audiencia de Rendición de cuentas	Nacional: Coordinador – Profesional I – Auxiliar II de Participación Social	Como: De acuerdo con la Circular 008 de 2018, registra en el <i>Acta de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS (C-01-08-F-004)</i> los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Constancias de la convocatoria • Acciones para garantizar la participación de la ciudadanía • Desarrollo de la Audiencia • Listado de autoridades, grupos u organizaciones que asistieron • Respuestas a las preguntas registradas • Compromisos adquiridos, si los hubiere, junto con las acciones de cumplimiento o el respectivo plan El acta será publicada en la página web de la Compañía, dentro de los siguientes 15 días hábiles a la Audiencia, junto con los soportes.
15.	Publicar informe de preguntas y respuestas en la página web de NUEVA EPS	Nacional: Profesional de Comunicación Corporativa	Como: Recibido el informe de preguntas y respuestas, debe ser publicado dentro de los siguientes 15 días hábiles después de celebrada la Audiencia de Rendición de cuentas.
Fin			

4. FORMATOS

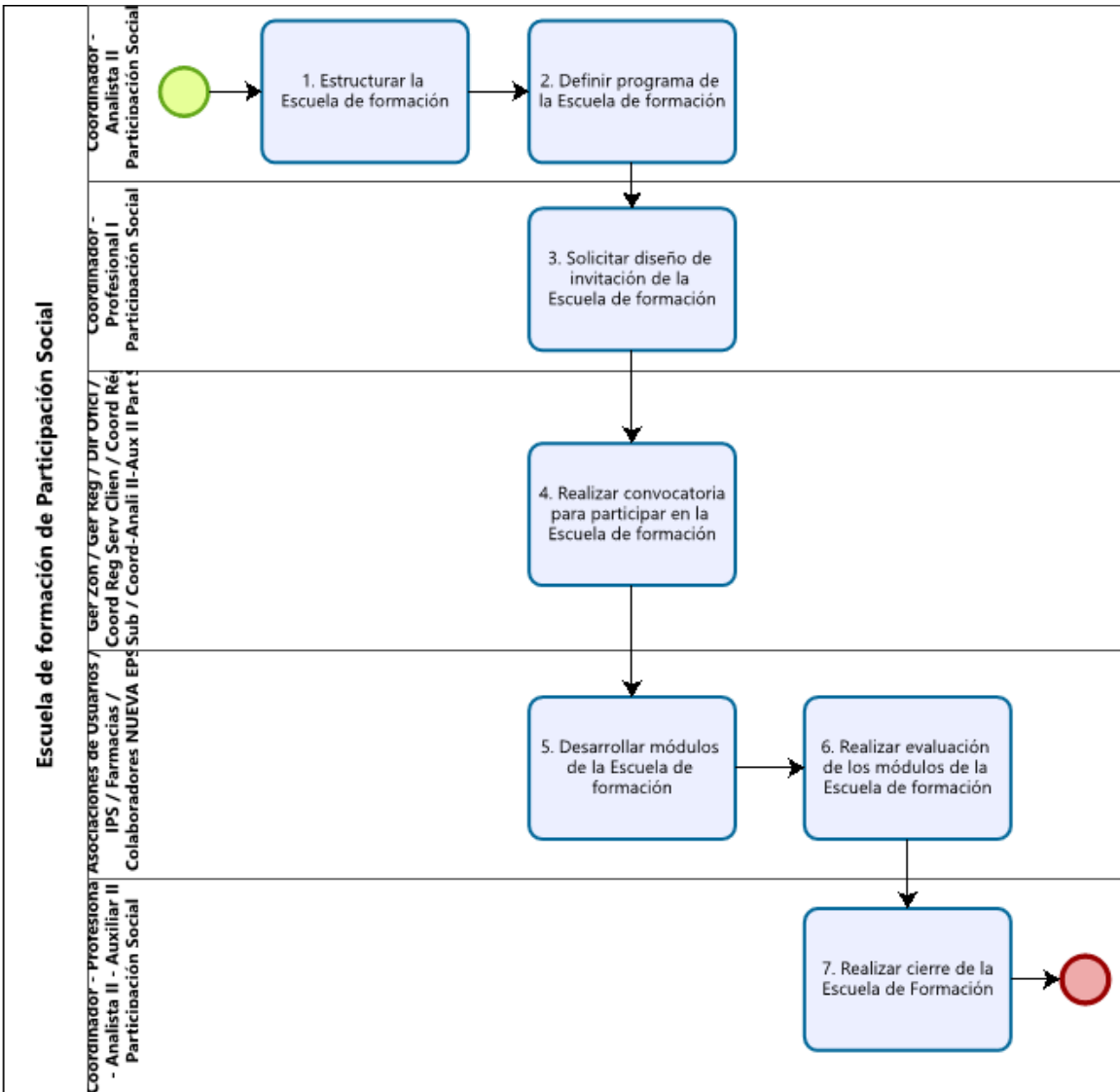
CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
C-01-08-F-004	Acta de reunión de Asociación de usuarios de NUEVA EPS

5. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
NA	

PROCEDIMIENTO ESCUELA DE FORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

1. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL



2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicio			
1.	Estructurar la Escuela de formación	Nacional: Coordinador – Analista II de Participación Social	Como: <ul style="list-style-type: none"> Identificación de necesidades de formación para la población objetivo, resultado de los hallazgos identificados del proceso de Participación Social Definición del cronograma Estructuración de los módulos Alistamiento de la plataforma virtual

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Definir programa de la Escuela de formación	Nacional: Coordinador – Analista II Participación Social	Como: De acuerdo con las necesidades identificadas y el cronograma establecido, se define el programa y contenido de los módulos, que estarán enmarcados en el desarrollo integral del ser humano (hacer, saber y ser).
3.	Solicitar diseño de invitación de la Escuela de formación	Nacional: Coordinador – Profesional I de Participación Social	Como: Por medio de la <i>Solicitud de servicios de mercadeo y publicidad (C-08-01-F-001)</i> , enviada a la Gerencia de Mercadeo, con una antelación mínima de 30 días hábiles al inicio de la Escuela de formación.
4.	Realizar convocatoria para participar en la Escuela de formación	Zonal/Regional: Gerente Zonal / Gerente Regional / Director de Oficina / Coordinador Regional Servicio al Cliente / Coordinador Régimen Subsidiado Nacional: Coordinador – Analista II – Auxiliar II de Participación Social	Como: <ul style="list-style-type: none"> • Enviando invitación, por medio de correo electrónico, a las Asociaciones de usuarios, IPS, farmacias y colaboradores de NUEVA EPS, indicando el proceso de inscripción para participar en la Escuela de formación. • Apoyando en la divulgación de las piezas de comunicación que se generen, a través de los canales dispuestos por la Compañía.
5.	Desarrollar módulos de la Escuela de formación	Zonal/Regional/ Nacional: Asociaciones de Usuarios / IPS / Farmacias / Colaboradores NUEVA EPS	Como: Ingresa a la plataforma virtual y realiza los módulos dispuestos para su aprendizaje. Los responsables de Participación Social de NUEVA EPS, realizarán seguimiento al desarrollo de los módulos.
6.	Realizar evaluación de los módulos de la Escuela de formación	Zonal/Regional/ Nacional: Asociaciones de Usuarios / IPS / Farmacias / Colaboradores NUEVA EPS	Como: Al finalizar cada módulo, se dispone de un formulario para realizar la evaluación del conocimiento adquirido y medir el cumplimiento de los objetivos temáticos.
7.	Realizar cierre de la Escuela de Formación	Nacional: Coordinador – Profesional I – Analista II – Auxiliar II de Participación Social	Como: <ul style="list-style-type: none"> • Definir fecha y hora del cierre de la Escuela de Formación • Organizar evento de clausura • Realizar ajustes al plan de desarrollo de la Escuela de Formación de acuerdo con los hallazgos identificados durante el proceso y los resultados de las evaluaciones
Fin			

3. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
C-08-01-F-001	Solicitud de servicios de mercadeo y publicidad

4. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
NA	