

# ADRES

**MANUAL OPERATIVO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA EFECTUADA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC YA LAS RECLAMACIONES POR SERVICIOS DE SALUD DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CON VEHÍCULOS NO IDENTIFICADOS O NO ASEGURADOS CON PÓLIZA /SOAT, EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, Y EVENTOS TERRORISTAS**

**ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

**BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2020**

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. MANUAL OPERATIVO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA A LOS RECOBROS Y A LAS RECLAMACIONES</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1 PROPÓSITO  | 4         |
| 1.2 ALCANCE  | 5         |
| <b>2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3. ESTRUCTURA FUNCIONAL GRUPO INTERNO DE VALIDACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA</b>  | <b>7</b>  |
| <b>4. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD, HERRAMIENTA PARA LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN</b>   | <b>8</b>  |
| <b>TÍTULO I. SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC</b>  | <b>9</b>  |
| <b>CAPÍTULO 1. PROPÓSITO Y ALCANCE</b>   | <b>9</b>  |
| 1.1. PROPÓSITO   | 9         |
| 1.2. ALCANCE   | 10        |
| <b>CAPÍTULO 2. MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA UPC, RESEÑA GENERAL</b>  | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO 3. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE PAQUETES MYT01 - MYT02 - MYT04 - GT - APF</b>  | <b>12</b> |
| <b>CAPÍTULO 4. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC</b>  | <b>13</b> |
| 4.1 MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS  | 13        |
| 4.2 DEFINICIONES   | 13        |
| 4.3 PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA  | 13        |
| 4.3.1 Lineamientos generales para la selección de la muestra   | 14        |
| 4.3.2 Condiciones que deben verificarse para el recibo de la información de resultados de la auditoría   | 17        |
| 4.3.3 Ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría  | 18        |
| 4.3.3.1 Alistamiento de insumos  | 21        |
| 4.3.3.2 Lineamientos de la muestra y de los procedimientos de validación sistemática   | 22        |
| 4.3.3.3. Parametrización y validación de la matriz de selección de la muestra y Componentes y distribución de la matriz de la selección de la muestra  | 23        |
| 4.3.3.4. Garantizar procedimiento de validación de la calidad de los resultados de auditoría   | 24        |
| 4.3.3.5. Conciliación de los resultados de la auditoría  | 26        |
| 4.3.3.6. Verificación de ajustes y certificación de resultados de pre-cierre y cierre  | 27        |
| 4.3.3.7. Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento   | 30        |
| <b>TÍTULO II. RECLAMACIONES POR SERVICIOS DE SALUD DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CON VEHÍCULOS NO IDENTIFICADOS O NO ASEGURADOS CON PÓLIZA SOAT, EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, Y EVENTOS TERRORISTAS</b>  | <b>32</b> |
| <b>CAPÍTULO 1. PROPÓSITO Y ALCANCE</b>   | <b>32</b> |
| 1.1. PROPÓSITO   | 32        |
| 1.2. ALCANCE   | 33        |
| <b>CAPÍTULO 2. MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS DE SALUD Y DE GASTOS DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CUYO VEHÍCULO INVOLUCRADO NO SEA IDENTIFICADO O NO CUENTE CON POLIZA SOAT, DE LOS EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, DE LOS EVENTOS TERRORISTAS Y LOS DEMÁS EVENTOS APROBADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL</b> | <b>34</b> |
| <b>CAPÍTULO 3. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE RECLAMACIONES</b>  | <b>35</b> |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

**CAPÍTULO 4. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR PERSONAS JURÍDICAS Y PERSONAS NATURALES** **36**

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 4.1.     | MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS  | 36 |
| 4.2.     | DEFINICIONES   | 36 |
| 4.3.     | PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA                          | 36 |
| 4.3.1.   | Lineamientos generales para la selección de la muestra   | 37 |
| 4.3.2.   | Condiciones que deben verificarse para el recibo de la información de resultados de la auditoría | 39 |
| 4.3.3.   | Ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría            | 40 |
| 4.3.3.1. | Alistamiento de insumos  | 43 |
| 4.3.3.2. | Lineamientos de la muestra y de los procedimientos de validación sistemática                     | 44 |
| 4.3.3.3. | Parametrización y validación de la matriz de selección de la muestra                             | 45 |
| 4.3.3.4. | Componentes y distribución de la matriz de la selección de la muestra                            | 46 |
| 4.3.3.5. | Garantizar el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría            | 47 |
| 4.3.3.6. | Conciliación de los resultados de la auditoría   | 49 |
| 4.3.3.7. | Verificación de ajustes y certificación de resultados de pre-cierre y cierre                     | 51 |
| 4.3.3.8. | Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento                        | 53 |

**BIBLIOGRAFÍA** **56**

**ANEXOS** **58**

**ANEXO NO. 1. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE PAQUETES MYT01 - MYT02 - MYT04 – GT – APF** **58**

**ANEXO NO. 2. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISION Y VERIFICACION DE RECLAMACIONES** **78**

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## **1. MANUAL OPERATIVO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA A LOS RECOBROS Y A LAS RECLAMACIONES**

### **1.1 PROPÓSITO**

El propósito de este manual es definir el procedimiento y servir de guía de trabajo para que el equipo técnico del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría-GIVRA, de la Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES, realice el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de la auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, generados y presentados por las firmas contratistas para realizar la revisión y verificación de las mismas, y por parte del equipo de profesionales y/o técnicos/tecnólogos que opera al interior de la ADRES, a efectos de conceptuar técnicamente sobre la completitud, coherencia y consistencia de dichos resultados, así como para ajustar los métodos y la sistematización del proceso, de forma tal que logre la efectividad que permita realizar de manera organizada y factible el trabajo interdisciplinario del mencionado equipo de trabajo.

En contexto con lo anterior, la ADRES describe en este documento el proceso y, por lo mismo, los pasos que deberán efectuarse para organizar, revisar, verificar, validar y certificar la calidad de los resultados de la auditoría realizada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y de las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, presentados a la ADRES.

Para los efectos del presente manual la etapa relacionada con la presentación, validación y certificación de los resultados de la auditoría, hace parte del proceso de auditoría, el cual es estructurado directamente por la ADRES en los aspectos conceptuales y técnicos.

La descripción del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría y el paso a paso de su ejecución se realizan de manera detallada, con el propósito específico de que las firmas contratadas por la ADRES para realizar la revisión y verificación de los recobros y de las reclamaciones, así como las entidades recobrantes y la ADRES, conozcan los alcances, la secuencia de las acciones, las responsabilidades, la metodología para la determinación de la muestra a analizar y evaluar y la aplicación de la misma, los criterios técnicos aplicados, las evidencias, los soportes del proceso y sus características, así como las glosas que se impondrán en el evento de no acreditar los requisitos y reglas definidas y, por lo mismo, el concepto a emitir en función de la unicidad, coherencia y consistencia de tales resultados. Adicionalmente, se describen los formatos, medios de prueba y referentes de información, según corresponda, que se utilizan en desarrollo de esta etapa, con el propósito que los intervinientes conozcan las estructuras y contenidos y, cuando a ello haya lugar, los diligencien, presenten o utilicen oportunamente, con características definidas.

En este punto, se precisa que, en todo caso, previa la ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría a los recobros y reclamaciones, objeto de este documento, se ha surtido el proceso de revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC y de las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, que corresponde a la etapa del proceso en la cual se revisan las solicitudes presentadas por las entidades recobrantes y reclamantes, considerando tres aspectos a saber: salud, jurídico y financiero. Lo anterior, con el fin de verificar la acreditación de los requisitos previstos para los grupos antes mencionados y de esta forma obtener un resultado que da lugar al reconocimiento y pago de los recobros o de las reclamaciones. Por el contrario, el incumplimiento en alguno de los requisitos previstos da como resultado la aplicación de una glosa.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

Es importante precisar, que el éxito del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría de los recobros o de las reclamaciones, que se describe en este documento, se encuentra ligado de manera directa a: i) el conocimiento riguroso de la totalidad de las reglas existentes para validar la calidad de los resultados de auditoría y el adecuado alineamiento de los conocimientos y experticia respecto de cada uno de los ámbitos a validar, esto es médico, jurídico y financiero; ii) el adecuado recibo de la información que contiene los resultados de auditoría; iii) la claridad y la aplicación de la metodología para seleccionar la muestra a evaluar; iv) disponer de la totalidad de los insumos requeridos para la ejecución del proceso, en particular de la mayor cantidad de información posible necesaria para validar la calidad de tales resultados; v) la aplicación estricta de los criterios generales de auditoría, así como los establecidos para cada caso particular, de forma tal que permitan constatar la completitud, unicidad, consistencia y coherencia de los resultados objeto de análisis; vi) la capacidad de evaluar los argumentos expuestos por la instancia que presenta los resultados, a efectos de lograr la conciliación de los resultados, y; vii) Objetividad y precisión al momento de emitir las certificaciones aprobando o denegando los resultados de auditoría evaluados, generando las mismas en condiciones de oportunidad y calidad, esto es con apego a los cronogramas de trabajo establecidos para surtir dicha etapa y presentando sus conceptos, de forma tal que observen entre otras características las siguientes: orden, fundamentación técnica y soportes o evidencias que los sustenten.

Finalmente, tal y como se reseñó al inicio de este acápite, se precisa que el presente Manual tiene por objeto constituirse en una herramienta de consulta permanente para todo el personal operativo del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES, toda vez que está dirigido a orientar las actividades para determinar la calidad de la evaluación de los resultados de auditoría presentados para su evaluación. Así mismo, este documento también busca perfeccionar y retroalimentar las prácticas y procedimientos utilizados en la ejecución de dicha etapa del proceso. Al interior de la Entidad, el Manual pretende minimizar los riesgos de ocurrencia de errores al validar los resultados de auditoría.

## 1.2 ALCANCE

El presente manual está dirigido y su contenido aplica a los siguientes actores:

### **Utilidad directa**

- A quien efectúe el procedimiento de revisión de la calidad de los resultados del proceso de revisión y verificación.

### **Para conocimiento de la dinámica y operativa del proceso**

- A las entidades recobrantes: estas entidades deben garantizar a sus afiliados el suministro oportuno a través de la red de prestadores de las tecnologías no financiadas con recursos de la UPC, prescritos por los profesionales de la salud u ordenados por un fallo de tutela y posteriormente adelantar el proceso de recobro/cobro ante al ADRES.
- A las entidades reclamantes: estas entidades deben garantizar la prestación de servicios de salud a las personas que los requieran en cumplimiento de las coberturas de que trata el artículo 167 de la Ley 100 de 1993 y las normas que lo reglamentan, cuyo cobro pueden realizarlo a la ADRES mediante la presentación de las respectivas reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

- Personas naturales que presentan reclamaciones a la ADRES por considerar que cumplen los requisitos legales para acceder al reconocimiento y pago de las coberturas establecidas con ocasión de la prestación de servicios de salud derivadas de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas.
- A la ADRES o las firmas que esta contrate para desarrollar las actividades relacionadas con la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, presentados por las entidades recobrantes a la ADRES en el marco del proceso de verificación, reconocimiento y giro que adelanta la Entidad. Y al supervisor y/o interventor de los contratos.

## 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

Conforme lo establecido por los numerales 1 a 3 del artículo 17 del Decreto 1429 de 2016, "Por el que se modifica la estructura de la Administradora del Sistema General de Seguridad Social en - ADRES Y se dictan disposiciones", la Dirección de Otras Prestaciones, de la ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD – ADRES, tiene entre sus funciones:

*"1. Planear, hacer seguimiento, controlar y el de liquidación y reconocimiento y pago de prestaciones por concepto de los servicios de salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social, víctimas de catastróficos, terroristas y de accidentes de tránsito que venía pagando el FOSYGA e indemnizaciones y auxilios a las víctimas eventos catastróficos y, terroristas.*

*Proponer e implementar las directrices, instrucciones, conceptos y manuales para adelantar el proceso liquidación, reconocimiento y pago de prestaciones por concepto de los servicios salud determinados por el Ministerio Salud y Protección Social, de las víctimas eventos catastróficos, terroristas y de accidentes de tránsito venía pagando el y las indemnizaciones y auxilios a víctimas eventos catastróficos y terroristas.*

*3. Certificar la viabilidad del reconocimiento de prestaciones por concepto servicios de salud determinados por el Ministerio Salud y Social, de las víctimas de eventos catastróficos, terroristas y accidentes de tránsito que venía pagando el FOSYGA y las indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos, terroristas."*

La ADRES, mediante el artículo 1º de la Resolución 2751 de 2020, conformó en la Dirección de Otras Prestaciones los siguientes Grupos Internos de Trabajo:

1. Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas.
2. Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.
3. Grupo Interno de Gestión de Reconocimientos.

El artículo 3º de la Resolución 2751 de 2020, asignó las siguientes funciones al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría:

*"1. Elaborar, definir, actualizar y aplicar, si se requiere, una metodología de muestreo que permita evaluar la aplicación de los criterios de auditoría.*

*2. Implementar y desarrollar los procedimientos que permitan adelantar el proceso de revisión de la calidad a los resultados de la auditoría de las cuentas presentadas ante la ADRES, tramitadas directamente por la Entidad o por los terceros contratados, por servicios y tecnologías no financiados con la UPC, así como por atenciones en salud e indemnizaciones por accidentes*

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

de tránsito ocasionados por vehículos sin identificar o sin SOAT, eventos terroristas y catástrofes de origen natural.

3. Documentar y consolidar los resultados de la revisión de calidad efectuada a la auditoría adelantada a los servicios y tecnologías no financiados con la UPC, así como a las atenciones en salud e indemnizaciones por accidentes de tránsito ocasionados por vehículos sin identificar o sin SOAT, eventos terroristas y catástrofes de origen natural.

4. Efectuar las conciliaciones de carácter técnico que se requieran en el marco del proceso de verificación y auditoría a los servicios y tecnologías no financiados con la UPC, así como en las atenciones en salud e indemnizaciones por accidentes de tránsito ocasionados por vehículos sin identificar o sin SOAT, eventos terroristas y catástrofes de origen natural.

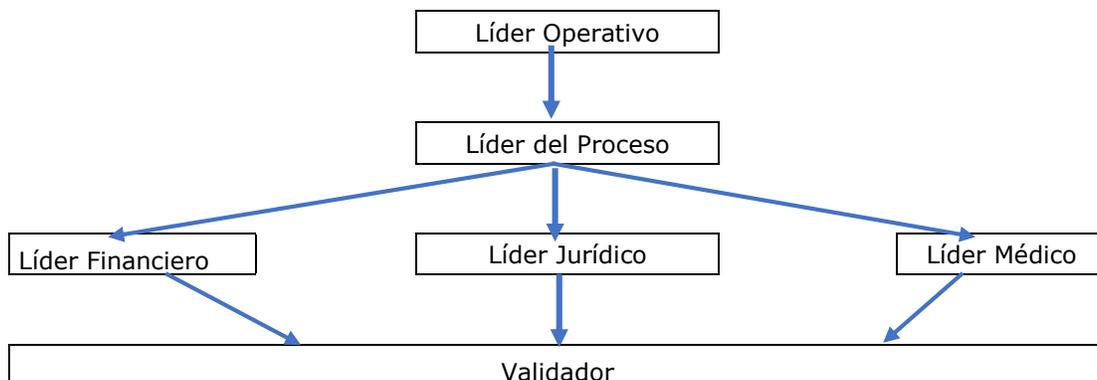
5. Certificar los resultados de auditoría definitivos y realizar el cierre del proceso de revisión, verificación o auditoría de los servicios y tecnologías no financiados con la UPC, así como de las atenciones en salud e indemnizaciones por accidentes de tránsito ocasionados por vehículos sin identificar o sin SOAT, eventos terroristas y catástrofes de origen natural, atendiendo criterios de calidad y oportunidad.

6. Efectuar el seguimiento al cumplimiento de los términos en la realización de la secuencia lógica de actividades incluidas en el proceso y los procedimientos asociados a la verificación del cumplimiento de los criterios de calidad.

7. Generar propuestas para mejorar los manuales e instructivos relacionados con el proceso de verificación y auditoría de los servicios y tecnologías no financiados con la UPC, así como por atenciones en salud e indemnizaciones por accidentes de tránsito ocasionados por vehículos sin identificar o sin SOAT, eventos terroristas y catástrofes de origen natural, atendiendo criterios de calidad y oportunidad.”

### 3. ESTRUCTURA FUNCIONAL GRUPO INTERNO DE VALIDACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

La estructura funcional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría es la siguiente y opera para evaluar cada conjunto de resultados de auditoría que recibe:



En contexto con la estructura planteada, la competencia de la evaluación de la auditoría maneja y aplica tres líneas de análisis, independientes, pero complementarias, a saber:

**Auditoría Médica:** En el proceso de auditoría de recobros, esta auditoría está orientada a validar la coherencia y pertinencia en la historia clínica con las solicitudes de los servicios y tecnologías en salud y/o coberturas suministradas al paciente. En el proceso de auditoría de reclamaciones, corresponde a la

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

validación sistemática de la consistencia de las decisiones médicas con los soportes allegados que justifican y soportan la atención de salud, derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, terrorista y demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social que están a cargo de la ADRES.

**Análisis Jurídico:** enfocado a validar la consistencia legal entre lo escrito en formulario y demás soportes suministrados, lo que incluye, entre otros requisitos, las fechas de prestación de los servicios y tecnologías en salud, los términos para la presentación de los recobros/reclamaciones, habilitación de los prestadores, de forma tal que se establezca la pertinente para el pago a cargo de la ADRES.

**Análisis Financiero:** Incluye, entre otras actividades, la validación de tarifas, costos y tope a nivel del recobro/reclamación facturados, tope a nivel general de la víctima asociada al evento, que la factura soporte de la reclamación guarde consistencia con la norma vigente, entre otros requisitos establecidos por norma. Adicionalmente, validación de los descuentos por las cantidades efectivamente suministradas; valores máximos de recobros definidos por la normativa vigente; precios regulados; descuento por homologos y comparadores administrativos y de los descuentos generales, como son los copagos y las cuotas moderadoras.

#### **4. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD, HERRAMIENTA PARA LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN**

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha acogido la siguiente definición del término interoperabilidad: "El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades".

En virtud de lo anterior, la ADRES ha adoptado, en la operación de los procesos que así lo han requerido, los respectivos protocolos de interoperabilidad para la transferencia de información, principalmente con terceros que apoyan el desarrollo de procesos estratégicos y/o actividades operativas a cargo de la Entidad, en procura de garantizar y optimizar el flujo de información.

En consideración de lo anterior, dado que las ADRES debe, en el marco del contrato 227 de 2020, suscritos con la firma DATA TOOLS SA, que tiene por objeto "Prestar los servicios para desarrollar las actividades relacionadas con la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, presentados por las entidades recobrantes ante la ADRES en el marco del proceso de verificación, reconocimiento y giro que adelanta la Entidad" y de los contratos 261 y 262, suscritos con las firmas GRUPO ASD SAS y AGS COLOMBIA SAS, que tienen por objeto "Prestar los servicios para desarrollar las actividades relacionadas con la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, presentados por las entidades reclamantes a la ADRES en el marco del proceso de verificación, reconocimiento y giro que adelanta la Entidad", la Entidad implementó los respectivos protocolos de interoperabilidad, que son de obligatorio cumplimiento por las partes, respecto de los cuales el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, en ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de la auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## **TÍTULO I. SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC**

### **CAPÍTULO 1. PROPÓSITO Y ALCANCE**

#### **1.1. PROPÓSITO**

La ADRES describe en este documento el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría, que se surte dentro del proceso integral de auditoría y, por lo mismo, los pasos que deberán efectuarse para organizar, revisar, verificar, validar y certificar la calidad de los resultados de la auditoría realizada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, presentados a la ADRES y que pertenezcan a los siguientes grupos:

1. Los correspondientes al saneamiento definitivo previsto en el artículo 237 de la Ley 1955 de 2019 y la normas que lo reglamentan;
2. Los que se hayan prestado hasta la entrada en operación del mecanismo dispuesto en el artículo 240 de la Ley 1955 de 2019, y que no hagan parte del mecanismo previsto en el artículo 237 de la citada Ley.
3. Lo radicado ante la ADRES y que a la fecha de publicación del presente documento no cuenta con resultado de auditoría.

Para los efectos del presente manual la etapa relacionada con la presentación, validación y certificación de los resultados de la auditoría, hace parte del proceso de auditoría, el cual es estructurado directamente por la ADRES en los aspectos conceptuales y técnicos.

La descripción de la etapa asociada con el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría y el paso a paso de su ejecución se realizan de manera detallada, con el propósito específico de que las firmas contratadas por la ADRES para realizar la revisión y verificación de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, así como las entidades recobrantes y la ADRES, conozcan los alcances, la secuencia de las acciones, las responsabilidades, la metodología para la determinación de la muestra a analizar y evaluar y la aplicación de la misma, los criterios técnicos aplicados, las evidencias, los soportes del proceso y sus características, así como las glosas que se impondrán en el evento de no acreditar los requisitos y reglas definidas y, por lo mismo, el concepto a emitir en función de la unicidad, coherencia y consistencia de tales resultados. Adicionalmente, se describen los formatos, medios de prueba y referentes de información, según corresponda, que se utilizan en desarrollo de esta etapa, con el propósito que los intervinientes conozcan las estructuras y contenidos y, cuando a ello haya lugar, los diligencien, presenten o utilicen oportunamente, con características definidas.

Se precisa que, en todo caso, previa la ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría de los recobros, objeto de este documento, se ha surtido el proceso de revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la UPC, que corresponde a la etapa del proceso en la cual se revisa la totalidad de las solicitudes presentadas por las entidades recobrantes, considerando tres aspectos a saber: salud, jurídico y financiero. Lo anterior, con el fin de verificar la acreditación de los requisitos previstos para los grupos antes mencionados y de esta forma obtener un resultado que da lugar al reconocimiento y pago de los recobros. Por el contrario, el incumplimiento en alguno de los requisitos previstos da como resultado la aplicación de una glosa.

Es importante precisar, que el éxito del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de la auditoría de los recobros, que se describe en este capítulo de documento, se encuentra ligado de manera directa a: i) el conocimiento riguroso de la totalidad de las reglas existentes para validar la calidad de los resultados de auditoría y el adecuado alineamiento de los conocimientos y experticia respecto de

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

cada uno de los ámbitos a validar, esto es médico, jurídico y financiero; ii) el adecuado recibo de la información que contiene los resultados de auditoría; iii) la claridad y la aplicación de la metodología para seleccionar la muestra a evaluar; iv) disponer de la totalidad de los insumos requeridos para la ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría, en particular de la mayor cantidad de información posible necesaria para validar la calidad de tales resultados; v) la aplicación estricta de los criterios generales de auditoría, así como los establecidos para cada caso particular, de forma tal que permitan constatar la unicidad, consistencia y coherencia de los resultados objeto de análisis; vi) la capacidad de evaluar los argumentos expuestos por la instancia que presenta los resultados, a efectos de lograr la conciliación de los resultados, y; vii) Objetividad y precisión al momento de emitir las certificaciones aprobando o denegando los resultados de auditoría evaluados, generando las mismas en condiciones de oportunidad y calidad, esto es con apego a los cronogramas de trabajo establecidos para surtir dicha etapa y presentando sus conceptos, de forma tal que observen entre otras características las siguientes: orden, fundamentación técnica y soportes o evidencias que los sustenten.

Tal y como se reseñó al inicio de este acápite, se precisa que el presente Manual tiene por objeto constituirse en una herramienta de consulta permanente para todo el personal operativo del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES, toda vez que está dirigido a orientar las actividades para determinar la calidad de los resultados de auditoría presentados para su evaluación. Así mismo, este documento también busca perfeccionar y retroalimentar las prácticas y procedimientos utilizados en la ejecución de dicha etapa del proceso. Al interior de la Entidad, el Manual pretende minimizar los riesgos de ocurrencia de errores al validar los resultados de auditoría.

## 1.2. ALCANCE

El presente manual está dirigido y su contenido aplica a los siguientes actores:

### Utilidad directa

- A quien efectúe el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría de los recobros.

### Para conocimiento de la dinámica y operativa del procedimiento

- A las entidades recobrantes: estas entidades deben garantizar a sus afiliados el suministro oportuno a través de la red de prestadores de las tecnologías no financiadas con recursos de la UPC, prescritos por los profesionales de la salud u ordenados por un fallo de tutela y posteriormente adelantar el proceso de recobro/cobro ante al ADRES.
- A la ADRES o las firmas que esta contrate para desarrollar las actividades relacionadas con la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, presentados por las entidades recobrantes a la ADRES en el marco del proceso de verificación, reconocimiento y giro que adelanta la Entidad. Y al supervisor y/o interventor de los contratos.

## **CAPÍTULO 2. MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA UPC, RESEÑA GENERAL**

La ADRES dispone del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA UPC, el cual describe el proceso integral para organizar, presentar, revisar y verificar, validar, reconocer y pagar las facturas o documentos equivalentes relacionadas con los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

Dada la importancia que tiene Manual en mención, en tanto detalla las dinámicas legales, técnicas y operativas atinentes a los diferentes tipos de recobros que presentan las Entidades Recobrantes a la ADRES, constituye un referente obligado para que el personal que realiza las funciones asociadas al procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría, lo conozca y maneje de manera integral, de forma tal que inclusive sirva de herramienta para aclarar o despejar cualquier duda que pueda tener sobre la materia, así como posibilita la actualización con relación a la misma, toda vez que contiene e involucra aspectos que día a día evolucionan y que, por lo mismo, hacen necesaria su consulta.

A continuación, se relacionan los capítulos del Manual en mención, que debe conocer el personal que opera el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría:

CAPÍTULO 2. MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

CAPÍTULO 3. DEFINICIONES

CAPÍTULO 4. GENERALIDADES

CAPÍTULO 5. PROCESO DE VERIFICACIÓN, CONTROL Y PAGO PARA LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CORRESPONDIENTES AL SANEAMIENTO DEFINITIVO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 237 DE LA LEY 1955

CAPÍTULO 6. PROCESO DE VERIFICACIÓN, CONTROL Y PAGO PARA LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD PRESTADOS HASTA LA ENTRADA EN OPERACIÓN DEL MECANISMO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 240 DE LA LEY 1955 DE 2019 Y QUE NO HAGAN PARTE DEL MECANISMO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 237 DE LA CITADA LEY

CAPÍTULO 7. FORMATOS Y ANEXOS

En contexto con lo indicado en el numeral 1.1, PROPÓSITO, del Título I de este documento, los Capítulos 5 y 6 del Manual contienen las especificidades asociadas a los principales grupos de recobros que en la actualidad se gestionan, esto es los que presentan las entidades recobrantes en el marco del: (i) Artículo 237 de la Ley 1955 de 2019, Acuerdo de Punto Final; (ii) Artículo 240 de la Ley 1955 de 2019 y rezago no auditado.

El Manual en mención (actualmente en Versión 3, con fecha de corte 8 de septiembre de 2020) puede ser consultado en cualquier momento, utilizando en el siguiente enlace electrónico:

<https://www.adres.gov.co/Portals/0/MYT/Manuales/Manual%20Operativo%20y%20de%20auditori%C%81a%20Control%20Versi%C3%B3n%203%2008092020.pdf?ver=2020-09-14-075448-237>

Los formatos y anexos del Manual Operativo y de Auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC pueden ser descargados en cualquier momento, utilizando en el siguiente enlace electrónico:

<https://www.adres.gov.co/Portals/0/MYT/Manuales/Formatos%20y%20Anexos%20del%20Manual%20Operativo%20y%20de%20Auditor%C3%ADa.zip?ver=2020-09-14-075451-653>

En este punto es pertinente hacer ver que para propósitos prácticos asociados al manejo del presente MANUAL OPERATIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA EFECTUADA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, principalmente para especificar los aspectos puntuales que tienen que ver con cada uno de los anteriores grupos particulares de recobros, se han tomado apartes del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA UPC, facilitando así su comprensión y aplicación, al momento de ejecutar la etapa del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

### **CAPÍTULO 3. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE PAQUETES MYT01 - MYT02 - MYT04 – GT – APF**

Tal y como se señaló anteriormente en este documento, específicamente en el capítulo 4 inicial, PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD, HERRAMIENTA PARA LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN, en líneas generales el referido protocolo determina el flujo de la información que se recibe y entrega entre las áreas de tecnología de la ADRES y de cada contratista, así como el rol que dentro del mismo tiene y/o las actividades que debe tener en cuenta el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría-GIVRA al ejecutar el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.

En la actualidad, la ADRES ha implementado un protocolo de interoperabilidad vinculado al proceso de revisión y verificación de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, documento que específicamente corresponde al PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE PAQUETES MYT01 - MYT02 - MYT04 – GT – APF, el cual puede consultarse en el Anexo No. 1 del presente Manual.

Tal y como lo reseña el documento en mención, el Protocolo de Interoperabilidad establece las actividades requeridas para la entrega y recibo de la información de los recobros efectuados por las entidades recobrantes relacionados con MYT01, MYT02, MYT04, Glosa Transversal (GT) y Acuerdo de Punto Final, los cuales deberán revisarse y verificarse por el contratista dentro del marco del contrato suscrito con la ADRES. Adicionalmente, define el procedimiento para el escalamiento de los requerimientos e incidentes que se presenten, como resultado de la interoperabilidad entre las partes.

El Protocolo de Interoperabilidad, en líneas generales, maneja el siguiente contenido:

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
  2. REGISTRO DE CONTROL
  3. LISTA DE ACTIVIDADES (describe el quehacer de cara a la entrega/recibo de información)
  4. DESCRIPCIÓN TABLAS
  5. CANAL DE COMUNICACIÓN
  6. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS
  7. GLOSARIO
- CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO (En la actualidad la versión del protocolo corresponde a la V2.4, publicada el 3 de agosto de 2020)

En la actualidad el referido Protocolo de Interoperabilidad aplica para la revisión y verificación de servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC que presentan las Entidades Recobrantes relacionadas con MYT01, MYT02, MYT04 y Glosa Transversal (GT)), por lo que, en consecuencia, no aplica para los presentados por aquellas que se acogen al Acuerdo de Punto Final-APF.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## **CAPÍTULO 4. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC**

### 4.1 MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

Tal y como reseña en el Capítulo 2 del Título I de este documento, el lector puede consultar el marco normativo y otros documentos externos relacionados con recobros por servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, en el Capítulo 2, MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS, del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA UPC.

### 4.2 DEFINICIONES

Las definiciones conceptuales asociadas a los recobros por servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC pueden ser consultadas en el Capítulo 3, DEFINICIONES, del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA UPC.

### 4.3 PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA

En esta sección se detalla el paso a paso de las actividades que el GIVRA realiza de cara a evaluar y determinar la calidad de los resultados de auditoría, los cuales recibe de la firma externa contratada para efectuar la revisión y verificación de recobros por servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, así como por parte del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas, a través del cual la Entidad también audita recobros.

En cumplimiento de la ejecución de los procesos misionales y transversales a cargo de la ADRES, la Entidad da aplicación a la política institucional de calidad que se encuentra alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con el Manual de Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI adoptado por la ADRES.

En contexto con lo anterior, dada la relevancia que tiene dentro del proceso integral de auditoría el establecer la calidad de los resultados de auditoría, la cual, en todo caso, debe ser evaluada, el Manual SIGI establece: *"El modelo de operación por procesos de la ADRES está diseñado teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés de la entidad para la entrega de los productos y servicios con los atributos de calidad esperados, y los requisitos internos en cuanto a eficiencia y productividad."*

Igualmente, el Manual SIGI señala la necesidad de establecer y mitigar los riesgos asociados a todo proceso o procedimiento que la Entidad aplique en su operación, en los siguientes términos: *"La ADRES cuenta con una metodología para la identificación de los peligros, evaluación y control de riesgos, con el objetivo de controlarlos y definir prioridades en la gestión de estos, la metodología de identificación de peligros y valoración de riesgos permite la participación de los servidores públicos y contratistas; al mismo tiempo permite la priorización de los riesgos para establecer medidas de intervención"*. Lo anterior, toda vez que el procedimiento que aquí se detalla no es ajeno a riesgos que por su naturaleza ameritan un manejo sistemático, a través del establecimiento de las respectivas acciones de seguimiento, monitoreo y control, que propenda por el aseguramiento de tal calidad, que en esencia debe reflejarse en la unicidad, coherencia y consistencia de aplicación de criterios objetivos de auditoría y en la obtención de los resultados, en apego a lo establecido en el Manual de Auditoría de recobros y, por lo mismo, en las normas e instrucciones impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y la ADRES.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

En virtud de lo anterior, para el caso específico del presente Manual, de forma permanente la Dirección de Otras Prestaciones, así como el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, en ejecución del procedimiento que aquí se detalla, orientan su actuar en procura de garantizar la calidad de los resultados de auditoría.

Así las cosas, en desarrollo de la planificación de la auditoría, la Entidad tiene en cuenta, analiza y evalúa los riesgos inherentes a dicho proceso, entendiéndose por riesgo de auditoría todo aquel evento cuya probabilidad e impacto de ocurrencia es incierta, pero que en esencia terminan siendo relevantes de cara a cumplir con los objetivos de la auditoría y que, por lo mismo, deben ser identificados, valorados, controlados y/o mitigados.

En este punto, en aplicación del presente procedimiento, entre los aspectos críticos a determinar y controlar, resulta de suma importancia la adecuada selección de la muestra a evaluar, la cual estadísticamente debe ser representativa del universo; igualmente, resulta de especial relevancia la aplicación de criterios objetivos y la ejecución oportuna y expedita de las actividades fundamentales para el establecimiento de la calidad de los resultados de la auditoría, mediante los cuales se valide el cumplimiento de las condiciones que aseguren la consistencia y transparencia de la calidad de tales resultados.

#### 4.3.1 Lineamientos generales para la selección de la muestra

De acuerdo con la aplicación "**Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría**" definida por la ADRES, se identificará una muestra para los recobros o ítems, la cual servirá de insumo para revisar que lo reportado en las bases de datos sea acorde con las especificaciones técnicas establecidas en el Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPCy la normativa establecida para el proceso.

Una vez se cuenta con la BDT se procede a realizar la caracterización identificando la cantidad de valores, ítems y la entidad recobrante del paquete. Lo anterior es necesario para solicitar a la Subdirección de Garantías, de la Dirección de Liquidaciones y Garantías, de la ADRES, la muestra, mediante memorando interno.

La Subdirección de Garantías de la ADRES emite comunicación indicando el tamaño de muestra y a su vez el margen de error. En el evento en el que se establezca que el resultado de la muestra evaluada supera el margen de error establecido en la metodología de muestreo, la ADRES procederá a la devolución de la totalidad de los servicios y tecnologías presentados en el respectivo paquete.

### **Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría**

#### **Introducción y objetivos**

Con el propósito de verificar la calidad de los resultados de auditoría, la ADRES llevará a cabo un ejercicio que tiene dos objetivos principales:

- i) A partir de inferencia estadística, identificar si al menos el 96% de los datos registrados por las entidades recobrantes son consistentes con los soportes entregados en el marco del proceso de verificación, reconocimiento y giro.
- ii) A partir de inferencia estadística, identificar si al menos el 96% de los servicios y tecnologías en salud revisados y verificados por las firmas contratadas por la ADRES dan cuenta de las especificaciones técnicas establecidas en el Manual Operativo y de Auditoría y la normativa establecida para el proceso.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

Lo anterior implica que el ejercicio para establecer la calidad de los resultados de auditoría estará enfocado en dos agentes:

- i) Las entidades recobrantes, y
- ii) Las firmas que adelantan el proceso de revisión y verificación que sean contratadas por la ADRES.

Este ejercicio se lleva cabo partiendo de que el universo de los servicios y tecnologías en salud radicada se clasifica en dos grupos:

- Primer segmento: aquellos cuyo resultado será definido a partir de validaciones automáticas.
- Segundo segmento: aquellos cuyo resultado será definido por el ejercicio de revisión y verificación efectuada por las firmas contratadas por la ADRES.

### Definición

Hallazgo: se entenderá por hallazgo aquel servicio o tecnología en salud que no cumple con los estándares establecidos en el proceso de auditoría. Dependiendo del contexto, hará referencia a:

- i) Al primer segmento, si el servicio o tecnología en salud no cumple la consistencia de información físico-magnética - Parte I del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría-; o
- ii) Al segundo segmento, cuando el servicio o tecnología en salud no fue revisado y verificado no dan cuenta de las especificaciones técnicas establecidas en el Manual Operativo y de Auditoría y la normativa establecida para el proceso -Parte II del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.

### Descripción

El ejercicio de revisión de los resultados de calidad de la auditoría consistirá en dos partes, en línea con el agente involucrado y cada segmento identificado.

#### Procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría- Parte I

**Agente en el que se enfoca el procedimiento:** entidad recobrante.

**Grupo al que se le aplica el procedimiento:** Primer segmento.

**Descripción:** se realizará un procedimiento de estimación probabilístico para estimar la proporción de servicios y tecnologías en salud con hallazgos y establecer los umbrales de reporte de estos para cada entidad recobrante. Sobre la muestra identificada, se verificará que los soportes de la prestación coincidan con lo registrado por la entidad recobrante en los medios digitales (TXT).

#### Procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría- Parte II

**Agente en el que se enfoca el procedimiento:** firma contratada para efectuar el proceso de revisión y verificación.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

**Grupo al que se le aplica el procedimiento:** segundo segmento

**Descripción:** se realizará un procedimiento muestral para estimar la proporción de registros con hallazgos sobre la totalidad de los servicios y tecnologías radicadas para el segundo segmento asignado a una firma contratada específica. Sobre la muestra identificada, se revisará que lo reportado por la firma esté acorde con las especificaciones técnicas establecidas en el Manual Operativo y de Auditoría y la normativa establecida para el proceso.

El procedimiento que se describe aplica de manera general para los recobros de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, esto es sin importar si éstos corresponden o no al saneamiento definitivo previsto en el artículo 237 de la ley 1955.

## Metodología de Muestreo

### Diseño muestral

#### Parte I

**Población objetivo:** todos los servicios y tecnologías pertenecientes al primer segmento radicados en un periodo determinado.

**Estratificación:** estratificación de los registros por entidad recobrante. Se seleccionará una muestra independiente al interior de cada uno de estos subgrupos.

#### Parte II

**Población objetivo:** todos los servicios y tecnologías pertenecientes al segundo segmento radicados en un periodo determinado y asignado a una firma contratada.

**Estratificación:** se crearán subgrupos conforme al número de firmas contratadas que participen en la revisión y verificación de los servicios y tecnologías.

### Procedimiento de selección

La selección de la muestra en cada una de las dos partes del procedimiento adoptado para establecer la calidad de los resultados de auditoría se realizará de forma aleatoria e independiente dentro de los registros radicados en un periodo determinado por cada entidad recobrante para el primer segmento, y por cada firma contratada para el segundo segmento.

La muestra se seleccionará usando Probabilidad Proporcional al Tamaño. Para implementar este mecanismo, se usará el algoritmo diseñado por Sunter, tomado de Sardall "*Model assisted survey sampling*".

### Errores muestrales

Se usará el error muestral absoluto para la estimación de proporciones usando Muestreo Aleatorio Simple (MAS), en una etapa, con 95% de confiabilidad. Para el cálculo del error, se emplea la siguiente expresión matemática

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

$$\text{Error muestral: } Z_{1-\alpha} \sqrt{\left(1 - \frac{n}{N}\right) \frac{p \cdot q}{(n-1)}}$$

Donde:

$N$ :=tamaño de lastrato (universo)

$n$ :=tamaño de la muestra

$p=0.5$

$\alpha=0.05$

Para ambas partes (**Parte I y Parte II**) se define un error muestral de **3,0%**. La muestra resulta de despejar  $n$  de la ecuación anterior.

### Umbral de Decisión

Se define un umbral aprobatorio del 2%.

#### Parte I

El umbral aprobatorio, aunado a un error muestral del 3,0% implica que si el porcentaje de hallazgos calculado sobre el total de la muestra se encuentra en el intervalo **(0, 5,0%)**, este porcentaje no es significativamente mayor 2%. Lo anterior implica que la entidad recobrante superaría (aprobaría) la calidad.

#### Parte II

El umbral aprobatorio del 2%, aunado a un error de muestral del 3,0% implica que si el porcentaje de hallazgos calculado sobre el total de la muestra se encuentra en el intervalo **(0, 5,0%)**, este porcentaje no es significativamente mayor a 2%. Lo anterior implica que la firma que realiza el proceso de revisión y verificación superaría (aprobaría) la calidad.

#### 4.3.2 Condiciones que deben verificarse para el recibo de la información de resultados de la auditoría

El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, en adelante (GIVRA), inicia el procedimiento operativo de revisión de los resultados de auditoría concerniente al proceso de recobros, con el establecimiento y control de las siguientes condiciones para el recibo de la información de los resultados de auditoría:

- a. Seguimiento a cada solicitud de activación de paquetes realizada por la Dirección de Otras Prestaciones a mesa de servicio DGTIC, de conformidad a lo establecido en el protocolo de interoperabilidad.
- b. Identificación de la base de datos con el universo de recobros concernientes al cierre del periodo de radicación, por medio de consultas diarias y periódicas al SFTP o ruta compartida destinada para tal fin.
- c. Elaboración del archivo (en formato .xlm) como insumo para solicitar la muestra de cada paquete a procesar.
- d. Solicitud de la muestra mediante memorando dirigido a la Subdirección de Garantías de la ADRES.
- e. Recepción de memorando y muestra generada por parte de la Subdirección de Garantías de la ADRES.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

- f. Solicitud de la ficha técnica o Instrucción del paquete a la Dirección de Otras Prestaciones, la cual se incluye la caracterización, los tiempos de entrega y el capítulo del Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC que debe emplearse durante la revisión de la muestra.
- g. Consulta a la BDT dispuesta a la firma auditora (la cual incluye las tablas paramétricas e insumos necesarios para adelantar la auditora del paquete), con miras a obtener los insumos necesarios para adelantar el procedimiento de verificación de calidad de los resultados de auditoría.
- h. Generación de validaciones automáticas (al paquete y la muestra del mismo), con el fin de establecer que en el resultado de auditoría aportado por el contratista se haya tenido en cuenta todas las validaciones contempladas en el manual de auditoría y en ese sentido, cumpla con los estándares de calidad exigidos por la ADRES.
- i. Llevar a cabo un análisis de coherencia y concordancia de todos los insumos e información dispuesta para realizar el procedimiento de validación de la calidad de los resultados de auditoría. Esta labor está a cargo del liderazgo operativo del GIVRA.

#### 4.3.3 Ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría

| Procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría | ¿En qué consiste?   | Inicio y fin  |
|---|---|---|
| <b>Objetivo</b>   | En asegurar la calidad, completitud, unicidad y coherencia en la aplicación de las validaciones de los requisitos para la procedencia del pago de servicios y tecnologías objeto del saneamiento definitivo y las reglas de validación de la información presentada.  | Con la definición de la muestra de cuentas que será objeto de revisión y termina con la certificación del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría, expedida por quien(es) haya(n) efectuado el mismo.   |
| <b>Generalidades</b>  | Este procedimiento tiene como propósito verificar y certificar, a través de la aplicación de una metodología muestral, que los resultados definitivos del proceso de auditoría (Fase 1 o Inicial y Fase 2 o Final) son consistentes y que se realizó la correcta aplicación de dichas reglas, protocolos, guías y demás instrumentos que sean definidos para ejecutar el mencionado procedimiento. Con base en los resultados del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría y una vez realizadas las verificaciones y ajustes pertinentes, quien (es) haya (n) ejecutado tal procedimiento certificará(n) los resultados definitivos del mismo para soportar la ordenación del gasto y autorización de giro que realice la ADRES. | Revisión de calidad de los resultados de la auditoría con base en la metodología de muestreo que adopte la ADRES y ejecutada por quien corresponda. La metodología en mención deberá, a partir de técnicas estadísticas sólidas, definir una muestra de las cuentas auditadas para verificar la calidad, unicidad, coherencia y suficiencia de los resultados de la auditoría. En consideración de lo anterior, si de la revisión de la muestra, se concluye que estadísticamente los resultados de auditoría excedieron el margen de error permitido, quien haya efectuado la Fase 2 (o Final) de auditoría deberá efectuar nuevamente su proceso y certificar los resultados correspondientes. Esta situación deberá repetirse tantas veces sea necesario, a fin de garantizar la calidad de los resultados de la auditoría, de forma tal que se obtenga la |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

certificación y aval correspondiente por parte de quien (es) efectúe (n) el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría. Una vez se obtenga la certificación del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría, este documento junto con la certificación de resultados definitivos de la auditoría, harán parte de los soportes que le permitan a la ADRES adelantar el proceso de ordenación del gasto y autorización del giro de recursos.

### Componente Selección muestra, validación de resultados de la auditoría y conciliación de los mismos

En líneas generales, la ejecución de este componente implica la aplicación de la metodología muestral a los resultados de auditoría (Fase 1 o Inicial y Fase 2 o Final) y la comprobación de tales resultados mediante la aplicación de las validaciones y, cuando a ello haya lugar, la contrastación de la información contra los soportes de tales cuentas. De esta forma, se establecerá si se presentan o no diferencias estadísticamente significativas frente a los resultados del proceso de auditoría y, a partir del análisis y evaluación de mismos de las pruebas realizadas a la información revisada, conciliar los resultados y emitir certificación que apruebe o no los resultados de la auditoría, como soporte para continuar o no con el proceso de saneamiento definitivo.

| Segmento al que le aplica | Actividad                                    | Descripción   |
|---------------------------|--|---|
| Primer Segmento           | Toma de información para auditoría (muestra) | Aplicación de la metodología definida por la ADRES para el muestreo de las cuentas que surtieron el proceso de Auditoría Fase 1 (o Inicial) y que como resultado tuvieron el estado "Radicado". Para este grupo de servicios y tecnologías, la ADRES podrá solicitar la factura, documento equivalente y los demás soportes que se requieran con el fin de contrastar la información reportada por la entidad recobrante. Para ello, la ADRES directamente o a través del tercero que contrate para tal efecto podrá aplicar una metodología de muestreo de los servicios y tecnologías presentados por la entidad recobrante a fin de determinar la procedencia de la aprobación de la totalidad de los servicios y tecnologías no financiadas con la UPC. En caso en el que se supere el margen de error establecido en la metodología de muestreo, la ADRES procederá a la devolución de la totalidad de los servicios y tecnologías presentados en el respectivo periodo. |
| Segundo segmento          | Toma de información para auditoría (muestra) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de la metodología definida por la ADRES para el muestreo de las cuentas que surtieron el proceso de Auditoría Fase 2 (o Final).</li> </ul>  |
|                           | Verificaciones por realizar                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de validaciones para comprobar la correcta ejecución de las validaciones efectuadas en la Auditoría Fase 1 (o Inicial).</li> <li>• Auditoría documental, cuando a ello haya lugar.</li> <li>• Aplicación de verificaciones complementarias que para tal efecto defina la ADRES</li> </ul>   |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
|                           |  | Lo anterior, desarrollado integralmente mediante o acorde con la Auditoría Fase 1 (o Inicial) y Auditoría Fase 2 (o Final), descritas en este capítulo documento. |
| Primer y segundo segmento | Resultados del análisis y evaluación de la información | Consolidación de resultados de las diferentes pruebas de auditoría.   |

## Componente 2. Certificación de resultados

Una vez se surtan las actividades del componente 1 de la presente etapa, quien haya adelantado el procedimiento de calidad deberá certificar si los resultados cumplen con los criterios de calidad, unicidad y coherencia respecto de resultados de la auditoría, estableciendo la aprobación o rechazo de los mismos.

| Actividad                            | Descripción de la actividad  | Evidencias de análisis y evaluación   |
|--------------------------------------|--|---|
| Certificación de resultados – Cierre | <p>Expedición de la certificación que dé cuenta de la calidad, unicidad y coherencia de los resultados de la auditoría, estableciendo la aprobación o rechazo de los mismos. Adicionalmente, deberá aportar a la ADRES un medio magnético en el cual se relaciona toda la información de las cuentas objeto del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.</p> <p>En caso de que al efectuarse el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría se concluya que estadísticamente los resultados de auditoría excedieron el margen de error permitido, quien haya efectuado la Fase 2 (o Final) de auditoría deberá realizar nuevamente su proceso y certificar los resultados correspondientes. Esta situación deberá repetirse tantas veces sea necesario, a fin de garantizar la calidad de los resultados de la auditoría, de forma tal que se obtenga la certificación y aval correspondiente por parte de quien efectúe el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.</p> <p>Una vez culmine el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría y este haya sido superado, los ítems radicados en el marco del proceso de saneamiento previsto en el artículo 237 de la Ley 1955 de 2019 podrán tener uno de los siguientes resultados definitivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Con valor reconocido:</b> cuando el servicio o tecnología en salud radicado cumpla con la totalidad de los requisitos y condiciones previstas para la procedencia de reconocimiento y giro.</li> <li><b>b. Sin valor reconocido:</b> cuando el servicio o tecnología en salud radicado no cumpla con la</li> </ul> | <p>Certificación de calidad sobre resultados de auditoría</p> <p>Medio magnético en el cual se relaciona toda la información de las cuentas objeto del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.</p> <p>Esta certificación deberá hacer parte de la documentación soporte del proceso de ordenación del gasto.</p> |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | totalidad de los requisitos y condiciones previstas para la procedencia de reconocimiento y giro. |  |
|--|---|--|

#### 4.3.3.1 Alistamiento de insumos

| Alistamiento de insumos | Criterio a evaluación   | Inicio y fin  |
|-------------------------|---|---|
|                         | En esta etapa se revisa y verifica que la información del paquete de recobros activado cumple las características necesarias establecidas por la normativa vigente, el Manual Operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC y el capítulo de este que le aplica, así como si es consistente con la información entregada al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría. | Inicia con la activación del paquete y termina con verificación de la data de éste. |

| Pasos                                      | Descripción   | Evidencia                                     |
|--|---|---|
| 1. Activación del paquete de Recobros.     | Mediante correo electrónico, la Dirección de Otras Prestaciones solicita a la mesa de servicio DGTIC, de acuerdo con el protocolo, activar el paquete de recobros que será objeto de revisión, para lo cual anexa las instrucciones y la relación de recobros de cada paquete.  | Conformación del paquete a verificar.         |
| 2. Traza documental de cada paquete.       | Carpeta por paquete dispuesta en la ruta compartida del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.   | Carpeta con paquete de recobros.              |
| 3. Conformación e instrucción del paquete. | La Instrucción del paquete, corresponde a la ficha técnica que contiene, entre otros datos, la caracterización del paquete, los tiempos de entrega y los capítulos del Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC que le aplican y de más precisiones que se requieran. | Instrucción del paquete.                      |
| 4. Verificación de los datos.              | Posterior a la disposición del paquete por parte de la mesa de servicio DGTIC, el área operativa del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría (GIVRA) inicia la revisión de la consistencia de la base de datos. La información revisada es remitida, vía correo electrónico, al GIVRA.                                     | Archivo, en formato Excel, con base de datos. |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

#### 4.3.3.2 Lineamientos de la muestra y de los procedimientos de validación sistemática

| Lineamientos de la muestra y de los procedimientos de validación sistemática | Criterio a evaluación   | Inicio y fin   |
|--|---|--|
|  | En esta etapa se revisa y verifica que la muestra solicitada cumpla con los criterios definidos en la metodología muestral, a efectos de confirmar que los datos son consistentes de cara a iniciar el procedimiento de validación. | Inicia con la solicitud de la muestra a la Subdirección de Garantías de la ADRES y concluye con la confirmación de la concordancia de la data y de los insumos correspondientes, dispuestos por la Dirección de Gestión TIC de la ADRES. |

| Pasos  | Descripción   | Evidencia   |
|--|---|---|
| 1. Solicitud y selección de la muestra.  | La Coordinación Grupo Interno de Verificación de Resultados de Auditoría, mediante correo electrónico, remite memorando a la Subdirección de Garantías de la ADRES solicitando la generación de la muestra del paquete activado, objeto de auditoría. | Memorando solicitándola generación de la muestra del paquete a auditar. |
| 2. Tamaño y detalle de la muestra.   | La Subdirección de Garantías de la ADRES remite, por correo electrónico, memorando junto con archivo que define la relación de la muestra.  | Memorando y archivo, en formato Excel, con la selección de la muestra.  |
| 3. Caracterización y segmentación de la muestra.   | El líder operativo realiza la caracterización y segmentación por los 8 componentes y en sus tres respectivos grupos para verificación   | Matriz, en formato Excel  |
| 4. Disposición de la información, alertas y validaciones generadas al paquete objeto de verificación | Mediante correo electrónico el líder operativo y su apoyo envían matriz segmentada a los líderes técnicos y sus apoyos  | Matriz en Excel con asignación de recobros                              |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

4.3.3.3. Parametrización y validación de la matriz de selección de la muestra y Componentes y distribución de la matriz de la selección de la muestra

| Parametrización y validación de la matriz de selección de la muestra y Componentes y distribución de la matriz de la selección de la muestra | Criterio a evaluación  | Inicio y fin  |
|--|--|---|
|  | Con la información dispuesta en la matriz parametrizada, segmentada y validada se distribuye la producción a los equipos de auditores/analistas según los componentes jurídico, médico y financiero. Lo anterior, de acuerdo con los criterios a validar y conforme lo establecido en el Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC. | Inicia con la planeación y concluye con el seguimiento de la productividad de la verificación de los recobros por componente. |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia   |
|--|--|---|
| 1. Planeación y asignación del trabajo.  | El líder operativo entrega el análisis de la planeación en Excel y una Presentación en Power Point al Grupo interno de validación de resultados de auditoría, por parte del líder operativo.   | Archivo en formato Excel, con la planeación.  |
| 2. Análisis de la planeación, distribución del trabajo y acotar criterios de la instrucción del paquete. | El líder operativo del grupo interno de validación de auditoría convoca a reunión con los líderes de los deferentes componentes, jurídico, médico y financiero, para definir los criterios a validar en cada componente. Los criterios a validar se encuentran definidos en el Manual de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC. | Matriz con los criterios a validar por componente.  |
| 3. Asignación de las matrices a los Líderes de cada componente.  | El líder operativo realiza el envío, por correo electrónico, a los líderes por componentes, de la asignación de trabajo.   | Matrices por componente, en formato Excel, con asignación de trabajo.                     |
| 4. Dispersión de la producción y criterios de asignación a los auditores/analistas.                      | Los líderes de cada componente realizan el envío, mediante correo electrónico, a los auditores y analistas, con la distribución de la producción que les corresponde.  | Matrices, en formato en Excel, con la distribución de productividad por auditor/analista. |
| 5. Seguimiento de la productividad diaria según asignación.  | Cada Líder de componente remite correo electrónico al Líder Operativo del Grupo Interno de Validación de Auditoría con el reporte del porcentaje de avance del estado de auditoría.  | Archivo, en formato Excel, con el consolidado y porcentaje de avance de productividad.    |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

4.3.3.4. Garantizar procedimiento de validación de la calidad de los resultados de auditoría

|  | Criterio a evaluación   | Inicio y fin  |
|--|---|---|
| <b>Garantizar procedimiento de validación de la calidad de los resultados de auditoría</b> | En esta etapa se garantiza la rigurosidad técnica del procedimiento de validación de los resultados de auditoría de recobros, realizando seguimiento, verificación y contrastación del proceso de auditoría, de cara a analizar y evaluar las no conformidades para realizar la conciliación. | Inicia garantizando la rigurosidad técnica de la validación de la auditoría interna, que es realizada por el grupo de auditores y analistas del Grupo Interno de Validaciones de Resultados de Auditoría; y concluye con el análisis por componente de validación del archivo, en formato Excel, entregado por el Contratista con la aceptación o no de las no conformidades. |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia  |
|--|--|--|
| 1. Garantizar la rigurosidad técnica de la aplicación de los criterios de auditoría a la verificación realizada.           | Los líderes de cada componente, en conjunto con su personal de apoyo, realizan asistencia y asesoría técnica y normativa a los auditores y analistas en tiempo real, vía correo electrónico, Teams, telefónica y/o Whatsapp.   | Mensajes vía correo electrónico, Teams, telefónica y Whatsapp.                                       |
| 2. Retroalimentación de los hallazgos de calidad identificados en cada corte diario al grupo validador de cada componente. | Cada líder de los componentes de recobros socializa a los miembros de cada segmento los hallazgos de calidad e integridad de la información. Lo anterior, con soporte en el empoderamiento del Manual de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC y de los criterios de auditoría a través de Grupos de Whatsapp, Teams, vía correo electrónico y reuniones. | Reuniones técnicas, reuniones vía Teams, correos electrónicos y mensajes Whatsapp.                   |
| 3. Integración de resultados y verificación de consistencia.   | El líder Operativo del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría realiza la consolidación total de las matrices por componentes, que contienen los resultados y la verificación de consistencia de los recobros auditados.  | Matriz consolidada con los hallazgos de las validaciones de la muestra seleccionada de los recobros. |
| 4. Pre-cierre entregado por el Contratista.  | Director de la Dirección de Otras Prestaciones envía por correo electrónico notificando la entrega del pre-cierre entregado por parte del Contratista.   | Correo electrónico notificando el pre-cierre.  |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia  |
|--|--|--|
| 5. Disposición de la data mediante Base de Datos de Transferencia-BDT del Contratista para validación de consistencia. | La Dirección de Gestión TIC valida la consistencia de la BDT entregada por el Contratista y, de ser pertinente, genera archivo en formato Excel, con la relación de glosas y validaciones. Dicho archivo, con el resultado de la revisión de la data, es remitido al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.   | Correo electrónico con archivo, en formato Excel, con el resultado de la revisión de la data asociadas a los recobros contenidas en la BDT objeto de validación. |
| 6. Confirmación de la data por parte del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.                       | El líder Operativo con su analista técnico de apoyo del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría verifica que la data se encuentre en el SFTP (esto es, que la data esté dispuesta en el repositorio indicado y concuerde con la información del paquete y los insumos correspondientes). Una vez verificado lo anterior, se realiza el descargue de la información y envía al correo electrónico al correo electrónico <a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> con el resultado de las validaciones realizadas, precisando si el estado del paquete se encuentra o no dentro del margen de error aceptado. | Correo electrónico informando el resultado de la validación del paquete, especificando si el resultado de su validación es o no correcto.                        |
| 7. Conciliación de glosas y verificación de las reglas de negocio.   | Reunión del Líder Operativo del Grupo Interno de Validación con los líderes de cada componente de recobros, con el propósito de determinar el resultado definitivo de cada recobro objeto de auditoría.  | Matriz, en formato Excel, que relaciona estado definitivo de los recobros objeto de auditoría.   |
| 8. Resultado definitivo para contrastación.  | El líder Operativo del Grupo Interno de Validación realiza una verificación de concordancia entre el resultado definitivo de la integración de los resultados y el precierre aportado por el Contratista. El archivo de no conformidades, en formato Excel, es remitido vía correo electrónico, a la Coordinación del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría y al profesional de apoyo transversal que tiene la función de realizar tareas de socialización y centralización de la data de resultados.   | Correo con archivo, en formato Excel, correspondiente a la matriz de las no conformidades.   |
| 9. Remisión al Contratista de las  | El profesional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, a   | Correo electrónico con el documento que reporta las  |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos   | Descripción   | Evidencia   |
|---|---|---|
| observaciones de sistemas y de la muestra.  | través del sistema de correspondencia de la ADRES, genera oficio, debidamente suscrito por el Coordinador de la dependencia, remitiendo al Contratista las observaciones de sistemas y de la muestra. Dicho documento se remite vía correo electrónico, siguiendo el protocolo de interoperabilidad establecido para el efecto. | observaciones de sistemas y de la muestra.  |
| 10. espuesta del contratista con la aceptación o no de cada una de las observaciones.   | El Contratista envía al Director de Otras Prestaciones, por correo electrónico, archivo, en formato Excel, con la respuesta de la aceptación o no de las no conformidades.  | Correo electrónico, con archivo, en formato Excel, con las observaciones de la aceptación o no de las no conformidades. |
| 11. nálisis por componente de validación del archivo, en formato Excel, entregado por el Contratista con la aceptación o no de las observaciones. | El grupo de líderes por componente de recobros realiza el análisis de las observaciones enviadas por el Contratista respecto de cada una de las no conformidades inicialmente reportadas a este, contenidas en el archivo, en formato Excel.  | Archivo, en formato Excel, con la observación por cada segmento y sustentación de las no conformidades.                 |

#### 4.3.3.5. Conciliación de los resultados de la auditoría

| Conciliación de los resultados de la auditoría | Criterio a evaluación   | Inicio y fin   |
|--|---|--|
|  | En esta etapa se establece la dinámica de operación para adelantar la conciliación de los resultados observados por la ADRES y por el Contratista. En la conciliación se revisa y verifica el estado final de los recobros e ítems. | Inicia con la preparación de la conciliación y concluye con la conciliación de los resultados de la auditoría. |

| Pasos                              | Descripción  | Evidencia  |
|------------------------------------|--|--|
| 1. Preparación de la conciliación. | Previo el análisis y evaluación de la contrastación de los resultados de auditoría reportados por parte del Contratista y los obtenidos por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, el Coordinador de dicho grupo o el Líder Operativo del grupo interno de validación de auditoría convoca reunión | Reunión Coordinador grupo o Líder Operativo del grupo interno de validación de auditoría con los líderes de recobros por componente. |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| <b>Pasos</b>                                    | <b>Descripción</b>  | <b>Evidencia</b>   |
|---|---|--|
|   | con los líderes de los componentes de recobros, para revisar la dinámica de operación que se aplicará en la conciliación.   |  |
| 2. Conciliación de los resultados de auditoría. | Reunión del Grupo de Interno de Validación de Resultados de auditoría y Contratista para revisar la información dispuesta en la Matriz, en formato Excel, que consolida el estado de cada una los recobros e ítems objeto del procedimiento de conciliación. En este procedimiento se soporta en una revisión técnica, en la que cada parte expone las razones de orden médico, legal y/o financiero que fundamenta su resultado, a partir del cual se pretende establecer de manera objetiva la decisión a adoptar para cada caso, por lo que, el mismo termina cuando se define el estado final de los recobros, así como se determina si se supera o no el margen de error establecido para el paquete. En el evento en el que el margen de error establecido sea superado, el Contratista deberá reprocesar la auditoría. | Matriz, en formato Excel, que consolida el estado definitivo de los recobros e ítems objeto de conciliación. |

#### 4.3.3.6. Verificación de ajustes y certificación de resultados de pre-cierre y cierre

|   | <b>Criterio a evaluación</b>   | <b>Inicio y fin</b>  |
|---|--|--|
| <b>Verificación de ajustes y certificación de resultados de pre-cierre y cierre</b> | En esta etapa se elaboran los certificados de pre-cierre y cierre con el procedimiento de validación, los acuerdos y estado final de los recobros e ítems; se verifica la realización de los ajustes derivados de validaciones de sistemas y que en el sistema se reflejen los ajustes solicitados en la conciliación. La certificación de cierre del paquete de recobros es remitida como soporte de la ordenación del gasto. | Inicia con la elaboración de la certificación del pre-cierre ADRES y concluye con la remisión de la documentación soporte para adelantar el proceso de ordenación del gasto. |

| <b>Pasos</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Evidencia</b>  |
|---|--|---|
| 1. Elaboración de certificación del pre-cierre del paquete por ADRES. | El profesional de apoyo transversal del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, verifica la traza del paquete y revisa la consistencia de la data asociada a los resultados del proceso de auditoría, en | Documento con la certificación del pre-cierre para firma de los funcionarios competentes. |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos   | Descripción  | Evidencia  |
|---|--|--|
|   | términos de cantidades, valores y de fechas. Otro profesional de dicho grupo elabora documento de certificación del pre-cierre ADRES, con base en proforma y asigna radicado en el Sistema de Correspondencia de la ADRES, para revisión del Coordinador del grupo.  |  |
| 2. Socializar la certificación del pre-cierre para firma.   | El Coordinador del Grupo de Interno de Validación de Resultados de Auditoría revisa, previa la asignación de número de radicado, la consistencia, coherencia y completitud de la información contenida en el documento del pre-cierre y en caso de observar inconsistencias devuelve a los profesionales para ajuste y corrección; en caso contrario, es decir si está correcta la certificación, la misma se aprueba para radicación en el sistema de gestión documental de la ADRES y posteriormente se envía por correo electrónico a los líderes del componentes de recobros para su aprobación y suscripción. | Correos electrónicos con observaciones y/o documento de pre-cierre firmado.                    |
| 3. Certificación de pre-cierre con radicado del sistema de correspondencia de la ADRES  | Un profesional del Grupo de Interno de Validación de Resultados de Auditoría reenvía al Coordinador del grupo la Certificación de pre-cierre del paquete, con radicado y debidamente suscrita por los líderes del componente de recobros, para que este último la envíe de forma oficial al Contratista.   | Certificación de pre-cierre, firmada, con radicado del sistema de correspondencia de la ADRES. |
| 4. Certificación del Cierre por el Contratista  | El Contratista envía, por correo electrónico, notificación de la entrega de la Certificación del Cierre del paquete.   | Correo electrónico notificando la entrega del cierre.  |
| 5. Confirmación de la data asociada a l Cierre del Paquete, por parte del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría. | El líder operativo del grupo interno de validación verifica que la data del cierre esté cargado en el SFTP (esto es, que se encuentre dispuesta y concuerde con el paquete y los insumos correspondientes).  | Data del cierre descargada del SFTP.   |
| 6. Verificación del cierre que incluya los ajustes  | La Dirección de Otras Prestaciones envía correo electrónico al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría con el   | Correo con el resultado de la verificación del cierre del paquete al Grupo Interno             |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia   |
|--|--|---|
| derivados de validaciones de sistemas.   | resultado de las validaciones de sistemas, como parte de la verificación que debe adelantar el GIVRA al cierre del paquete aportado por el contratista.  | de Validación de Resultados de Auditoría.   |
| 7. Análisis de las no conformidades que fueron aceptadas por el Contratista durante la conciliación. | El líder operativo del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría verifica que las no conformidades que fueron aceptadas por el Contratista hayan sido ajustadas en la base de datos de transferencia. En el evento de que al realizar la verificación de ajustes resultado de la conciliación no se evidencie que éstos fueron aplicados en su totalidad, se debe notificar al Contratista para que los aplique y realice un alcance al cierre. Lo anterior, con el fin de garantizar la aplicación de la totalidad de ajustes derivados del proceso de calidad.                                      | Correo electrónico informando que quedaron ajustadas las no conformidades conforme lo conciliado. |
| 8. Elaboración de la certificación del cierre ADRES  | Un profesional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría realiza la traza y revisa la consistencia de cantidades, valores y de fechas asociadas al cierre del paquete. Otro profesional del referido grupo elabora certificación de cierre con base en proforma y asigna radicado del sistema de correspondencia de la ADRES, la cual es revisada por el Coordinador del grupo.   | Documento con la certificación del cierre para firma.   |
| 9. Socialización de la certificación del cierre para firma   | El Coordinador del Grupo de Interno de Validación de Resultados de Auditoría revisa previo a la asignación de número de radicado, la consistencia, coherencia y completitud de la información contenida en el documento del cierre y en caso de observar inconsistencias devuelve a los profesionales para ajuste y corrección; en caso contrario, es decir si está correcta la certificación, la misma se aprueba para radicación en el sistema de gestión documental de la ADRES y posteriormente se envía por correo electrónico a los líderes de los componentes de recobros para su aprobación y suscripción. | Correos electrónicos con documento de cierre firmado.   |
| 10. Certificación de cierre con radicado del sistema de  | Un profesional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría reenvía a al Coordinador Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría y a la Dirección de Otras Prestaciones la certificación de cierre, debidamente suscrita por los líderes del  | Certificación de cierre, firmada y correo electrónico remitido al Contratista.                    |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos                                  | Descripción  | Evidencia  |
|--|--|--|
| correspondencia ADRES                  | componente de recobros, con radicado para que lo envíe al Contratista.   |  |
| 11. Remisión para ordenación del gasto | El Coordinador del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría remite al Grupo Interno de Gestión de Reconocimientos el memorando, junto con la certificación de cierre, para soportar la ordenación del gasto. | Memorando remitido junto con la certificación de cierre para ordenación del gasto. |

#### 4.3.3.7. Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento

| Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento | Criterio a evaluación   | Inicio y fin   |
|---|---|--|
|   | En esta etapa se especifica el sitio en donde se disponen los insumos que el Contratista y/o la ADRES pueden consultar o utilizar para realizar la revisión y verificación de los recobros, así como también especifica el sitio en donde el Contratista y/o la ADRES pueden almacenar la información con los resultados de la revisión y verificación de los recobros. | Inicia especificando el sitio donde se consultan los insumos y finaliza precisando |

| Pasos      | Descripción   | Evidencia  |
|------------|---|--|
| 1. Insumos | <p>Los archivos (bases de datos, tablas paramétricas e imágenes) que contienen la información requerida para que el Contratista y/o el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría adelante(n) las labores de revisión y verificación de los recobros, son dispuestos por parte de la Dirección de Gestión TIC en la plataforma SFTP de la ADRES.</p> <p>Cada uno de los insumos que se incluyen en dicho repositorio corresponde a los descritos o relacionados en la Instrucción que imparte la DOP a efectos de que el Contratista inicie las labores de revisión y verificación de los recobros, toda vez que este ya ha revisado, validado y manifestado que posee la totalidad de los insumos para ejecutar dicho proceso.</p> <p>Las bases de datos y las tablas paramétricas, antes mencionados, son dispuestas en una misma Base de Datos de Transferencia-BDT, la cual se carga en el SFTP de la ADRES y mediante la asignación de usuario y claves el</p> | <p>Ruta para consulta de las bases de datos y las tablas paramétricas:</p> <p>Servidor ADRES / BD SII_MYT_AUD</p> <p>Ruta para consulta de las imágenes:</p> <p>Servidor ADRES / Conexión al Visor de Imágenes Vía Web</p> |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia   |
|--|--|---|
|  | <p>Contratista puede consultar, copiar o restaurar en su sistema de información. Las imágenes de los recobros objeto de revisión y verificación pueden ser consultadas por parte del Contratista y/o del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría a través del visor de imágenes o una solución tecnológica destinada para tal fin. Solo el personal autorizado del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría puede en cualquier momento copiar o consultar información con los insumos del proceso.</p>  |   |
| 2. Resultados de la revisión y verificación. | <p>El Contratista genera como producto de la ejecución de su labor una BDT de Resultados de Auditoría, la cual dispone en un repositorio que la ADRES le asigna en la plataforma SFTP para el efecto. Igualmente, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría dispone los resultados de la revisión y verificación de la muestra analizada y evaluada respecto del paquete de recobros asignado, en la carpeta compartida</p> <p>La información asociada a las etapas de Contrastación de Resultados, la generada como producto de la Conciliación y la que recibe por concepto de Pre-Cierre y Cierre, es dispuesta por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría en la misma carpeta, diferenciando o creando subcarpetas por cada paquete que se gestiona.</p> <p>Solo el personal autorizado del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría puede en cualquier momento crear, modificar o editar información con los resultados del procedimiento.</p> | <p>Servidor ADRES:<br/>         \\P18PPBD81\material0317\GRUPO DE CALIDAD</p> |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

**TÍTULO II. RECLAMACIONES POR SERVICIOS DE SALUD DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CON VEHÍCULOS NO IDENTIFICADOS O NO ASEGURADOS CON PÓLIZA SOAT, EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, Y EVENTOS TERRORISTAS**

**CAPÍTULO 1. PROPÓSITO Y ALCANCE**

1.1. PROPÓSITO

La ADRES describe en este documento la etapa del procedimiento operativo de calidad que se surte dentro del proceso integral de auditoría y, por lo mismo, los pasos que deberán efectuarse para organizar, presentar, revisar, verificar, validar, reconocer y pagar las reclamaciones derivadas de: i) accidentes de tránsito cuyo vehículo involucrado no sea identificado o no cuente con póliza SOAT; ii) eventos catastróficos de origen natural; iii) eventos terroristas o; iv) los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social, de acuerdo con las siguientes coberturas:

1. Servicios de salud prestados a las víctimas;
2. Gastos de transporte del sitio del evento al primer centro asistencial

Para los efectos del presente manual la etapa relacionada con la presentación, validación y certificación de los resultados de la auditoría, hace parte del proceso de auditoría, el cual es estructurado directamente por la ADRES en los aspectos conceptuales y técnicos.

La descripción de la etapa asociada con el procedimiento operativo de calidad y el paso a paso de su ejecución se realizan de manera detallada, con el propósito específico que las firmas contratadas por la ADRES para realizar la revisión y verificación de las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, así como las entidades reclamantes, las personas jurídicas y naturales y la ADRES, conozcan los alcances, la secuencia de las acciones, las responsabilidades, la metodología para la determinación de la muestra a analizar y evaluar y la aplicación de la misma, los criterios técnicos aplicados, las evidencias, los soportes del proceso y sus características, así como las glosas que se impondrán en el evento de no acreditar los requisitos y reglas definidas y, por lo mismo, el concepto a emitir en función de la unicidad, coherencia y consistencia de tales resultados. Adicionalmente, se describen los formatos, medios de prueba y referentes de información, según corresponda, que se utilizan en desarrollo de esta etapa, con el propósito que los intervinientes conozcan las estructuras y contenidos y, cuando a ello haya lugar, los diligencien, presenten o utilicen oportunamente, con características definidas.

Es importante precisar que el éxito de la etapa correspondiente al procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría de reclamaciones, que se describe en este capítulo de documento, se encuentra ligado de manera directa a: i) el conocimiento riguroso de la totalidad de las reglas existentes para validar la calidad de los resultados y el adecuado alineamiento de los conocimientos y experticia respecto de cada uno de los ámbitos a validar, esto es médico, jurídico y financiero; ii) el adecuado recibo de la información que contiene los resultados de auditoría; iii) la claridad y la aplicación de la metodología para seleccionar la muestra a evaluar; iv) disponer de la totalidad de los insumos requeridos para la ejecución del procedimiento, en particular de la mayor cantidad de información posible necesaria para validar la calidad de tales resultados; v) la aplicación estricta de los criterios generales de auditoría, así como los establecidos para cada caso particular, de forma tal que permitan constatar la unicidad, consistencia y coherencia de los resultados objeto de análisis; vi) la capacidad de evaluar los argumentos expuestos por la instancia que presenta los resultados, a efectos de lograr la conciliación de los resultados, y; vii) Objetividad y precisión al momento de emitir las certificaciones aprobando o denegando los resultados de auditoría evaluados, generando las mismas en condiciones de oportunidad y calidad, esto es con apego a los cronogramas de trabajo establecidos para surtir dicha etapa y

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

presentando sus conceptos, de forma tal que observen entre otras características las siguientes: orden, fundamentación técnica y soportes o evidencias que los sustenten.

Tal y como se reseñó al inicio de este acápite, se precisa que el presente Manual tiene por objeto constituirse en una herramienta de consulta permanente para todo el personal operativo del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES, toda vez que está dirigido a orientar las actividades para determinar la calidad de la evaluación de los resultados de auditoría presentados para su evaluación. Así mismo, este documento también busca perfeccionar y retroalimentar las prácticas y procedimientos utilizados en la ejecución de dicha etapa del proceso. Al interior de la Entidad, el Manual pretende minimizar los riesgos de ocurrencia de errores al validar los resultados de auditoría.

## 1.2. ALCANCE

El presente manual está dirigido y su contenido aplica a los siguientes actores:

### Utilidad directa

- A quien efectúe el procedimiento de revisión de la calidad de los resultados de la ejecución del proceso de revisión y verificación de reclamaciones.

### Para conocimiento de la dinámica y operativa del proceso

- A las entidades reclamantes: estas entidades deben garantizar la prestación de servicios de salud a las personas que los requieran en cumplimiento de las coberturas de que trata el artículo 167 de la Ley 100 de 1993 y las normas que lo reglamentan, cuyo cobro pueden realizarlo a la ADRES mediante la presentación de las respectivas reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas.
- Personas naturales que presentan reclamaciones a la ADRES por considerar que cumplen los requisitos legales para acceder al reconocimiento y pago de las coberturas establecidas con ocasión de la prestación de servicios de salud derivadas de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas.
- A la ADRES o las firmas que esta contrate para desarrollar las actividades relacionadas con la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir los servicios de salud y de gastos derivados de accidentes de tránsito cuyo vehículo involucrado no sea identificado o no cuente con póliza SOAT, de los eventos catastróficos de origen natural, de los eventos terroristas y los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social, presentados por las entidades reclamantes a la ADRES en el marco del proceso de verificación, reconocimiento y giro que adelanta la Entidad. Igualmente, al supervisor y/o interventor de los contratos.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

**CAPÍTULO 2. MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS DE SALUD Y DE GASTOS DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CUYO VEHÍCULO INVOLUCRADO NO SEA IDENTIFICADO O NO CUENTE CON POLIZA SOAT, DE LOS EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, DE LOS EVENTOS TERRORISTAS Y LOS DEMÁS EVENTOS APROBADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

La ADRES dispone del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS DE SALUD Y DE GASTOS DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CUYO VEHÍCULO INVOLUCRADO NO SEA IDENTIFICADO O NO CUENTE CON POLIZA SOAT, DE LOS EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, DE LOS EVENTOS TERRORISTAS Y LOS DEMÁS EVENTOS APROBADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, el cual describe el proceso integral para organizar, presentar, revisar y verificar, validar, reconocer y pagar las facturas o documentos equivalentes relacionadas con tales reclamaciones.

Dada la importancia que tiene Manual en mención, en tanto detalla las dinámicas legales, técnicas y operativas atinentes a los dos tipos de reclamaciones que presentan las Entidades Reclamantes y las personas naturales a la ADRES, constituye un referente obligado para que el personal que realiza las funciones asociadas al procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría, lo conozca y maneje de manera integral, de forma tal que inclusive sirva de herramienta para aclarar o despejar cualquier duda que pueda tener sobre la materia, así como posibilita la actualización con relación a la misma, toda vez que contiene e involucra aspectos que día a día evolucionan y que, por lo mismo, hacen necesaria su consulta.

A continuación, se relacionan los capítulos que contiene el referido Manual, los cuales deben ser del dominio del personal que opera la etapa de procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría:

CAPÍTULO 2. MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

CAPÍTULO 3. DEFINICIONES

CAPÍTULO 4. SOBRE EL MODELO OPERATIVO

CAPÍTULO 5. PERSONAS JURÍDICAS

En contexto con lo indicado en el numeral 1.1, PROPÓSITO, del Título II de este documento, el Capítulo 5 del Manual contienen las especificidades asociadas a las reclamaciones de personas jurídicas que en la actualidad se gestionan, esto es la que presentan las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS a la ADRES, que representan un porcentaje significativo, comparado con las reclamaciones de personas naturales.

El Manual en mención (actualmente en Versión 1, con fecha de corte 5 de agosto de 2020) puede ser consultado en cualquier momento, utilizando en el siguiente enlace electrónico:

<https://www.adres.gov.co/Portals/0/manuales/2020/Manual%20Operativo%20y%20de%20auditor%203%ADa%20reclamaciones.pdf?ver=2020-08-10-164032-647>

En este punto es pertinente hacer ver que para propósitos prácticos asociados al manejo del presente MANUAL OPERATIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA EFECTUADA A LAS RECLAMACIONES POR SERVICIOS DE SALUD DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CON VEHÍCULOS NO IDENTIFICADOS O NO ASEGURADOS CON PÓLIZA SOAT, EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, Y EVENTOS TERRORISTAS, principalmente para especificar los aspectos puntuales que tienen que ver con las reclamaciones presentadas por las personas jurídicas, se han tomado apartes del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y DE GASTOS DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CUYO VEHÍCULO INVOLUCRADO

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

NO SEA IDENTIFICADO O NO CUENTE CON POLIZA SOAT, DE LOS EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, DE LOS EVENTOS TERRORISTAS Y LOS DEMÁS EVENTOS APROBADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, facilitando así su comprensión y aplicación, al momento de ejecutar la etapa de procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.

### **CAPÍTULO 3. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE RECLAMACIONES**

Tal y como se señaló anteriormente en este documento, específicamente en el capítulo 4 inicial, PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD, HERRAMIENTA PARA LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN, en líneas generales el referido protocolo determina el flujo de la información que se recibe y entrega entre las áreas de tecnología de la ADRES y de cada contratista, así como el rol que dentro del mismo tiene y/o las actividades que debe tener en cuenta el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría-GIVRA al ejecutar el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.

En la actualidad, la ADRES ha implementado un protocolo de interoperabilidad vinculado al proceso de revisión y verificación de las reclamaciones por los servicios de salud y de gastos derivados de accidentes de tránsito cuyo vehículo involucrado no sea identificado o no cuente con póliza SOAT, de los eventos catastróficos de origen natural, de los eventos terroristas y los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social, documento que específicamente corresponde al PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE RECLAMACIONES, el cual puede consultarse en el Anexo No. 2 del presente Manual.

Tal y como lo reseña el documento en mención, corresponde al protocolo de información de las reclamaciones tramitadas ante la ADRES por concepto de atenciones en salud y gastos de transporte desde el sitio de la ocurrencia del evento al primer centro de asistencia como consecuencia de un evento catastrófico de origen natural, un evento terrorista o de accidente de tránsito en que participen vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, presentadas por persona jurídica, las cuales deberán ser revisadas y verificadas por el Contratista bajo el marco del contrato celebrado entre las partes. Adicionalmente, se define el procedimiento a seguir para el manejo de los requerimientos e incidentes, como resultado de la interoperabilidad entre las partes, lo cual permite definir un canal ágil para su escalamiento y solución.

El Protocolo de Interoperabilidad, en líneas generales, maneja el siguiente contenido:

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
  2. REGISTRO DE CONTROL
    - 2.1. REGISTRO DE CONTROL DE PAQUETE
    - 2.2. REGISTRO CONTROL TABLAS
  3. LISTA DE ACTIVIDADES (describe el quehacer de cara a la entrega/recibo de información)
  4. DESCRIPCIÓN TABLAS
  5. CANAL DE COMUNICACIÓN
  6. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES
  7. GLOSARIO
- CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO (En la actualidad la versión del protocolo corresponde a la V2.0, publicada el 24 de septiembre de 2020)

El referido Protocolo de Interoperabilidad aplica tanto para la revisión y verificación de reclamaciones presentadas tanto por personas jurídicas como por personas naturales.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## **CAPÍTULO 4. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR PERSONAS JURÍDICAS Y PERSONAS NATURALES**

### **4.1. MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS**

Tal y como reseña en el Capítulo 2 del Título II de este documento, el lector puede consultar el marco normativo y otros documentos externos relacionados con reclamaciones de personas jurídicas y personas naturales, en el Capítulo 2, MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS, del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS DE SALUD Y DE GASTOS DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CUYO VEHÍCULO INVOLUCRADO NO SEA IDENTIFICADO O NO CUENTE CON POLIZA SOAT, DE LOS EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, DE LOS EVENTOS TERRORISTAS Y LOS DEMÁS EVENTOS APROBADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.

### **4.2. DEFINICIONES**

Las definiciones conceptuales asociadas a las reclamaciones de personas jurídicas y personas naturales pueden ser consultadas en el Capítulo 3, DEFINICIONES, del MANUAL OPERATIVO Y DE AUDITORÍA A LOS SERVICIOS DE SALUD Y DE GASTOS DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO CUYO VEHÍCULO INVOLUCRADO NO SEA IDENTIFICADO O NO CUENTE CON POLIZA SOAT, DE LOS EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, DE LOS EVENTOS TERRORISTAS Y LOS DEMÁS EVENTOS APROBADOS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.

### **4.3. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA**

En esta sección se detalla el paso a paso de las actividades que el GIVRA realiza de cara a evaluar y determinar la calidad de los resultados de auditoría, los cuales recibe de las firmas externas contratadas efectuar la revisión y verificación de reclamaciones, así como por parte del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas, a través del cual la Entidad también audita reclamaciones.

En cumplimiento de la ejecución de los procesos misionales y transversales a cargo de la ADRES, la Entidad da aplicación a la política institucional de calidad que se encuentra alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con el Manual de Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI adoptado por la ADRES.

En contexto con lo anterior, dada la relevancia que tiene dentro del proceso integral de auditoría el establecer la calidad de los resultados de auditoría, la cual, en todo caso, debe ser evaluada, el Manual SIGI establece: *"El modelo de operación por procesos de la ADRES está diseñado teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés de la entidad para la entrega de los productos y servicios con los atributos de calidad esperados, y los requisitos internos en cuanto a eficiencia y productividad."*

Igualmente, el Manual SIGI señala la necesidad de establecer y mitigar los riesgos asociados a todo proceso o procedimiento que la Entidad aplique en su operación, en los siguientes términos: *"La ADRES cuenta con una metodología para la identificación de los peligros, evaluación y control de riesgos, con el objetivo de controlarlos y definir prioridades en la gestión de estos, la metodología de identificación de peligros y valoración de riesgos permite la participación de los servidores públicos y contratistas; al mismo tiempo permite la priorización de los riesgos para establecer medidas de intervención"*. Lo anterior, toda vez que el procedimiento que aquí se detalla no es ajeno a riesgos que por su naturaleza ameritan un manejo sistemático, a través del establecimiento de las respectivas acciones de seguimiento, monitoreo y control, que propenda por el aseguramiento de tal calidad, que en esencia debe reflejarse en la unicidad, coherencia y consistencia de aplicación de criterios objetivos de auditoría

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

y en la obtención de los resultados, en apego a lo establecido en el Manual de Auditoría de Reclamaciones y, por lo mismo, en las normas e instrucciones impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y la ADRES.

En virtud de lo anterior, para el caso específico del presente Manual, de forma permanente la Dirección de Otras Prestaciones, así como el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, en ejecución del procedimiento que aquí se detalla, orientan su actuar en procura de garantizar la calidad de los resultados de auditoría.

Así las cosas, en desarrollo de la planificación de la auditoría, la Entidad tiene en cuenta, analiza y evalúa los riesgos inherentes a dicho proceso, entendiéndose por riesgo de auditoría todo aquel evento cuya probabilidad e impacto de ocurrencia es incierta, pero que en esencia terminan siendo relevantes de cara a cumplir con los objetivos de la auditoría y que, por lo mismo, deben ser identificados, valorados, controlados y/o mitigados.

En este punto, en aplicación del presente procedimiento, entre los aspectos críticos a determinar y controlar, resulta de suma importancia la adecuada selección de la muestra a evaluar, la cual estadísticamente debe ser representativa del universo; igualmente, resulta de especial relevancia la aplicación de criterios objetivos y la ejecución oportuna y expedita de las actividades fundamentales para el establecimiento de la calidad de los resultados de la auditoría, mediante los cuales se valide el cumplimiento de las condiciones que aseguren la consistencia y transparencia de la calidad de tales resultados.

#### 4.3.1. Lineamientos generales para la selección de la muestra

La siguiente es la METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DE LA MUESTRA DE CALIDAD EN LAREVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE RECLAMACIONES, que se aplica para la selección de la muestra de reclamaciones presentadas por personas jurídicas o personas naturales:

##### **Objetivo del diseño**

Establecer una forma de selección de muestra, un tamaño de muestra acorde con un error muestral y un algoritmo de decisión que permita determinar si el paquete de reclamaciones aprueba, o no, la auditoría.

##### **Población objetivo**

El universo o población objetivo es el conjunto de reclamaciones que hacen parte de un paquete de reclamaciones —que es entregado a la firma auditora para su revisión—. Cada registro, cada reclamación, contiene un identificador y un valor en pesos de la prestación del servicio.

##### **Estratificación muestral**

Dentro del universo no se considera ninguna estratificación.

##### **Parámetros a estimar**

El objetivo es estimar la proporción de reclamaciones de cada paquete para verificar la consistencia de la calidad de los resultados de auditoría en el proceso de revisión y verificación de las reclamaciones. Así:

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

### Error muestral

Se usará el error muestral absoluto para proporciones, con 95% de confiabilidad:

$$Error\ muestral = z_{1-\alpha} \sqrt{\left(1 - \frac{n}{N}\right) \frac{p \cdot q}{(n-1)}}$$

Donde:

$N$ =Tamaño del universo.

$n$ =Tamaño de la muestra.

$p=0.5$ . Proporción que maximiza el tamaño de muestra.

$\alpha=0.05$ . Confiabilidad.

$z_{1-\alpha}=1.642$ . Percentil distribución normal estándar al 0.95.

Se fijará un error muestral máximo en 4 % para los paquetes de reclamaciones de personas jurídicas, y un error muestral máximo en 5 % para los paquetes de reclamaciones de personas naturales.

En la siguiente tabla se muestran ejemplos del tamaño de la muestra según el tamaño del universo para paquetes de reclamaciones personas jurídicas:

**Tabla. Ejemplos de tamaño de muestra según tamaño del universo, personas jurídicas**

| Tamaño del universo | Tamaño de muestra | Error muestral |
|---------------------|-------------------|----------------|
| 25000               | 415               | 4%             |
| 8500                | 402               | 4%             |
| 3100                | 372               | 4%             |

En la siguiente tabla se muestran ejemplos del tamaño de la muestra según el tamaño del universo para paquetes de reclamaciones personas naturales:

**Tabla. Ejemplos de tamaño de muestra según tamaño del universo, personas naturales**

| Tamaño del universo | Tamaño de la muestra | Error muestral |
|---------------------|----------------------|----------------|
| 120                 | 92                   | 5%             |
| 112                 | 87                   | 5%             |
| 100                 | 80                   | 5%             |
| 90                  | 76                   | 5%             |
| 80                  | 66                   | 5%             |

### Procedimiento de selección

La muestra probabilística se seleccionará, sin reemplazo, con probabilidad equiprobable (muestreo aleatorio simple sin reemplazo); es decir, todas las reclamaciones dentro de un mismo paquete tendrán la misma probabilidad de ser seleccionadas. Esa selección se hace con el algoritmo Fan-Muller Rezucha.

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

### Algoritmo de decisión

El algoritmo de decisión es la regla que permite decidir si se considera que la firma auditora realizó un trabajo acorde con los parámetros del control de calidad. De esta forma, se rechazará el conjunto de reclamaciones si la estimación del porcentaje de reclamaciones con hallazgos en el paquete es significativamente mayor que 2%. Como el error estándar —el error absoluto para proporciones— es para paquetes de reclamaciones de personas jurídicas del 4 %, el límite resultante, o valor crítico, es 6 % (la suma de 4 % y 2 %) y para paquetes de reclamaciones de personas naturales del 5 %, el límite resultante, o valor crítico, es 7 % (la suma de 5 % y 2 %). Así:

2. Se seleccionará una muestra aleatoria en cada paquete de reclamaciones con el error muestral y confiabilidad designada, con probabilidad equiprobable.
3. Si la cantidad de reclamaciones con hallazgos dentro de cada paquete en la muestra es igual o superior al valor crítico, se rechazará el conjunto de reclamaciones. Si la cantidad de reclamaciones con hallazgos es menor que el valor crítico, no se rechazará el paquete.

### Ejemplo para paquetes de reclamaciones de personas jurídicas

Si un paquete tiene 25.000 reclamaciones, el tamaño de la muestra será de 415 reclamaciones. Para que la proporción de reclamaciones con hallazgos sea menor que 6% se requiere que, en la muestra aleatoria, se encuentren 24 o menos reclamaciones con hallazgos. Si se encuentran 25 o más reclamaciones con hallazgos, el paquete será rechazado.

### Ejemplo para paquetes de reclamaciones de personas naturales

Si un paquete tiene 112 reclamaciones de personas naturales, el tamaño de la muestra será de 87 reclamaciones. Para que la proporción de reclamaciones con hallazgos sea menor que 7% se requiere que, en la muestra aleatoria, se encuentren 6 o menos reclamaciones con hallazgos. Si se encuentran más de 6 reclamaciones con hallazgos, el paquete será rechazado.

### Parámetro para definir la realización de un muestreo en función del tamaño del paquete de reclamaciones de personas naturales

Cuando el universo del paquete de reclamaciones de personas naturales corresponda a sesenta (60) o menos, la ADRES no realizará muestreo, esto equivale a la revisión de la totalidad de las reclamaciones.

#### 4.3.2. Condiciones que deben verificarse para el recibo de la información de resultados de la auditoría

El Grupo interno de Validación de Resultados de Auditoría, en adelante (GIVRA), inicia el procedimiento operativo de revisión de los resultados de auditoría concerniente al proceso de reclamaciones por parte de personas jurídicas, con el establecimiento y control de las siguientes condiciones para el recibo de la información de los resultados de auditoría:

- a. Seguimiento a cada solicitud de activación de paquetes realizada por la Dirección de Otras Prestaciones a mesa de servicio DGTIC, de conformidad a lo establecido en el protocolo de interoperabilidad.
- b. Identificación de la base de datos con el universo de reclamaciones PJ concernientes al cierre del periodo de radicación, por medio de consultas diarias y periódicas al SFTP o ruta compartida destinada para tal fin.

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

- c. Elaboración del archivo (en formato .xlm) como insumo para solicitar la muestra de cada paquete a procesar.
- d. Solicitud de la muestra mediante memorando dirigido a la Subdirección de Garantías, de la Dirección de Liquidaciones y Garantías, de la ADRES.
- e. Recepción de memorando y muestra generada por parte de la Subdirección de Garantías de la ADRES.
- f. Solicitud de la ficha técnica o Instrucción del paquete a la Dirección de Otras Prestaciones, la cual se incluye la caracterización, los tiempos de entrega y el capítulo del manual que debe emplearse durante la revisión de la muestra.
- g. Consulta a la BDT dispuesta a la firma auditora (la cual incluye las tablas paramétricas e insumos necesarios para adelantar la auditora del paquete), con miras a obtener los insumos necesarios para adelantar el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.
- h. Generación de validaciones automáticas (al paquete y la muestra del mismo), con el fin de establecer que en el resultado de auditoría aportado por el contratista se haya tenido en cuenta todas las validaciones contempladas en el manual de auditoría y en ese sentido, cumpla con los estándares de calidad exigidos por la ADRES.
- i. Llevar a cabo un análisis de coherencia y concordancia de todos los insumos e información dispuesta para realizar el procedimiento de validación de los resultados de auditoría. Esta labor está a cargo de la división operativa del GIVRA.

#### 4.3.3. Ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría

| Procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría | ¿En qué consiste?  | Inicio y fin   |
|---|--|--|
| <b>Objetivo</b>   | <p>En esta etapa se verifica la completitud, calidad, unicidad y coherencia en la aplicación de las validaciones de los requisitos para la procedencia del pago de las reclamaciones derivadas de eventos cubiertos por la ADRES.</p> <p>Este procedimiento tiene como propósito verificar y certificar, a través de la aplicación de una metodología muestral, que los resultados definitivos del proceso de revisión y verificación de criterios son consistentes y que se realizó la correcta aplicación de dichas reglas, protocolos, guías, procedimientos y demás instrumentos que sean definidos para el mencionado proceso.</p> <p>Con base en los resultados del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría y una vez realizadas las verificaciones y ajustes pertinentes, quien haya ejecutado el procedimiento certificará los resultados definitivos del mismo para soportar la ordenación del gasto y autorización de giro que realice la ADRES.</p> | Con la activación del paquete de reclamaciones que será objeto de verificación y termina con la Remisión para ordenación del gasto |
| <b>Generalidades</b>  | <p>Revisión de calidad de los resultados de la auditoría integral con base en la metodología de muestreo que adopte la ADRES y ejecutada por quien corresponda. La metodología en mención deberá, a partir de técnicas estadísticas sólidas, definir una muestra de las cuentas auditadas para verificar la calidad, unicidad, coherencia y suficiencia de los resultados de la auditoría integral.</p> <p>En consideración de lo anterior, si de la revisión de la muestra, se concluye que estadísticamente los resultados de auditoría excedieron el margen de error permitido, quien haya efectuado la etapa de auditoría deberá efectuar nuevamente su proceso y certificar los resultados correspondientes. Esta situación deberá repetirse tantas veces como sea necesario, a fin de garantizar la calidad de los resultados de la</p>  |  |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

revisión y verificación, de forma tal que se obtenga la certificación y aval correspondiente por parte de quien efectúe el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.

Una vez se obtenga la certificación del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría, este documento junto con la certificación de resultados definitivos del proceso de revisión y verificación, harán parte de los soportes que le permitan a la ADRES adelantar el proceso de ordenación del gasto y autorización del giro de recursos.

### Componente 1. Selección muestra, validación de resultados de la auditoría integral y conciliación de los mismos

En líneas generales, la ejecución de este componente, implica la aplicación de la metodología muestral definida por la ADRES a los resultados de auditoría y la comprobación de tales resultados mediante la aplicación de las validaciones y, cuando a ello haya lugar, la confrontación de la información contra los soportes de tales reclamaciones. De esta forma, se establecerá si se presentan o no diferencias estadísticamente significativas frente a los resultados del proceso de revisión y verificación y, a partir del análisis y evaluación de los resultados de las pruebas realizadas a la información revisada, conciliar los resultados y emitir certificación que apruebe o no los resultados de la auditoría integral, como soporte para continuar o no con el proceso del trámite del paquete.

| Actividades  | Descripción  |
|--|--|
| Toma de información para auditoría (muestra)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de la metodología definida por la ADRES para el muestreo de las reclamaciones.</li> </ul>  |
| Verificaciones por realizar                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de validaciones para comprobar la correcta ejecución de las validaciones en la fase de Auditoría.</li> <li>• Auditoría documental, cuando a ello haya lugar.</li> <li>• Aplicación de verificaciones complementarias que para tal efecto defina la ADRES.</li> </ul> |
| Resultados del análisis y evaluación de la información | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de resultados de las diferentes pruebas de auditoría.</li> </ul>  |

### Componente 2. Certificación de resultados

Una vez se surtan las actividades del componente 1 de la presente etapa, quien haya adelantado el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría deberá certificar si los resultados cumplen con los criterios de calidad, unicidad y coherencia respecto del resultado de la auditoría integral, estableciendo la aprobación o rechazo de los mismos. (Certificado de Pre-cierre)

| Actividad | Descripción de la actividad | Evidencias de análisis y evaluación |
|-----------|-----------------------------|-------------------------------------|
|-----------|-----------------------------|-------------------------------------|

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Certificación de resultados pre cierre | <p>Expedición de la certificación que dé cuenta de la calidad, unicidad y coherencia de los resultados de la auditoría, estableciendo la aprobación o rechazo de los mismos, el cual deberá contener además un medio magnético en el cual se relaciona toda la información de las reclamaciones objeto del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.</p> <p>En caso de que al efectuarse el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría se concluya que estadísticamente los resultados de auditoría excedieron el margen de error permitido, quien haya efectuado la revisión y verificación de criterios deberá realizar nuevamente su proceso y certificar los resultados correspondientes. Esta situación deberá repetirse tantas veces como sea necesario, a fin de garantizar la calidad de los resultados de la auditoría integral, de forma tal que se obtenga la certificación y aval correspondiente por parte de quien efectúe el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.</p> <p>Una vez superados las validaciones y ajustes a que haya lugar por parte del contratista, y producto de ello el Grupo interno de validación de resultados de auditoría de la DOP expida la certificación del pre cierre del paquete, el contratista deberá disponer la BDT de transferencia de resultados para que esta sea dispuesta en el aplicativo misional SII ECAT, para lo cual la información que arroje el aplicativo debe ser consistente con los datos relacionados en el pre cierre a nivel de consolidado y detalle, si esto no se da, la etapa no será superada.</p> | <p>Certificación de calidad sobre resultados de auditoría integral.</p> <p>Medio magnético en el cual se relaciona toda la información de las reclamaciones objeto del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.</p> <p>Esta certificación deberá hacer parte de la documentación soporte del proceso de ordenación del gasto.</p> |
|--|---|---|

### Componente 3. Certificación del cierre de paquete

Una vez se surtan las actividades de los componentes 1 y 2 de la presente etapa, quien haya adelantado el proceso de auditoría integral deberá certificar que los requisitos de revisión y verificación se cumplieron en el proceso de la auditoría y los mismos hayan sido aplicados al paquete en general con el fin de dar consistencia y que el mismo cumpla con los criterios de calidad, unicidad y coherencia, estableciendo la aprobación o rechazo de la reclamación.

| Actividad                   | Descripción de la actividad  | Evidencias de análisis y evaluación   |
|-----------------------------|--|---|
| Certificación de resultados | Expedición de la certificación que dé cuenta de la calidad, unicidad y coherencia de los resultados de la auditoría, estableciendo la aprobación o rechazo de los mismos, el cual deberá contener además un medio magnético en el cual se relaciona toda la información de las reclamaciones | <p>Certificación cierre sobre resultados de auditoría integral.</p> <p>Medio magnético en el cual se relaciona toda la información de las reclamaciones objeto del proceso de auditoría integral.</p> |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | objeto de la auditoría integral del paquete conformado. | Esta certificación deberá hacer parte de la documentación soporte del proceso de ordenación del gasto. |
|--|---|--|

#### 4.3.3.1. Alistamiento de insumos

|                                | <b>Criterio a evaluación</b>   | <b>Inicio y fin</b>  |
|--------------------------------|--|--|
| <b>Alistamiento de insumos</b> | En esta etapa se revisa y verifica que el paquete de reclamaciones activado, previa solicitud del Director de Otras Prestaciones, cumple las características necesarias establecidas por la normativa vigente, lo que le sea aplicable respecto del Manual Operativo y de Auditoría de Reclamaciones y si es consistente con la información entregada al Grupo Interno de Verificación de Resultados de Auditoría. | Inicia con la activación del paquete de reclamaciones y termina con verificación de la data. |

| <b>Pasos</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Evidencia</b>   |
|---|--|--|
| 1. Activación del paquete de Reclamaciones.   | Mediante correo electrónico, el Director de la Dirección de Otras Prestaciones(DOP) solicita a la Mesa de Servicio de la Dirección de Gestión TIC, de acuerdo con el Protocolo de Interoperabilidad adoptado por la ADRES, activar el paquete que será objeto de auditoría, para lo cual anexa la respectiva ficha técnica y la relación de reclamaciones asociadas al paquete.  | Conformación del paquete de reclamaciones a auditar.   |
| 2. Traza documental de cada paquete.  | Carpeta por paquete de reclamaciones dispuesta en la ruta compartida del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.   | Carpeta con paquete de reclamaciones.  |
| 3. Conformación e instrucción del paquete.<br><br>Para <i>Personas Naturales</i> :<br><i>Disposición de la data y validaciones generadas al</i> | Instrucción del paquete. Ficha suscrita por el Director de la DOP y por el Líder del Grupo Supervisor del respectivo contrato, que contiene la caracterización del paquete, el término para la entrega de los resultados de auditoría por parte del Contratista y los capítulos del Manual Operativo y de Auditoría de Reclamaciones que le aplican.<br><br><i>La DOP, a través del Gestor de Operaciones que administra el Sistema de información ECAT, mediante correo electrónico, dispone los archivos con los</i> | Ficha con las características del paquete.<br><br><i>Archivo, en formato Excel, con la data validada por sistemas.</i> |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos   | Descripción   | Evidencia  |
|---|---|--|
| <i>paquete objeto de auditoría a la coordinación de verificación de auditoría y grupo interno de validación</i> | <i>insumos producto de revisión y verificación.<br/><br/>Adicionalmente, remite al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría el encabezado, detalle y validaciones de las reclamaciones objeto de revisión.</i>  |  |
| 4. Verificación de la data.   | Posterior a la disposición del paquete por parte de la mesa de servicio DGTIC, el área operativa del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría (GIVRA) inicia la revisión de la consistencia de la base de datos. La información revisada es remitida, vía correo electrónico, al GIVRA. | Archivo, en formato Excel, con la data verificada. |

#### 4.3.3.2. Lineamientos de la muestra y de los procedimientos de validación sistemática

| Criterio a evaluación  | Inicio y fin  |
|--|---|
| <p style="text-align: center;"><b>Lineamientos de la muestra y de los procedimientos de validación sistemática</b></p>   | <p>En esta etapa se revisa y verifica que la muestra solicitada cumpla criterios definidos, entre ellos: proporcionalidad, complejidad en salud (alta, media y baja), mayor valor reclamado y algoritmo de decisión. Lo anterior, como requisito previo para confirmar que la data es detallada y consistente e iniciar los procedimientos de validaciones automáticas.</p> |
| <p>Esta etapa se revisa y verifica que la muestra solicitada cumpla criterios definidos, entre ellos: proporcionalidad, complejidad en salud (alta, media y baja), mayor valor reclamado y algoritmo de decisión. Lo anterior, como requisito previo para confirmar que la data es detallada y consistente e iniciar los procedimientos de validaciones automáticas.</p> | <p>Esta etapa inicia con la solicitud del tamaño y selección de la muestra y concluye con la confirmación de la concordancia de la data del paquete y los insumos correspondientes, dispuestos por la Dirección de Gestión TIC.</p>   |

| Pasos   | Descripción   | Evidencia  |
|---|---|--|
| 1. Solicitud tamaño y selección de la muestra.    | La coordinación Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, mediante correo electrónico, remite memorando a la Subdirección de Garantías de la ADRES solicitando la generación de la muestra del paquete de reclamaciones activado. | Memorando con la solicitud de la generación de la muestra del paquete objeto de auditoría. |
| 2. Definición del tamaño y detalle de la muestra. | La Subdirección de Garantías de la ADRES, vía correo electrónico, remite memorando junto con archivo que contiene la relación de reclamaciones que conforman la muestra.  | Memorando y archivo, en formato Excel, con la selección de la muestra.                     |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos   | Descripción   | Evidencia  |
|---|---|--|
| 3. Caracterización y segmentación de la muestra.  | El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría realiza la caracterización y segmentación de la muestra por los tres niveles de complejidad en salud.   | Archivo, en formato Excel, con segmentación de la muestra.   |
| 4. Disposición de la data y validaciones generadas al paquete objeto de auditoría.  | Mediante correo electrónico, la Dirección de Gestión TIC y el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, informan de la disposición de la data y demás insumos. La Dirección de Gestión TIC dispone al Contratista la referida información en la plataforma SFTP de la infraestructura tecnológica de la ADRES, así como al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría en el UserData. | DATA e insumos dispuestos en el SFTP y en el UserData.   |
| 5. Confirmación de la concordancia de la data dispuesta por la Dirección de Gestión TIC respecto de la integridad y calidad de la información contenida en el paquete y los insumos correspondientes. | El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, mediante correo electrónico, notifica a la Dirección de Gestión TIC confirmando la concordancia o no de la data e insumos suministrados, en términos de completitud y consistencia de los mismos, respecto de la información contenida en el encabezado detallado y validaciones.  | Correo electrónico con la confirmación de la consistencia y concordancia de la data, a partir de las validaciones aplicadas. |

#### 4.3.3.3. Parametrización y validación de la matriz de selección de la muestra

| Parametrización y validación de la matriz de selección de la muestra | Criterio a evaluación   | Inicio y fin   |
|--|---|--|
|  | En esta etapa se parametriza, valida y generan alertas asociadas a la matriz de selección de la muestra, de acuerdo con las validaciones automáticas realizadas a las reclamaciones del paquete activado. | Inicia con la parametrización de la matriz y concluye con la generación de alertas asociadas a la matriz de selección de la muestra. |

| Pasos   | Descripción  | Evidencia  |
|---|--|--|
| 1. Parametrización de la matriz de validación de resultados de auditoría. | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría parametriza la matriz de validación con el detalle de la radicación, muestra del paquete, validaciones de sistemas, cruces y validaciones de bases de datos. | Matriz parametrizada con los criterios relacionados en la descripción. |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos                                | Descripción   | Evidencia   |
|--------------------------------------|---|---|
| 2. Generación de alertas de entrada. | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría ejecuta los cruces y validaciones automáticas para generar las alertas correspondientes de cada componente (técnico-médico, jurídico y financiero). | Matriz con alertas producto de la aplicación de las validaciones automáticas. |

#### 4.3.3.4. Componentes y distribución de la matriz de la selección de la muestra

| Componentes y distribución de la matriz de la selección de la muestra | Criterio a evaluación  | Inicio y fin  |
|---|--|---|
|   | Con la matriz parametrizada y validada, en esta etapa se evalúa y distribuye la data de la matriz de la selección de la muestra, por componente técnico-médico, jurídico y financiero. Lo anterior, de acuerdo con los criterios a validar y conforme al Manual de auditoría de reclamaciones. | Inicia con la planeación y concluye con el seguimiento de la productividad de las validaciones, por componente. |

| Pasos   | Descripción   | Evidencia  |
|---|---|--|
| 1. Planeación y distribución del trabajo.   | Se entrega al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría: (i) archivo, en formato Excel, con el análisis de la planeación y distribución del trabajo para llevar a cabo el proceso de revisión y validación de las reclamaciones del paquete objeto de auditoría y; (ii) archivo, en formato Power Point, con presentación de dicha planeación. | Archivos, en formatos Excel y Power Point, con la planeación y distribución del trabajo para llevar a cabo el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría del paquete. |
| 2. Análisis de la planeación, distribución del trabajo y acotación de criterios asociados a la instrucción del paquete. | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría convoca a reunión a los líderes de los componentes técnico-médico, jurídico y financiero para definir los criterios a validar en cada componente (los criterios se encuentran definidos en el Manual de Auditoría de Reclamaciones).  | Matriz con los criterios a validar por componente.   |
| 3. Asignación de las matrices a los líderes de cada segmento.   | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, vía correo electrónico, remite a los líderes de cada segmento de auditoría la información de la matriz correspondiente a la asignación según su competencia.   | Tres matrices, en formato Excel, cada una con información por componente.  |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos   | Descripción   | Evidencia   |
|---|---|---|
| 4. Dispersión de la producción y criterios de asignación a los auditores. | El líder de cada componente envía correo electrónico a los auditores y analistas con la distribución de la producción que les corresponde revisar y verificar.  | Matrices, en formato Excel, con la distribución por auditor/analista.                     |
| 5. Seguimiento de la productividad diaria según asignación.               | Generación y envío de correo electrónico por parte de cada líder de componente técnico-médico, jurídico y financiero al líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría con el porcentaje de avance del estado de auditoría. | Archivo, en formato Excel, con el consolidado y porcentaje de avance de la productividad. |

#### 4.3.3.5. Garantizar el procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría

| Criterio a evaluación                                       | Inicio y fin  |
|---|---|
| <b>Garantizar procedimiento de validación de la calidad</b> | <p>En esta etapa se garantiza la rigurosidad técnica del procedimiento de validación de auditoría de reclamaciones. Diariamente, se realiza retroalimentación del procedimiento entre los analistas, auditores y el líder del componente objeto de validación de calidad.</p> <p>Inicia con garantizar la rigurosidad técnica de la validación de la auditoría interna, que es realizada por el grupo de auditores y analistas del Grupo Interno de Validaciones de Resultados de Auditoría; y concluye con la presentación por parte del contratista de la Certificación del pre-cierre del paquete.</p> |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia  |
|--|--|--|
| 1. Garantizar la rigurosidad técnica de la aplicación de los criterios de auditoría a la validación realizada a las reclamaciones. | Los líderes de cada componente de reclamaciones realizan asistencia técnica y normativa a los auditores y analistas en tiempo real vía correo electrónico, Teams, telefónica y/o Whatsapp.   | Mensajes vía correo electrónico, Teams, telefónica y Whatsapp.                     |
| 2. Retroalimentación de los hallazgos de calidad identificados en cada corte diario al grupo validador de cada componente.         | Cada líder de los componentes de reclamaciones socializa a los miembros de cada segmento los hallazgos de calidad e integridad de la información. Lo anterior, con soporte en el empoderamiento del Manual de Auditoría de Reclamaciones y de los criterios de auditoría a través de | Reuniones técnicas, reuniones vía Teams, correos electrónicos y mensajes Whatsapp. |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia   |
|--|--|---|
|  | Grupos de Whatsapp, Teams, vía correo electrónico y reuniones.   |   |
| 3. Integración de resultados y verificación de consistencia.   | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría realiza la consolidación total de las matrices por componentes, que contienen los resultados y la verificación de consistencia de las reclamaciones auditadas.   | Matriz consolidada con los hallazgos de las validaciones de la muestra seleccionada de las reclamaciones.   |
| 4. Pre-cierre entregado por el Contratista.  | Director de la Dirección de Otras Prestaciones envía por correo electrónico notificando la entrega del pre-cierre entregado por parte del Contratista.   | Correo electrónico notificando el pre-cierre.   |
| 5. Disposición de la data mediante Base de Datos de Transferencia-BDT del Contratista para validación de consistencia. | La Dirección de Gestión TIC valida la consistencia de la BDT entregada por el Contratista y, de ser pertinente, genera archivo en formato Excel, con la relación de glosas y validaciones. Dicho archivo, con el resultado de la revisión de la data, es remitido al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.   | Correo electrónico con archivo, en formato Excel, con el resultado de la revisión de la data asociadas a las reclamaciones contenidas en la BDT objeto de validación. |
| 6. Confirmación de la data por parte del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.                       | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría verifica que la data se encuentre en el SFTP (esto es, que la data se encuentre dispuesta y concuerde con la información del paquete y los insumos correspondientes)<br>Una vez verificado lo anterior, se realiza el descargue de la información y envía al correo electrónico al correo electrónico <a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> con el resultado de las validaciones realizadas, precisando si el estado del paquete se encuentra o no dentro del margen de error aceptado. | Correo electrónico informando el resultado de la validación del paquete, especificando si el resultado de su validación es o no correcto.                             |
| 7. Conciliación de glosas y verificación de las reglas de negocio.   | Reunión del Líder del Grupo Interno de Validación con los líderes de cada componente de reclamaciones, con el propósito de determinar el resultado definitivo de cada reclamación objeto de auditoría.   | Matriz, en formato Excel, que relaciona estado definitivo de las reclamaciones objeto de auditoría.   |
| 8. Resultado definitivo para contrastación.  | El líder del Grupo Interno de Validación realiza una verificación de concordancia entre el resultado definitivo de la integración de los resultados y el pre-cierre aprobado por el Contratista.   | Correo con archivo, en formato Excel, correspondiente a la matriz de las no conformidades.  |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| <b>Pasos</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Evidencia</b>  |
|--|--|---|
|  | El archivo de no conformidades, en formato Excel, es remitido vía correo electrónico, a la Coordinación del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría y al profesional de esa dependencia que tiene la función de realizar tareas de socialización y centralización de la data de resultados.   |   |
| 9. Remisión al Contratista de las observaciones de sistemas y de la muestra.   | El profesional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, a través del sistema de correspondencia de la ADRES, genera oficio, debidamente suscrito por el Coordinador de la dependencia, remitiendo al Contratista las observaciones de sistemas y de la muestra. Dicho documento se remite vía correo electrónico, siguiendo el protocolo de interoperabilidad establecido para el efecto. | Correo electrónico con el documento que reporta las observaciones de sistemas y de la muestra.                          |
| 10. Respuesta del contratista con la aceptación o no de cada una de las observaciones.   | El Contratista envía al Director de Otras Prestaciones, por correo electrónico, archivo, en formato Excel, con la respuesta de la aceptación o no de las no conformidades.   | Correo electrónico, con archivo, en formato Excel, con las observaciones de la aceptación o no de las no conformidades. |
| 11. Análisis por componente de validación del archivo, en formato Excel, entregado por el Contratista con la aceptación o no de las observaciones. | El grupo de líderes por componente de reclamaciones realiza el análisis de las observaciones enviado por el Contratista respecto de cada una de las no conformidades inicialmente reportadas a este, contenidas en el archivo, en formato Excel.   | Archivo, en formato Excel, con la observación por cada segmento y sustentación de las no conformidades.                 |

#### 4.3.3.6. Conciliación de los resultados de la auditoría

|   | <b>Criterio a evaluación</b>   | <b>Inicio y fin</b>  |
|---|--|--|
| <b>Conciliación de los resultados de la auditoría</b> | En esta etapa se establece la dinámica de operación para adelantar la conciliación de los resultados observados por la ADRES y por el Contratista. En la conciliación se revisa y verifica el estado final de las reclamaciones e ítems. | Inicia con la preparación de la conciliación y concluye con la conciliación de los resultados de la auditoría. |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos   | Descripción  | Evidencia  |
|---|--|--|
| 1. Preparación de la conciliación.              | <p>Previo el análisis y evaluación de la contrastación de los resultados de auditoría reportados por parte del Contratista y los obtenidos por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, el Coordinador de dicho grupo o el Líder del grupo interno de validación de auditoría convoca reunión con los líderes de los componentes de reclamaciones, para revisar la dinámica de operación que se aplicará en la conciliación.</p>   | <p>Reunión Coordinador grupo o Líder del grupo interno de validación de auditoría con los líderes de reclamaciones por componente.</p> |
| 2. Conciliación de los resultados de auditoría. | <p>Reunión del Grupo de Interno de Validación de Resultados de auditoría y Contratista para revisar la información dispuesta en la Matriz, en formato Excel, que consolida el estado de cada una las reclamaciones e ítems objeto del procedimiento de conciliación.</p> <p>La referida reunión inicia con aclaraciones técnicas dadas por el Coordinador del Grupo de Interno de Validación, para que se tengan en cuenta las siguientes reglas para establecer el resultado definitivo de cada reclamación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado conforme cuando el Grupo Interno de Validación de Auditoría acepta observación de la firma auditoría.</li> <li>• Resultado conforme con observación cuando la firma auditoría acepta observación del Grupo Interno de Validación de Auditoría, pero se debe realizar un ajuste que no cambia ni estado final de la reclamación ni el valor a pagar</li> <li>• Resultado no conforme cuando la firma auditoría acepta observación del Grupo Interno de Validación de Auditoría y la reclamación cambia de estado final y/o cambia de valor a pagar.</li> </ul> <p>Posteriormente, en desarrollo de este procedimiento, se realiza una revisión técnica de cada reclamación, en la que cada parte expone las razones de orden médico, legal y/o financiero que fundamenta su resultado, a partir del cual</p> | <p>Matriz, en formato Excel, que consolida el estado definitivo de las reclamaciones e ítems objeto de conciliación.</p>               |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| <b>Pasos</b> | <b>Descripción</b>  | <b>Evidencia</b> |
|--------------|---|------------------|
|              | se pretende establecer de manera objetiva la decisión a adoptar para cada caso, por lo que, el mismo termina cuando se define el estado final de las reclamaciones, así como se determina si se supera o no el margen de error establecido para aprobar o rechazar el paquete. En el evento en el que el margen de error establecido sea superado, el Contratista deberá reprocesar la auditoría. |                  |

#### 4.3.3.7. Verificación de ajustes y certificación de resultados de pre-cierre y cierre

|   | <b>Criterio a evaluación</b>   | <b>Inicio y fin</b>  |
|---|--|--|
| <b>Verificación de ajustes y certificación de resultados de pre-cierre y cierre</b> | En esta etapa se elaboran los certificados de pre-cierre y cierre con el procedimiento de validación, los acuerdos y estado final de las reclamaciones; se verifica la realización de los ajustes derivados de validaciones de sistemas y que en el sistema se reflejen los ajustes solicitados en la conciliación. La certificación de cierre del paquete de reclamaciones es remitida como soporte de la ordenación del gasto. | Inicia con la elaboración de la certificación del pre-cierre ADRES y concluye con la remisión de la documentación soporte para adelantar el proceso de ordenación del gasto. |

| <b>Pasos</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Evidencia</b>   |
|---|---|--|
| 1. Elaboración de certificación del pre-cierre del paquete por Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de ADRES. | Un profesional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, verifica la traza del paquete y revisa la consistencia de la data asociada a los resultados del proceso de auditoría, en términos de cantidades, valores y de fechas. Otro profesional de dicho grupo elabora documento de certificación del pre-cierre ADRES, con base en proforma y asigna radicado en el Sistema de Correspondencia de la ADRES, para revisión del Coordinador del grupo. | Documento con la certificación del pre-cierre para firma del funcionario competente. |
| 2. Socializar la certificación del pre-cierre para firma.   | El Coordinador del Grupo de Interno de Validación de Resultados de Auditoría revisa, previa la asignación de número de radicado, la consistencia, coherencia y completitud de la información contenida en el documento del pre- cierre y en caso de observar inconsistencias devuelve a los profesionales para ajuste y corrección; en  | Correos electrónicos con observaciones y/o documento de pre-cierre firmado.          |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| <b>Pasos</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Evidencia</b>   |
|---|--|--|
|   | caso contrario, es decir si está correcta la certificación, la misma se aprueba para radicación en el sistema de gestión documental de la ADRES y posteriormente se envía por correo electrónico a los líderes del componentes de reclamaciones para su aprobación y suscripción.  |  |
| 3. Certificación de pre-cierre con radicado del sistema de correspondencia de la ADRES.   | Un profesional del Grupo de Interno de Validación de Resultados de Auditoría reenvía al Coordinador del grupo la Certificación de pre-cierre del paquete, con radicado y debidamente suscrita por los líderes del componente de reclamaciones, para que este último la envíe de forma oficial al Contratista.  | Certificación de pre-cierre, firmada, con radicado del sistema de correspondencia de la ADRES.                               |
| 4. Certificación del Cierre por el Contratista.   | El Contratista envía, por correo electrónico, notificación de la entrega de la Certificación del Cierre del paquete.   | Correo electrónico notificando la entrega del cierre.  |
| 5. Confirmación de la data asociada al Cierre del Paquete, por parte del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.  | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría verifica que la data del cierre esté cargado en el SFTP (esto es, que se encuentre dispuesta y concuerde con el paquete y los insumos correspondientes).   | Data del cierre descargada del SFTP.   |
| 6. Verificación del cierre que incluya los ajuste derivados de validaciones de sistemas.  | La Dirección de Gestión TIC envía al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría correo con el resultado de la verificación del cierre que incluya los ajustes derivados de validaciones de sistemas.   | Correo con el resultado de la verificación del cierre del paquete al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría. |
| 7. Análisis de las no conformidades que fueron aceptadas por el Contratista durante la conciliación y, en el caso de personas naturales, por el Grupo de Verificación de Auditoría durante la conciliación. | El líder del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría verifica que las no conformidades que fueron aceptadas por el Contratista hayan sido ajustadas en el sistema SII ECAT.<br>En el evento de que al realizar la verificación de ajustes resultado de la conciliación no se evidencie que éstos fueron aplicados en su totalidad, se debe notificar al Contratista para que los aplique y realice un alcance al cierre. Lo anterior, con el fin de garantizar la aplicación de la totalidad de ajustes derivados del proceso de calidad. | Correo electrónico informando que quedaron ajustadas las no conformidades conforme lo conciliado.                            |
| 8. Elaboración de la certificación del cierre ADRES.  | Un profesional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría realiza la traza y revisa la consistencia de   | Documento con la certificación del cierre para firma.  |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos  | Descripción   | Evidencia  |
|--|---|--|
|  | cantidades, valores y de fechas asociadas al cierre del paquete. Otro profesional del referido grupo elabora certificación de cierre con base en proforma y asigna radicado del sistema de correspondencia de la ADRES, la cual es revisada por el Coordinador del grupo.   |  |
| 9. Socialización de la certificación del cierre para firma.                    | El Coordinador del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, vía correo electrónico, socializa la certificación del cierre a los líderes de los componentes de reclamaciones para su revisión y firma.  | Correos electrónicos con documento de cierre firmado.                              |
| 10. Certificación de cierre con radicado del sistema de correspondencia ADRES. | Un profesional del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría reenvía a al Coordinador Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría y a la Dirección de Otras Prestaciones la certificación de cierre, debidamente suscrita por los líderes del componente de reclamaciones, con radicado para que lo envíe al Contratista. | Certificación de cierre, firmada y correo electrónico remitido al Contratista.     |
| 11. Emisión para ordenación del gasto  | El Coordinador del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría remite al Grupo Interno de Gestión de Reconocimientos el memorando, junto con la certificación de cierre, para soportar la ordenación del gasto.  | Memorando remitido junto con la certificación de cierre para ordenación del gasto. |

4.3.3.8. Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento

| Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento | Criterio a evaluación   | Inicio y fin  |
|---|---|---|
|   | En esta etapa se especifica el sitio en donde se disponen los insumos que el Contratista y/o la ADRES pueden consultar o utilizar para realizar la revisión y verificación de los reclamaciones, así como también especifica el sitio en donde el Contratista y/o la ADRES pueden almacenar la información con los resultados de la revisión y verificación de los reclamaciones. | Esta etapa inicia especificando el sitio donde se consultan los insumos y finaliza precisando |

| Pasos       | Descripción  | Evidencia   |
|-------------|--|---|
| 1. Insumos. | Los archivos (bases de datos, tablas paramétricas e imágenes) que contienen la información requerida para que el Contratista y/o el Grupo Interno de | Ruta para consulta de las bases de datos y las tablas paramétricas: |

|              |                |  |                 |                   |
|--------------|----------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos | Descripción  | Evidencia   |
|-------|--|---|
|       | <p>Validación de Resultados de Auditoría adelante(n) las labores de revisión y verificación de las reclamaciones, son dispuestos por parte de la Dirección de Gestión TIC en la plataforma SFTP de la ADRES.</p> <p>Cada uno de los insumos que se incluyen en dicho repositorio corresponde a los descritos o relacionados en la Instrucción que imparte la DOP a efectos que el Contratista inicie las labores de revisión y verificación de las reclamaciones, toda vez que este ya ha revisado, validado y manifestado que posee la totalidad de los insumos para ejecutar dicho procedimiento.</p> <p>Las bases de datos y las tablas paramétricas, antes mencionados, son dispuestas en la plataforma SFTP de la ADRES definida para el efecto. Para el acceso a dicha plataforma se efectúa la asignación de usuario y claves al Contratista para consultar, copiar o pegar en su sistema de información. De manera complementaria, los equipos de revisión y verificación pueden consultar el SII_ECAT (Herramienta tecnológica que permite acceder a información histórica, así como efectuar cruces asociados a reclamaciones).</p> <p>Las imágenes de las reclamaciones objeto de revisión y verificación pueden ser consultadas por parte del Contratista y/o el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría a través del visor de imágenes o una solución tecnológica destinada para tal fin.</p> <p>Solo el personal autorizado del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría puede en cualquier momento copiar o consultar información con los insumos del procedimiento.</p> | <p>SFTP<br/>/UserData_Reclamaciones_Grupo_Validacion_Resultados/INSUMOS</p> <p>Aplicación Vía Web / SII_ECAT</p> <p>Ruta para consulta de las imágenes:</p> <p>Servidor ADRES / Conexión al Visor de Imágenes Vía Web</p> |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Pasos  | Descripción  | Evidencia  |
|--|--|--|
| 2. Resultados de la revisión y verificación. | <p>El Contratista genera como producto de la ejecución de su labor una Base de Datos de Resultados de Auditoría, la cual dispone en un repositorio que la ADRES le asigna en la plataforma SFTP para el efecto.</p> <p>Igualmente, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría dispone los resultados de la revisión y verificación de la muestra analizada y evaluada respecto del paquete de reclamaciones asignado, en la carpeta compartida</p> <p>La información asociada a las etapas de Contrastación de Resultados, la generada como producto de la Conciliación y la que recibe por concepto de Pre-Cierre y Cierre, es dispuesta por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría en la misma carpeta, diferenciando o creando subcarpetas por cada paquete que se gestiona.</p> <p>Solo el personal autorizado del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría puede en cualquier momento crear, modificar o editar información con los resultados del procedimiento.</p> | <p>Ruta en la que el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría dispone resultados.</p> <p>Servidor ADRES:<br/>\\P18PPBD81\material0317\GRUPO DE CALIDAD</p> <p>Ruta en la que el Contratista dispone resultados, SFTP:<br/>/UserData_Reclamaciones_Grupo_Validación_Resultados/RESULTADOS_BDT</p> |

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## BIBLIOGRAFÍA

1. Andalia, R. M. (2007). Complejidad y salud en el siglo XXI. *Revista Cubana de Salud Pública*
2. Connecticut General Life Insurance Company o Cigna Health and Life Insurance Company. (2015). *Lista de Medicamentos que Requieren Receta Medica*. Cigna.
3. Instituto de Salud Colectiva, Universidad Federal de Bahia. (22 de marzo de 2006). *www.scielosp.org*. Obtenido de *www.scielosp.org*: <https://www.scielosp.org/article/scol/2006.v2n2/123-146/es/>
4. Ministerio de Protección social Republica de Colombia. (Septiembre de 2006). *www.saludcolombia.com*. Obtenido de *www.saludcolombia.com*: <http://www.saludcolombia.com/actual/documentos/Documento%20Sintesis%20Ordenamiento%201.pdf>
5. Ministerio de Salud. Resolución 5261; 5 agosto de 1994.
6. Ministerio de Salud. Decreto 2423; 31 diciembre de 1994
7. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 2423; 31 diciembre de 1994
8. Ministerio de Salud y Protección Social. Anexo técnico 1 Decreto número 780 de 2016

|   |                |  |                 |                   |
|---|----------------|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>                                      | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |  | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>MANUAL</b>  | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b> |                         |                               |                           |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| <b>Versión</b>            | <b>Fecha</b>            | <b>Descripción del cambio</b> | <b>Asesor del proceso</b> |
| 1                         | 14 de diciembre de 2020 | Versión inicial               | N.A                       |

| <b>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>   |   |  |
|---|---|--|
| <b>ELABORADO POR:</b>   | <b>REVISADO POR:</b>  | <b>APROBADO POR:</b>   |
| <b>María Isabel Salgado</b><br>Coordinadora Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones<br><br><b>Fecha:</b> 16 de octubre de 2015 | <b>María Isabel Salgado</b><br>Coordinadora Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones<br><br><b>Fecha:</b> 16 de octubre de 2015 | <b>Álvaro Rojas Fuentes</b><br>Director ( E ) de Otras Prestaciones<br><br><b>Fecha:</b> 14 de diciembre de 2015 |

|   |                |   |                 |                  |
|---|----------------|---|-----------------|------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

## ANEXOS

### Anexo No. 1. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE PAQUETES MYT01 - MYT02 - MYT04 - GT - APF

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

|   |  |
|---|--|
| <b>Protocolo de Interoperabilidad Proceso Revisión y Verificación de Recobros</b> | El Protocolo de interoperabilidad establece las actividades requeridas para la entrega y recibo de la información de los recobros efectuados por las entidades recobrantes relacionados con MYT01, MYT02, MYT04, Glosa Transversal (GT) y Acuerdo de Punto Final, los cuales deberán revisarse y verificarse por el contratista dentro del marco del contrato suscrito con la ADRES. Adicionalmente, se define el procedimiento para el escalamiento de los requerimientos e incidentes que se presenten, como resultado de la interoperabilidad entre las partes. |
| <b>Objetivo Protocolo</b>   | Generar un marco formal para realizar las actividades de entrega de información requerida para la revisión y verificación de los paquetes MYT01, MYT02, MYT04, Glosa Transversal (GT) y Acuerdo de Punto Final (APF), cuyo resultado deberá entregarse a la ADRES mediante el procedimiento establecido entre las partes.  |
| Contacto ADRES  | Ernesto Ramírez Virguez, Lilia Castellanos, Javier Muñoz Correo electrónico: <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>  |
| Contacto Contratista  | Gloria Andrea Patiño Correo electrónico: <a href="mailto:gloria.patino@datatools.com.co">gloria.patino@datatools.com.co</a>  |

#### 2. REGISTRO DE CONTROL

Para identificar y mantener la trazabilidad de cada una de las entregas de información realizadas al Contratista se cuenta con la tabla **control\_entrega\_paquetes** en la cual por cada paquete entregado se adicionará un registro de control para cada tabla entregada. A continuación, se describen los campos que conforman el registro de control.

| <b>Nombre del Campo</b> | <b>Descripción del Campo</b>   | <b>Valores Permitidos</b>   |
|-------------------------|--|---|
| ID_Entrega              | Identificador consecutivo de la entrega. Es un número que identifica la entrega de la información y se genera de manera consecutiva                      | Contiene un valor mayor a cero (0)  |
| Tipo_Paquete            | Corresponde al tipo de la línea de auditoría, de acuerdo a los recobros incluidos en el paquete relacionados con las líneas MYT01, MYT02, MYT04, GT, APF |   |
| Tipo_Reporte            | Corresponde al tipo de información que contiene la tabla   | ENCABEZADO, DETALLE, RADICACION, BDEX, BDU, RNEC, DUPLICADOS MISMO PAQUETE, |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| Nombre del Campo | Descripción del Campo  | Valores Permitidos  |
|------------------|--|---|
|                  |  | DPLICADOSOTROSPAQUETES, MIPRES, SIVIGILA, HISTORICO TUTELAS, HISTORICO CTC  |
| Descrip_Paquete  | Corresponde a la descripción del tipo y periodo de radicación entregado para revisar y verificar                       | Los valores permitidos son los que están contenidos en la tabla generada por la DOP, en el momento de hacer el requerimiento.<br><br>Ejemplo: "Rezago – MYT-02 – Subconjunto Priorización #1" - Radicación corriente subsidiado segmento A Junio 2020 |
| Fecha_Inicial    | Corresponde a la fecha inicial del periodo que comprende la radicación de los recobros                                 | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Valida: 01/04/2018   |
| Fecha_Final      | Corresponde a la fecha final del periodo que comprende la radicación de los recobros.                                  | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Válida: 31/05/2020   |
| Fecha_Generación | Corresponde a la fecha en que se genera la información   | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Válida: 25/06/2020   |
| Fecha_Entrega    | Corresponde a la fecha en que se carga la información en la tabla que contiene la información de cada tipo de reporte. | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Válida: 26/06/2020   |
| Cant_Reg         | Corresponde a la cantidad total de registros cargados en la tabla por tipo de reporte                                  | Contiene un valor $\geq 0$ . Si la cantidad es igual a cero (0) significa que la tabla no se requiere, por lo tanto, no contiene datos.   |
| Cant_Imagenes    | Corresponde a la cantidad total de imágenes entregadas por paquete   | Aplica para el tipo de reporte de Encabezado y Radicado, para el resto de reportes el valor es NULL.  |

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

### 3. LISTA DE ACTIVIDADES

A continuación, se describen las actividades que se ejecutaran por cada una de las partes dentro del marco de la interoperabilidad relacionadas con la entrega y recibo de la información que será objeto de revisión y verificación por el Contratista.

| No. | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días) | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad         | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|-----|--|--|---|---|---|--|
| 1   | Efectuar solicitud a la Mesa de Servicios ADRES de los insumos para generación de paquete  | Director de Otras Prestaciones (DOP) o su delegado         | 1 Hora  | Mesa de Servicios genera ticket para Gestor de Operaciones Recobros DGTIC, con base en la ficha generada por la DOP.  | Por demanda DOP                                   | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>   |
| 2   | Generar y cargar la información del paquete en las tablas dispuestas para cada tipo de reporte<br><br><b>Nota:</b> Cuando el registro de control presente un valor igual a cero (0) en el Campo <b>Cant_Reg</b> (Cantidad de Registros), significa que los datos asociados con esa tabla (reporte) no se requieren para ese paquete. | Gestor de Operaciones Recobros DGTIC                       | 24 horas contadas a partir del requerimiento  | La información que se entregue para cada paquete se cargará en la Base de Datos SII_MYT_AUD, la cual contiene las siguientes tablas, que en todo caso se deberá verificar contra la ficha generada por la DOP:<br><br>1. Tabla EncabezadoMYT<br>2. Tabla RadicadoMYT<br>3. Tabla DetalleMYT<br>4. TablaImágenes_Ubicación | Por solicitud de la DOP o el Grupo de Supervisión | <a href="mailto:insumos.datatools@datatools.com.co">insumos.datatools@datatools.com.co</a><br><a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No. | Descripción Actividad | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días) | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas: |
|-----|-----------------------|--|---|--|---|--|
|     |                       |  |   | 5. TablaCuidador.xlsx<br>6. TablaHistóricoSIVIGILA<br>7. TablaRECOBROS_B<br>DEX_REPORTE<br>8. TablaINFORME_BD<br>UA_MYT<br>9. TablaBDUA_DETALLE_RNEC<br>10. TablaDuplicados_mismo_paquete<br>11. TablaDuplicados_Otros_Paquetes<br>12. ReporteMIPRES<br>a. MIPRES.TTUTDISPOSITIVO<br>b. MIPRES.TTUTELA<br>c. MIPRES.TTUTELA_FALLOSADICION<br>d. MIPRES.TTUTELA_NOVEDADES<br>e. MIPRES.TTUTMEDICAMENTO<br>f. MIPRES.TTUTMEDICAMENTO_PRINCIPIOSACTIVOS<br>g. MIPRES.TTUTPROCEDIMIENT |   |  |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No. | Descripción Actividad | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días) | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas: |
|-----|-----------------------|--|---|--|---|--|
|     |                       |  |   | O<br>h. MIPRES.TTUT<br>PRODUCTON<br>UTRICIONAL<br>i. MIPRES.TTUTS<br>ERVICIOCOMPL<br>EMENTARIO<br>j. MIPRES.PROCE<br>DIMIENTOS<br>k. MIPRES.MEDIC<br>AMENTOS_PRI<br>NCIPIOS<br>ACTIVOS<br>l. MIPRES.PRODU<br>CTOSNUTRICIO<br>NALES m.<br>m. MIPRES.JUNTA<br>SMEDICAS<br>n. MIPRES.DISPO<br>SITIVOSMEDIC<br>OS<br>o. MIPRES.PRESC<br>RIPCION<br>p. MIPRES.MEDIC<br>AMENTOS<br>q. MIPRES.SERVI<br>CIOSCOMPLEM<br>ENTARIOS<br>r. MIPRES.PROCE<br>DIMIENTOS<br>s. MIPRES.MEDIC |   |  |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No. | Descripción Actividad | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días) | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas: |
|-----|-----------------------|--|---|--|---|--|
|     |                       |  |   | AMENTOS_PRI<br>NCIPIOS<br>ACTIVOS<br>t. MIPRES.PRODU<br>CTOSNUTRICIO<br>NALES<br>MIPRES.JUNTA<br>SMEDICAS<br>u. MIPRES.DISPO<br>SITIVOSMEDIC<br>OS<br>v. MIPRES.PRESC<br>RIPCION<br>w. MIPRES.MEDIC<br>AMENTOS<br>x. MIPRES.SERVI<br>CIOSCOMPLEM<br>ENTARIOS<br>13. TablaMIPRES_SUMI<br>NISTRO_MODULO_<br>1<br>14. TablaMIPRES_SUMI<br>NISTRO_MODULO_<br>2<br>a. Mipres.TSUM_D<br>IRECCIONAMIE<br>NTO<br>b. Mipres.TSUM_E<br>NTREGA<br>c. Mipres.TSUM_R<br>EPORTEENTRE |   |  |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No. | Descripción Actividad | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días) | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas: |
|-----|-----------------------|--|---|--|---|--|
|     |                       |  |   | GA<br>d. Mipres.TSUM_T<br>X<br>15. TablaANULADOS<br>16. TablaAgotamiento_<br>Cobertura<br>17. Histórico_CTC<br>18. Reporte<br>InformaciónTutelas<br>a. RECOBROS_DA<br>TOS_TUTELAS<br>b. RECOBROS_HI<br>STORICO_TUTE<br>LA<br>c. HISTORICO_TU<br>TELA<br>19. TablaHistórico_Pago<br>_Paquetes<br>20. TablaFecha_Notifica<br>ción_Resultados<br>21. TablaDemandas_Ju<br>diciales<br>22. TablaEncabezado_M<br>YT04_Historico<br>23. Tabla<br>GlosasMYT04_Histo<br>rico<br>24. Tabla Detalle<br>MYT04_Historico<br>25. Tabla<br>RadicaciónMYT-04 |   |  |

|              |                |   |                 |                  |
|--------------|----------------|---|-----------------|------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No. | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días)                  | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad             | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|-----|--|--|--|--|---|--|
|     |  |  |  | 26. TablaDetalle_GT<br>27. TablaEncabezado_G<br>T<br>28. TablaHistórico_Cam<br>bios_Tutela<br>29. Tabla RadicaciónGT<br>30. TablaRadicado_MYT<br>31. Tabla<br>histórico_Glosas   |   |  |
| 3   | Alistamiento y transmisión Imágenesal Contratista. Incluye identificación de imágenes corruptas o faltantes para posterior anulación del recobro asociado<br><br>Consultar anexo técnico Archivo de Imágenes en la ruta <a href="https://www.adres.gov.co/Otras-prestaciones/Recobros/Manuales-viejo/Anexos-Técnicos">https://www.adres.gov.co/Otras-prestaciones/Recobros/Manuales-viejo/Anexos-Técnicos</a> sección B. | Gestor de Operaciones Recobros DGTIC                       | 5 días hábiles contados a partir de la fecha del requerimiento | Imágenes dispuestas en la plataforma tecnológica de ADRES, trasmisión a la plataforma tecnológica del contratista con la herramienta acordada entre las partes y solicitud de anulación a la DOP de los recobros con imágenes corruptas y/o faltantes. | Cada vez que se entregue la información de un paquete | <a href="mailto:insumos.datatools@datatools.com.co">insumos.datatools@datatools.com.co</a><br><br><a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |

|              |                |   |                 |                  |
|--------------|----------------|---|-----------------|------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No. | Descripción Actividad   | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días)                | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad                            | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 3.1 | Aprobar la anulación de los recobros con imágenes corruptas y/o faltantes   | Director de Otras Prestaciones (DOP) o su delegado         | 1 Hora   | Reporte con la relación de los Recobros anulados y envío de notificación al Contratista para que proceda con la anulación  | Cada vez que se entregue la información de un paquete                | <a href="mailto:insumos.datatools@datatools.com.co">insumos.datatools@datatools.com.co</a><br><a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |
| 3.2 | Disposición de la información con las rutas y detalle de las imágenes transmitidas<br><b>Nota:</b> Esta actividad no aplica para imágenes descargadas por Web Service | Gestor de Operaciones Recobros DGTIC                       | 2 horas  | Información cargada en la Tabla ubicacion_imagenes   | Se ejecuta inmediatamente después de realizada la actividad anterior | <a href="mailto:insumos.datatools@datatools.com.co">insumos.datatools@datatools.com.co</a><br><a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |
| 4   | Revisar y confirmar recepción y conformidad de la información entregada en las tablas e imágenes dispuestas por la ADRES  | Contratista  | 2 días calendario o contados a partir de la fecha de entrega | En el evento de presentarse inconsistencias en la información (tablas o imágenes) se debe generar un archivo plano que deberá contener los datos del registro de control para identificar a que paquete corresponde, descripción de la situación encontrada y si se requiere, se | Cada vez que se entregue la información de un paquete                | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a>   |

|              |                |   |                 |                  |
|--------------|----------------|---|-----------------|------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No. | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días) | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad             | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|-----|--|--|---|---|---|--|
|     |  |  |   | <p>enviarán los registros que presentan las inconsistencias en un archivo plano o en el formato que se acuerde.</p> <p>El contratista debe registrar un incidente en la Mesa de Servicios de la ADRES y adjuntara los archivos anteriormente mencionados (ver capítulo 6 – Gestión de Incidentes y requerimientos). Entrega de plan de trabajo para la revisión del paquete, generado por el contratista.</p> |   |  |
| 5   | Solución de las incidencias reportado por el contratista, en caso de presentarse | Gestor de Operaciones Recobros DGTIC                       | 1 día hábil                                   | Solución del incidente o determinación del tiempo que tomará su resolución, atendiendo la complejidad de la incidencia.   | Cada vez que se entregue la información de un paquete | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos.datatools@datatools.com.co">insumos.datatools@datatools.com.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |
| 6   | Generar la instrucción para la revisión y  | Supervisión y Delegado DOP                                 | 1 día calendario                              | Documento de Instrucción del  | Cada vez que se                                       | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>   |

|              |                |   |                 |                  |
|--------------|----------------|---|-----------------|------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No. | Descripción Actividad    | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días)  | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad                              | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas: |
|-----|--------------------------|--|--|--|--|--|
|     | verificación del paquete |  | contado a partir de recibida la confirmación de recibida a conformidad la información por el Contratista | paquete para la revisión y verificación por parte del contratista. Documento que contiene las precisiones de los insumos que se requieren para cada paquete y las tablas que requieren actualización.  | entregue la información de un paquete                                  | <a href="mailto:insumos.datatools@datatools.com.co">insumos.datatools@datatools.com.co</a>                             |
| 7   | Generar Backup MIPRES    | Gestor de Operaciones Recobros DGTIC                       | 1 Hora   | Backup Base de Datos- MIPRES a la fecha en que se generan los insumos del paquete. Backup ubicado en el servidor 192.168.50.42, para ser consultado por el Gestor de Operaciones de la ADRES en el evento de presentarse alguna diferencia que implique realizar una verificación de los datos MIPRES entregados en la actividadNo.2 | Se realiza después de generar y disponer la información al Contratista | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>   |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No. | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días)                    | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|-----|--|--|--|---|---|--|
|     |  |  |  | Nombre del Archivo:<br><b>MIPRES_NOPS_FECH<br/>AGENERACIÓN.bak</b><br>FECHAGENERACION:<br>Formato<br>MMDDYYYYHHMMSS   |   |  |
| 8   | Entrega Imágenes históricas/ archivos PDF y TIFF<br><br>Corresponde a imágenes solicitadas por demanda por el auditor como insumo para validar los hallazgos en los reportes de duplicados o histórico de fallos de tutelas en los casos en que el documento se haya aportado en un recobro anterior | Gestor de Operaciones Recobros DGTIC                       | 2 días hábiles contados a partir de la fecha del requerimiento o | Imágenes disponibles en la plataforma tecnológica acordada entre las partes.<br><br>Las imágenes estarán disponibles en la plataforma Web Service para consumirlas a demanda por el Contratista | Por demanda del Contratista o la DOP      | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos.datatools@datatools.com.co">insumos.datatools@datatools.com.co</a> |
| 9   | Revisar y confirmar recibo de imágenes entregadas en la actividad anterior.<br><b>Nota:</b> Esta actividad no aplica para imágenes descargadas por Web Service   | Contratista  | 1 día calendario contado a partir de la fecha de entrega         | Notificación de la conformidad en la entrega total de las imágenes, de lo contrario se debe registrar un incidente en la Mesa de Servicios de la ADRES, indicando cuales imágenes               | Cada vez que se entreguen las imágenes    | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>   |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| <b>No.</b> | <b>Descripción Actividad</b>   | <b>Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista)</b> | <b>Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días)</b> | <b>Entregable de la Actividad</b>   | <b>Periodicidad de Ejecución de la Actividad</b> | <b>Notificaciones<br/>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:</b>                               |
|------------|--|---|--|---|--|--|
|            |  |   |  | faltan o presentan inconsistencias.   |  |  |
| 10         | Solicitud de creación y/o parametrización de glosas, en el evento en que aplique                     | Director de Otras Prestaciones (DOP) o su delegado                | 1 hora   | Solicitud de creación y/o parametrización de glosas en la BDT a la mesa de servicios de la DGTIC  | Por demanda del Contratista o la DOP             | <a href="mailto:mesadeservicios@adres.gov.co">mesadeservicios@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>       |
| 10.1       | Creación y/o parametrización de glosas   | Gestor de Operaciones Recobros DGTIC                              | 2 días calendario                                    | Creación y parametrización de glosas en la BDT, la cual se dispondrá en el SFTP de la ADRES y/o envió por correo electrónico al Contratista para que la utilice en su proceso de entrega de resultados    | Por demanda de la DOP                            | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:insumos.datatools@atools.com.co">insumos.datatools@atools.com.co</a> |
| 11         | Transmisión Base de Datos: Transferencia-BDT Pre-cierre/Cierre tipo paquete MYT01, MYT02, MYT04, APF | Contratista   | 8 Horas  | Realizado el proceso de revisión y verificación por parte del contratista, éste realiza el cargue de archivo al SFTP de la ADRES<br>mft.adres.gov.co /contengencia_5395/BAK/SII_MYT_Contingencia_5395.BAK | Por demanda del Contratista o la DOP             | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a>             |
| 11.1       | Ejecución del Cierre de  | Contratista   | 2 Horas  | Paquete MYT01,  | Por  | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>   |

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No.  | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/ Días) | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:                           |
|------|--|--|---|--|---|--|
|      | paquete tipo paquete MYT01, MYT02, MYT04,APF   |  |   | MYT02, MYT04, APF cerrado  | demanda del Contratista o la DOP          | <a href="http://gov.co">gov.co</a><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a>                                   |
| 12   | Transmisión Base de Datos de Transferencia BDT Precierre/Cierre tipo paquete GT(Aplica únicamente para paquete GT) | Contratista  | 8 Horas                                       | Cargue de archivo al SFTP de la ADRES mft.adres.gov.co /contingencia_5395/Contingencia_Especiales_5395.BAK | Por demanda del Contratista o la DOP      | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a>   |
| 12.1 | Ejecución del Cierre de paquete tipo paquete GT  | Contratista  | 2 Horas                                       | Paquete GT cerrado   | Por demanda del Contratista o la DOP      | <a href="mailto:insumos227@adres.gov.co">insumos227@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |

**NOTA:** Los tiempos definidos en la columna **Duración Máxima de la Actividad** puede variar dependiendo de la cantidad de información que compone el paquete.

#### 4. DESCRIPCION TABLAS

A continuación, se describen cada una de las tablas que contienen los datos entregados para cada paquete:

1. **Tabla Encabezado MYT:** Contiene la información descriptiva a nivel general del recobro.
2. **Tabla Radicado MYT:** Contiene la información general del recobro e ítems.
3. **Tabla Detalle MYT:** Contiene el detalle de la información de los ítems de los recobros relacionados en Encabezad MYT
4. **Tabla Imágenes\_Ubicación:** Contiene la información donde se detalla el número de radicación, el tipo documental y la ruta de la ubicación del archivo PDF o TIFF entregado al Contratista.
5. **Tabla Cuidador:** Reporte de los servicios de cuidadores que deben entregar las EPS en virtud del numeral 8 del artículo 39 de

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

la resolución 1885 de 2018.

6. **Tabla Histórico SIVIGILA:** Contiene la información histórica cargada al sistema SII\_MYT basado en los reportes enviados por el INS donde se detalla los datos de la persona y fechas de registro en SIVIGILA.
7. **Tabla RECOBROS\_BDEX\_REPORTE:** Contiene el detalle de la información encontrada en BDEX según documento del afiliado reportado en los recobros.
8. **Tabla INFORME\_BDUA\_MYT:** Informe de inconsistencias de datos de afiliados SII\_MYT vs BDUA\_HAPS.
9. **Tabla BDUA\_DETALLE\_RNEC:** Contiene información de los afiliados fallecidos después de la fecha de prestación de servicio.
10. **Tabla Duplicados\_mismo\_paquete:** Contiene la información de los recobros que se encuentran duplicados por datos claves dentro del mismo periodo de radicación.
11. **Tabla Duplicados\_Otros\_Paquetes:** Contiene los recobros que se encuentran duplicados por datos claves diferentes al periodo de radicación definido.
12. **Reporte MIPRES:** Contiene la información de cada anexo técnico de MIPRES y se compone de las siguientes tablas:
  - Colección Tutelas MIPRES:**  
MIPRES.TTUTDISPOSITIVO: MIPRES.TTUTELA: MIPRES.TTUTELA\_FALLOSADICION: MIPRES.TTUTELA\_NOVEDADES  
MIPRES.TTUTMEDICAMENTO  
MIPRES.TTUTMEDICAMENTO\_PRINCIPIOSACTIVOS  
MIPRES.TTUTPROCEDIMIENTO MIPRES.TTUTPRODUCTONUTRICIONAL MIPRES.TTUTSERVICIOCOMPLEMENTARIO
  - Colección Prescripciones MIPRES**  
MIPRES.PROCEDIMIENTOS MIPRES.MEDICAMENTOS\_PRINCIPIOSACTIVOS MIPRES.PRODUCTOSNUTRICIONALES  
MIPRES.JUNTASMEDICAS MIPRES.DISPOSITIVOSMEDICOS MIPRES.PRESCRIPCION MIPRES.MEDICAMENTOS  
MIPRES.SERVICIOSCOMPLEMENTARIOS
13. **Tabla MIPRES\_SUMINISTRO\_MODULO\_1:** Reportes de suministro de la versión 1 de MIPRES
14. **Tabla MIPRES\_SUMINISTRO\_MODULO\_2:** Reportes de suministro de la versión 2 de MIPRES
15. **Tabla Anulados:** Reporte de recobros con código causal de anulación.
16. **Tabla Agotamiento\_Cobertura:** contiene la información de valores pagados por ítem de los CTC y/o Nro prescripción de un afiliado referenciado en los recobros del periodo.
17. **Tabla Histórico\_CTC:** contiene la información de todos los CTC y/o Nro Prescripción de un afiliado referenciado en los recobros del periodo
18. **Reporte Información Tutelas:** Se compone de toda la información reportada de las tutelas en SII\_MYT por recobro y por afiliado y se compone de las siguientes tablas:
  - RECOBROS\_DATOS\_TUTELAS:** Información básica de las Tutelas relacionadas por recobro
  - RECOBROS\_HISTORICO\_TUTELA:** Detalla motivo, resuelve y observación descrita de la tutela relacionada al recobro si llegara a existir.
  - HISTORICO\_TUTELA:** registra toda la información de las tutelas asociadas a un Afiliado los cuales son relacionados desde los recobros.
19. **Tabla Histórico\_Pago\_Paquetes:** Contiene la información de los valores de los ítems liquidados de los recobros anteriores mencionados en el recobro actual.
20. **Tabla Fecha\_Notificación\_Resultados:** Reporte de fechas de notificación de resultados radicación o de suspensión de

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

términos (cuando aplique) judiciales.

21. **Tabla Demandas\_Judiciales:** Contiene los recobros inmersos en procesos judiciales.
22. **Tabla Encabezado\_MYT04\_Histórico:** Contiene la información del encabezado del recobro en su presentación anterior.
23. **Tabla Glosas\_MYT04\_Histórico:** Contiene la información de las glosas aplicadas al recobro en la presentación anterior.
24. **Tabla Detalle MYT04\_Histórico:** Contiene la información del detalle de los ítems del recobro.
25. **Tabla Radicación MYT-04:** Es el consolidado de la radicación de los recobros delMYT-04
26. **Tabla Detalle\_GT:** Contiene la relación de los ítems radicados en Glosa Transversal
27. **Tabla Encabezado\_GT:** Contiene la información del encabezado del recobro presentado en glosa transversal
28. **Tabla Histórico\_Cambios\_Tutela:** Relaciona las observaciones y anotaciones realizadas por el auditor anterior, respecto a un fallo de tutela
29. **Tabla Radicación GT:** Es el consolidado de la radicación de los recobros de Glosa Transversal
30. **Tabla Radicado\_MYT:** Es el consolidado de la radicación de los recobros de MYT-01,MYT-02
31. **Tabla Histórico\_Glosas:** Corresponde al histórico de Glosas impuestas a los recobros presentados por otros mecanismos como el MYT-01 y MYT-02

## 5. CANAL DE COMUNICACIÓN

El Contratista deberá instalar un canal dedicado para facilitar la comunicación entre las plataformas tecnológicas que soportan la operación relacionada con la gestión de la información. En caso de requerirse se podrá configurar una VPN site to site, que se tendrá como alternativa temporal de comunicación y no debe considerarse como respaldo del canal dedicado. En todo caso el medio principal de comunicación entre las partes es el canal dedicado y el Contratista deberá asumir el respaldo del canal que crea conveniente.

El canal dedicado deberá ofrecer un uso adecuado y eficaz, mecanismos de seguridad para proteger la confidencialidad, la autenticidad y la integridad de la información clasificada a intercambiar.

El contratista proveerá mecanismos como logs de auditoría, la trazabilidad del consumo o notificación a correos electrónicos institucionales cuando el servicio así lo requiera.

Las partes deberán implementar los mecanismos tecnológicos necesarios para restringir el acceso a la información sólo a aquellos funcionarios autorizados que por su rol pueden acceder a la información, para lo cual la ADRES entregará los Usuarios y Contraseñas, según corresponda.

De igual manera el Contratista debe cumplir con las normativas vigentes en lo relacionado con la seguridad y privacidad de la información, al igual que el tratamiento de protección de datos personales y las políticas de seguridad de la información establecidas en cada una de las entidades.

En el evento de presentarse ausencia del personal por vacaciones, licencia o desvinculación permanente, entre otros, se deberá informar inmediatamente a la ADRES, mediante correo electrónico enviado a la mesa de servicios e [insumos227@adres.gov.co](mailto:insumos227@adres.gov.co), para proceder con la desactivación de la cuenta de usuario, según corresponda.

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## 6. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

El Contratista o la ADRES registrarán a través de la Mesa de Servicios todos los requerimientos e incidentes que se presenten durante el proceso de generación, entrega y revisión de información de los recobros. Al efectuar el registro se genera un número de ticket y se escala al responsable de gestionar el caso. En la descripción del asunto del correo o descripción del caso si se registra por el portal, se debe colocar la etiqueta [**Incidente Recobros- DDMMAAAA**] o [**Requerimiento Recobros-DDMMAAAA**], donde **DDMMAAAA**, corresponde a la fecha en que se registra el caso. Cada vez que se registre un caso se debe enviar correo a la cuenta [insumos227@adres.gov.co](mailto:insumos227@adres.gov.co), con el fin de garantizar su gestión.

Canales disponibles para registrar casos a la Mesa de Servicios:

Correo electrónico:

[mesadeservicios@adres.gov.co](mailto:mesadeservicios@adres.gov.co)

Portal:

<http://iservicios.adres.gov.co> Pestañas: Servicios - Mesa de Servicios

**NOTA:** Los correos enviados fuera del horario de atención se gestionarán el siguiente día hábil.

## 7. GLOSARIO

**ADRES:** Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud

**DGTIC:** Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la ADRES

**DOP:** Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES

**Contratista:** Empresa contratada por la ADRES para efectuar la revisión y verificación de los recobros dentro del marco del contrato suscrito entre las partes.

**Recobro:** Solicitud presentada por una entidad recobrante ante la ADRES con el fin de obtener el pago de cuentas por concepto de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios, según corresponda, cuyo suministro fue garantizado a sus afiliados y prescrito por el profesional de la salud u ordenados por fallos de tutela, de acuerdo lo señalado en los artículos 2.6.4.3.5.1.1. y subsiguientes del Decreto 780 de 2016.

**Cobro:** Solicitud presentada por una entidad recobrante a fin de obtener el pago de cuentas directamente al proveedor o prestador de servicios y tecnologías en salud no cubiertas en el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, cuyo suministro fue garantizado a sus afiliados y prescrito por el profesional de la salud u ordenados por fallos de tutela, caso en el cual la factura de venta o documento equivalente se presentará sin constancia de cancelación.

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

**Entidad Recobrante.** Entidad Promotora de Salud o Entidad Obligada a Compensar, que garantizó a sus afiliados el suministro de servicios o tecnologías en salud no cubiertas en el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, en virtud de la prescripción realizada por el profesional de la salud o mediante un fallo de tutela y que solicitan el reconocimiento y pago de dichos servicios o tecnologías en salud.

**BDEX:** Base de Datos de Régimen Especial y de Excepción – BDEX, contiene la información reportada por las entidades que administran los regímenes de excepción y especiales, en relación con las personas a que refieren los artículos 279 de la Ley 100 de 1993 y 57 de la Ley 30 de 1992, modificado por la Ley 647 de 2001.

**BDUA:** La Base de Datos Única de Afiliados – BDUA, contiene la información reportada al Sistema General de Seguridad Social en Salud, por las Entidades Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, las Entidades Obligadas a Compensar (EOC), los municipios, los departamentos que tengan a su cargo corregimientos departamentales, quienes administren los Regímenes Especiales y de Excepción, las entidades que oferten Planes Voluntarios de Salud y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario –INPEC, de acuerdo con lo descrito en la Resolución 4622 de 2016.

**APF:** Saneamiento definitivo, mejor conocido como “Acuerdo de Punto Final – APF”, es una política que tiene por objeto preservar la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud, como vía para garantizar el derecho fundamental de salud, en el mediano y largo plazo. En virtud de lo establecido en el artículo 237 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 521 de 2020, corresponde a la ADRES adelantar el proceso de revisión, reconocimiento y giro de las cuentas que le presenten las entidades recobrantes en el marco del citado mecanismo por concepto de servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC del régimen contributivo.

**Acta del Comité Técnico Científico (CTC):** Formato definido por la entonces Dirección de Administración de Fondos de la Protección Social del Ministerio de Salud y Protección Social en el cual se registra la decisión justificada de aprobar o desaprobar el suministro de una tecnología en salud NO POS, suscrita por los miembros que integran el Comité y que participan en la sesión, foliada y con los soportes utilizados como base de la decisión.

**Glosa:** No conformidad que afecta en forma parcial o total el reconocimiento y pago de un recobro/cobro, por la existencia de un error, una inconsistencia o la ausencia de algunos de los documentos, requisitos o datos previstos en la normativa vigente.

**Glosa Transversal (GT):** es un mecanismo de saneamiento de los servicios y tecnologías no financiados por la UPC que cumplen las condiciones establecidas en la Resolución 4244 de 2015 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y el literal c) de la Ley 1753 de 2015.

**MYT-R:** Formato resumen de la radicación que contiene los datos de los valores y cantidades totales presentados por tipo de radicación (Prescripción y/o fallos de tutela) y la manifestación de que la información suministrada es veraz y podrá ser verificada. Este formato debe estar suscrito por el representante legal y el contador público de la entidad recobrante.

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

**MYT01:** Corresponde al anexo técnico a través del cual se reportan los servicios y tecnologías no financiados por la UPC, que fueron prescritos por un profesional de la salud a través de MIPRES o autorizados por un Comité Técnico Científico, según aplique.

**MYT02:** Corresponde al anexo técnico a través del cual se reportan los servicios y tecnologías no financiados por la UPC, que fueron ordenados por un fallo de tutela.

**MYT04:** Corresponde al anexo técnico a través del cual se reportan los servicios y tecnologías no financiados por la UPC que fueron prescritos por un profesional de la salud a través de MIPRES o autorizados por un Comité Técnico Científico, u ordenados por un fallo de tutela, y que se presentan en el mecanismo de objeción y subsanación a la glosa.

**Base de Datos de Transferencia (BDT):** Contiene el resultado de la revisión y verificación de un paquete MYT01, MYT02, MYT04, GT, APF efectuada por el Contratista.

**Incidente:** Evento que impacta una actividad, el cual no permite obtener el resultado esperado y que requiere aplicar una solución por el responsable de la actividad.

**Requerimiento:** Solicitud para llevar a cabo una actividad o entrega de información puntual, la cual es requerida para apoyar el proceso de revisión y verificación por parte de la ADRES o del Contratista.

**Infraestructura Tecnológica:** Conjunto de equipos, programas y equipos de comunicaciones mediante los cuales se realiza el registro, consulta e intercambio de los datos que se encuentran almacenados en una base de datos o repositorio.

**SFTP:** Protocolo de Transferencia Segura de Archivos. Protocolo que proporciona la funcionalidad necesaria para la transferencia y manipulación de archivos sobre un flujo de datos fiable.

**Web Service:** Plataforma Tecnología soportada por protocolos y estándares que facilitan la transferencia de datos entre equipos de cómputo conectados a una red que pertenecen a diferentes entidades.

**VPN Site to Site.** Conexión virtual privada que permite una extensión segura de red entre dos dispositivos, que habilita el envío de información de manera segura a través de Internet.

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| <b>CONTROL DE VERSIONES DOCUMENTO</b> |              |   |
|---------------------------------------|--------------|---|
| <b>Versión</b>                        | <b>Fecha</b> | <b>Descripción</b>  |
| 1.0                                   | 18/06/2020   | Versión inicial del documento   |
| 2.0                                   | 2/07/2020    | Modificación de la estructura y contenido de la tabla de actividades para actualizar de acuerdo al proceso actual de entrega de información por paquetes. Adición del registro de control para trazabilidad de la información entregada. Adición de diccionario de datos. Adición definición de canal de comunicaciones. Adición de nuevas definiciones en el glosario. |
| 2.1                                   | 09/07/2020   | Adición de la columna duración de la actividad, adición de notas y textos aclaratorios, aplicación de cambios de forma y adición de definiciones en el glosario.  |
| 2.2                                   | 13/07/2020   | Adición de las actividades 1, 5, 12, 13, 14 y 15. Adición de correos de notificación.   |
| 2.3                                   | 14/07/2020   | Modificación en actividades, complementación de tablas y adición de correos de notificación.  |
| 2.4                                   | 03/08/2020   | Inclusión de actividades relacionadas con la anulación de archivos corruptos o faltantes, así como de creación y/o parametrización de glosas en la BDT. Se ajuste el correo de validaciones <a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> .  |

| <b>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Elaboro</b>   | <b>Revisó</b>  | <b>Aprobó</b>                                      |
| <b>Ernesto Ramírez V</b><br>Gestor Operaciones Recobros DGTIC<br><br><b>Laura Alejandra Contreras Salazar</b><br>Asesora Dirección General | <b>Saúl Díaz Olivares</b><br>Asesor DGTIC<br><br><b>Daniela Zuluaga Mayorga</b><br>Asesora Dirección General<br><br><b>Lilia M Castellanos Jaimes</b><br>Asesor DOP<br><br><b>Álvaro Rojas Fuentes</b><br>Director Dirección Liquidaciones y Garantías | <b>Sergio Andrés Soler Rosas</b><br>Director DGTIC |

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## Anexo No. 2. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISION Y VERIFICACION DE RECLAMACIONES

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

|  |   |
|--|---|
| <b>Protocolo Interoperabilidad Proceso Reclamaciones</b> | Protocolo de interoperabilidad que establece la formalidad para la entrega y recibo de información de las reclamaciones tramitadas ante la ADRES por concepto de atenciones en salud, y gastos de transporte desde en sitio de la ocurrencia del evento al primer centro asistencias como consecuencia de un evento catastrófico de origen natural, un evento terrorista o de accidente de tránsito en que participen vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, presentadas por persona Jurídica, las cuales deberán ser revisadas y verificadas por el Contratista bajo el marco del contrato celebrado entre las partes. Adicionalmente, se define el procedimiento a seguir para el manejo de los requerimientos e incidentes, como resultado de la interoperabilidad entre las partes, lo cual permite definir un canal ágil para su escalamiento y solución. |
| <b>Objetivo Protocolo</b>                                | Crear y presentar un marco formal de las actividades a realizar para la entrega de la información requerida por el Contratista para el proceso de revisión y verificación de las reclamaciones presentadas por las personas jurídicas, cuyo resultado se deberá entregar a la ADRES, mediante el proceso establecido por las partes.  |
| <b>Correo Contacto ADRES</b>                             | <a href="mailto:insumos_AGScolombia@adres.gov.co">Grupo de Supervisión ADRES: insumos_AGScolombia@adres.gov.co</a> , <a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a>   |
| <b>Correo Contacto Contratista</b>                       | Contratista AGS: <a href="mailto:reclamacionesags@agsamericas.com">reclamacionesags@agsamericas.com</a><br>Contratista ASD: <a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co</a>  |

### 2. REGISTRO DE CONTROL

Para identificar y mantener la trazabilidad de cada una de las entregas de información realizadas al Contratista se cuenta con la tabla **control\_entrega\_paquetes** en la cual para cada paquete entregado se adiciona un registro de control general y para cada tabla que compone el paquete se genera un registro de control.

A continuación, se describen los campos que contienen cada uno de los registros de control.

#### 2.1. REGISTRO DE CONTROL PAQUETE

| <b>Nombre Campo</b> | <b>Descripción del Campo</b>   | <b>Valores Permitidos</b>                                |
|---------------------|--|--|
| ID_Entrega          | Es un número consecutivo que identifica la entrega de la información | Contiene un valor entero mayor a cero (0)                |
| Tipo_Reclamación    | Describe la línea de radicación                                      | J=Jurídico   |
| Tipo_Presentación   | Describe el tipo de presentación de la reclamación                   | NU=Nueva<br>RG=Respuesta a Glosa<br>GT=Glosa Transversal |

|   |                |   |                 |                  |
|---|----------------|---|-----------------|------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| Nombre Campo     | Descripción del Campo  | Valores Permitidos  |
|------------------|--|---|
|                  |  | NG=Nueva y Respuesta Glosa  |
| Fecha_Inicial    | Corresponde a la fecha inicial del periodo que comprende la radicación de las reclamaciones.   | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Válida: 31/08/2018   |
| Fecha_Final      | Corresponde a la fecha final del periodo que comprende la radicación de las reclamaciones.   | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Válida: 31/08/2020   |
| Nombre de BDT    | Nombre que se asigna a la base de datos asociada al paquete que se entrega al Contratista.<br><br>BDT_INSUMOS_NOMEMP_PQT_XX_DDMMAAAA.BAK | NOMEMP: Nombre Empresa (AGS-ASD)<br>PQT_XX: Numero de paquete a entregar del 1 al 16<br>DDMMAAAA: Fecha de entrega de la BDT<br>EJEMPLO:BDT_INSUMOS_AGS_PQT_01_27082020.BAK |
| Fecha_Generación | Corresponde a la fecha en que se genera la información   | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Valida: 25/08/2020   |
| Fecha_Entrega    | Corresponde a la fecha en que se carga la información en la tabla que contiene la información de cada tipo de reporte.                   | Formato DD/MM/AAAA. Ejemplo de Fecha Valida: 26/08/2020   |
| Contratista      | Nombre de la empresa Contratista al que se entrega la información  | ASD - AGS   |

## 2.2. REGISTRO CONTROL TABLAS

Cada tabla contiene un registro de control con los siguientes campos:

| Nombre del Campo | Descripción del Campo   | Valores Permitidos   |
|------------------|---|--|
| ID_Entrega       | Es un número consecutivo que identifica la entrega de la información                  | Contiene un valor mayor a cero (0)   |
| Tipo_Reporte     | Corresponde al tipo de información que contiene la tabla                              |  |
| Cant_Reg         | Corresponde a la cantidad total de registros cargados en la tabla por tipo de reporte | Puede contener un valor $\geq 0$ . Si la cantidad es igual a cero (0) significa que no se cargaron datos en la tabla a la cual corresponde el registro de control, debido a que para esa entrega dicha tabla no se requiere. |
| Cant_Imagenes    | Corresponde a la cantidad total de imágenes entregadas por paquete                    | Aplica para el tipo de reporte de Encabezado y Radicado, para el resto de reportes el valor es NULL.   |

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

### 3. LISTA DE ACTIVIDADES

A continuación, se describen las actividades realizadas como resultado de la interoperabilidad requerida para el envío y recibo de información relacionada con la revisión y verificación efectuada a las reclamaciones radicadas por las personas Jurídicas.

| No | Descripción Actividad   | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)                     | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad         | Notificaciones<br><br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:  |
|----|---|--|--|---|---|---|
| 1  | <p>Registrar Solicitud en la Mesa de Servicios ADRES para generación de insumos del paquete a revisar y verificar por el Contratista</p> <p>Se debe adjuntar archivo que contiene las tablas a entregar en el paquete</p> <p>Nombre ficha insumos:<br/>PQT XX ASD.docx<br/>PQT AGS XX.docx</p> <p>Donde XX: Corresponde al Consecutivo de los paquetes a verificar.</p> | Director de Otras Prestaciones (DOP) o su delegado         | 1 hora   | Solicitud formal de generación de información a la DGTIC. Se genera Ticket en la Mesa de Servicios ADRES para el Gestor de Operaciones Reclamaciones DGTIC. | Por demanda DOP                                   | <p><a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a></p> |
| 2  | Generar y cargar la información en las tablas dispuestas para cada reclamación  | Gestor de Operaciones Reclamaciones DGTIC                  | 1 día calendario contados a partir de la fecha del requerimiento | La información que se cargará en la Base de Datos BDT_INSUMOS_NOMEMP_PQT_XX_DMMAAAA.BAK la cual contiene las siguientes tablas:                             | Por solicitud de la DOP o el Grupo de Supervisión | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a>  |

|   |                |   |                 |                  |
|---|----------------|---|-----------------|------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días) | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:  |
|----|--|--|--|--|---|---|
|    | <p><b>Nota:</b> Cuando el registro de control de la tabla presente un valor igual a cero (0) en el campo <b>Cant_Reg:</b> (Cantidad de Registros), significa que los datos asociados con esa tabla no se requieren para ese paquete.</p> |  |  | <p><b>Tablas que se incluyen en todos los paquetes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.detalle_reclamaciones</li> <li>2.encabezado_reclamaciones</li> <li>3.historico_glosas_reclamaciones</li> <li>4.historico_encabezado_reclamaciones</li> <li>5.historico_annotaciones_reclamaciones</li> <li>6.historico_detalle_reclamaciones</li> <li>7.comunicacion_resultados_paquetes</li> <li>8.intentos_devolucion</li> <li>9.fecha_efectiva_devolucion</li> </ol> <p><b>Tablas con Resultados de Cruces de Bases de Datos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Cruce_Pagos_Dobles_Item</li> <li>2.Cruce_REPS_procedimientos</li> <li>3.Cruce_REPS_transporte</li> <li>4.Cruce_Polizas</li> <li>5.Cruce_Siniestros</li> <li>6.Cruce_REPS_habilitación</li> <li>7.Radicado_Novalido_Furtran</li> <li>8.Radicado_Novalido_Furips</li> <li>9.Cruce_Pagos_dobles_reclamación</li> <li>10.Verificación_Topes</li> <li>11.Cruce_fallecidos</li> </ol> |   | <p><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupo ASD@adres.gov .co</a></p> <p><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:reclamaciones@agsamericas.com">reclamaciones@agsamericas.com</a></p> <p><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupooasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupooasd.com.co</a></p> |

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No | Descripción Actividad | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días) | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas: |
|----|-----------------------|--|--|--|---|--|
|    |                       |  |  | 12.Cruce _RNEC<br>13.Cruce_Afiliados_BDUA<br><br><b>Tablas de Referencia:</b> Tablas que se entregarán por única vez, pero en el evento de presentase una actualización de datos se entregara nuevamente la tabla que así lo requiera.<br><br>1.Aseguradoras<br>2.CIE10<br>3.Condiciones_Accidentados<br>4.Departamentos<br>5.Estados_Aseguramientos<br>6.Glosas_Historicas<br>7.Municipios<br>8.Naturalezas_Eventos<br>9.Parentescos<br>10.Tipos_Referencias<br>11.Tipos_Transportes<br>12.Tipos_Ingresos<br>13. Datos_REPS<br><br>La BDT_INSUMOS se dispone en el SFTP de la ADRES para su posterior descarga por el Contratista en su plataforma tecnológica. |   |  |

|   |                |   |                 |                  |
|---|----------------|---|-----------------|------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)   | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad             | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|----|--|--|--|---|---|--|
| 3  | Alistamiento y transmisión de imágenes asociadas al paquete  | Gestor de Operaciones Reclamaciones DG TIC                 | 2 días calendario contados a partir de la fecha del requerimiento  | Imágenes dispuestas en la plataforma tecnológica de ADRES y se transmitirán a la plataforma tecnológica del contratista con la herramienta acordada entre las partes.   | Cada vez que se solicite la generación de un paquete  | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:reclamaciones@agsamericas.com">reclamaciones@agsamericas.com</a><br><br><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co</a> |
| 4  | Revisar y confirmar recepción y conformidad de la información entregada en las tablas y de las imágenes entregadas | Contratista  | 2 días calendario contados a partir de la fecha de entrega<br><br><b>Nota:</b> Para paquetes menores a 10.000 Reclamación el tiempo máximo | En el evento de presentarse inconsistencias en la información se debe generar un archivo plano que deberá contener los datos del registro de control para identificar a que paquete corresponde, descripción de la situación encontrada y si se requiere, se enviarán los registros que presentan las inconsistencias en un archivo plano o en el formato que se acuerde.<br><br>El contratista debe registrar un incidente en la Mesa de Servicios de la | Cada vez que se entregue la información de un paquete | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a>   |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)   | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad             | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|----|--|--|--|---|---|--|
|    |  |  | es de 1 día calendario   | ADRES y adjuntará los archivos anteriormente mencionados (ver capítulo 6 – Gestión de Incidentes y requerimientos). Entrega de plan de trabajo para la revisión del paquete, generado por el Contratista.   |   |  |
| 5  | Solución de incidencias reportado por el contratista, en caso de presentarse | Gestor de Operaciones reclamaciones DGIC                   | 1 día calendario contado a partir del registro del incidente                               | Incidente solucionado   | Cada vez que se entregue la información de un paquete | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:reclamacionesa@agsamericas.com">reclamacionesa@agsamericas.com</a><br><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupooasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupooasd.com.co</a> |
| 6  | Generar la instrucción para la revisión y verificación del paquete           | Supervisión o Delegado DOP                                 | 1 día calendario contado a partir de recibida la confirmación de recibida a conformidad la | Documento de Instrucción del paquete para la revisión y verificación por parte del contratista. Documento que contiene las precisiones de los insumos que se requieren para cada paquete, las tablas que requieren actualización y la fecha en que el | Cada vez que se entregue la información de un paquete | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a>   |

|   |                |   |                 |                  |
|---|----------------|---|-----------------|------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)                     | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad            | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    |  |  | información por el Contratista                                   | contratista debe entregar el pre-cierre del paquete.   |  | <a href="mailto:reclamacionesgs@agsamericas.com">reclamacionesgs@agsamericas.com</a><br><br><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |
| 7  | Disponer información preliminar para el Grupo de Validación de Resultados. (Insumos Calidad) | Gestor de Operaciones Reclamaciones DG TIC                 | 1 día calendario contados a partir de la fecha del requerimiento | Los siguientes archivos se entregarán al grupo de validación en la ruta: <b>/UserData_DOP_Reclamaciones/</b><br><br>1. Archivo Tabla Reclamaciones (Excel)<br>2. Cruce_Pagos_Dobles_Item<br>3. Cruce_REPS_procedimientos<br>4. Cruce_REPS_transporte<br>5. Cruce_Pólizas<br>6. Cruce_Siniestros<br>7. Cruce_REPS_habilitación<br>8. Radicado_Novalido_Furtran<br>9. Radicado_Novalido_Furips<br>10. Cruce_Pagos_dobles_reclamación<br>11. Verificación_Topes<br>12. Cruce_fallecidos | Cada vez que se solicite la generación de un paquete | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a>                 |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No | Descripción Actividad   | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días) | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|----|---|--|--|---|---|--|
|    |   |  |  | 13. Cruce _RNEC<br>14. Cruce_Afiliados_BDUA<br>15. Validación_Insumos<br>16. Validación_Extemporanea<br>17. Validación_Pertinencia_medicamentos<br>18. Validación_Mayor_valormedicamentos<br>19. Valor_mayor_reclamado_procedimientos<br>20. Comunicación_resultados_paquetes<br>21. Datos_REPS |   |  |
| 8  | Entrega de la BDT de Resultados:<br>BDT_RESULTADOS_NOMEM<br>P_PQT_XX_DDMMAAAA.BAK | Contratista  | Tiempo definido según Cronograma             | BDT_RESUTADOS: Generada en MS-SQL versión 2012.<br><br>La Base de Datos de resultados se deberá cargar por el Contratista en el SFTP de la ADRES.<br><br><b>Nombre del archivo:</b><br>BDT_RESULTADOS_NOMEMP_PQT_XX_DDMMAAAA.BAK<br><br>Donde:  | Por demanda de la DOP, según cronograma   | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |

|              |                |   |                 |                   |
|--------------|----------------|---|-----------------|-------------------|
| <b>ADRES</b> | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|              |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|              | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)                                   | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad  | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:  |
|----|--|--|--|--|--|---|
|    |  |  |  | <p>NOMEMP=NOMBRE EMPRESA: AGS-ASD<br/> PQT_XX: Numero de Segmento<br/> DDMMAAAA: Fecha de entrega de la BDT</p> <p>Ejemplo:<br/> BDT_RESULTADOS_AGS_PQT_01_01_082020.bak</p> <p>La Base de Datos contiene las siguientes tablas:<br/> 1.encabezado_reclamaciones<br/> 2.detalle_reclamaciones<br/> 3.anotaciones_reclamaciones<br/> 4.glosas_reclamaciones</p> |  |   |
| 9  | Efectuar revisión de la BDT de resultados para validar estructura, datos y lógica del negocio. | Gestor de Operaciones Reclamaciones DG TIC                 | 1 día calendario contados a partir de la fecha de entrega de la BDT_RESULTADOS | <p>BDT_RESULTADOS Aprobada o Rechazada.</p> <p>Una vez la BDT de resultados supera las validaciones (aprobada) se continúa con la actividad No. 10.</p> <p>Si la BDT de resultados es rechazada se genera un reporte con las inconsistencias y se envía correo al contratista para que aplique los ajustes según corresponda.</p>                              | Cada vez que se entregue la BDT_RESULTADOS | <p><a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a></p> |

|   |         |  |          |            |
|---|---------|--|----------|------------|
|  | PROCESO | VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO   | Código:  | VALR-MA03  |
|   |         |  | Versión: | 01         |
|   | GUIA    | Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones | Fecha:   | 14/12/2020 |

| No | Descripción Actividad   | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)                                   | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad  | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    |   |  |  | <p>El reporte de inconsistencias queda disponible en el SFTP de la ADRES para que el Contratista lo descargue.</p> <p>Una vez el Contratista aplica los ajustes se repite la actividad No. 8.</p>  |  | <a href="mailto:reclamaciones@agsamericas.com">reclamaciones@agsamericas.com</a><br><br><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co</a>   |
| 10 | Generar Reportes para el Grupo de Validación de Resultados- GIVRA | Gestor de Operaciones Reclamaciones DG TIC                 | 1 día calendario contados a partir de la fecha de entrega de la BDT_RESULTADOS | <p>La información se genera en un archivo Excel, el cual contiene las siguientes pestañas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tabla Resumen</li> <li>Tabla Reclamaciones</li> <li>Tabla Glosas</li> <li>Tabla Anotaciones</li> </ol> <p>El archivo queda disponible en la ruta: /UserData_DOP_Reclamaciones/</p>           | Cada vez que se entregue la BDT_RESULTADOS | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |
| 11 | Evaluación de Calidad   | GIVRA  | Según cronograma   | <p><b>GIVRA emitirá un comunicado de acuerdo a la BDT de resultados que esté en evaluación así:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Si la BDT de Resultados es entregada por primera vez:</b><br/>Como resultado de la evaluación al Contratista se le comunicaran las observaciones y hallazgos para que</li> </ol> | Cada vez que se entregue la BDT_RESULTADOS | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a>   |

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

| No | Descripción Actividad                     | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)  | Entregable de la Actividad   | Periodicidad de Ejecución de la Actividad                          | Notificaciones<br><br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:  |
|----|---|--|---|--|--|---|
|    |   |  |   | <p>efectúe el respectivo ajuste. Se continua con la actividad No.12</p> <p><b>2. BDT de Resultados Ajustada:</b></p> <p><b>2.1</b> Si resultado de esta actividad el GIVRA aprueba la BDT de Resultados remitirá dicho insumo y se continua con la actividad No. 14</p> <p><b>2.2</b> Si resultado de esta actividad el GIVRA no aprueba la BDT de resultados, el Contratista deberá ajustar lo pertinente y se repite la actividad No.8</p> |  | <p><a href="mailto:reclamaciones@agsamericas.com">reclamaciones@agsamericas.com</a></p> <p><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co</a></p> <p><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a></p> |
| 12 | Respuesta a las Observaciones y Hallazgos | Contratista  | Tiempo de duración de acuerdo con la instrucción impartida por el grupo de validaciones | Documento con respuestas a las Observaciones   | Cada vez que se generen las observaciones de una BDT de Resultados | <p><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a></p>             |
| 13 | Conciliación                              | GIVRA y Contratista  | 2 días calendario   | <b>Comunicado de GIVRA informando el resultado de la conciliación.</b>   | Cada vez que se realice la conciliación                            | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a>  |

|   |                |   |                 |                  |
|---|----------------|---|-----------------|------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b> |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>        |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> |                 | <b>Fecha:</b>    |

| No | Descripción Actividad  | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días)   | Entregable de la Actividad  | Periodicidad de Ejecución de la Actividad                       | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|----|--|--|--|---|---|--|
|    |  |  |  | <p><b>Resultado de la conciliación:</b></p> <p>1- <b>El porcentaje de error no supera el máximo permitido:</b> El Contratista efectúa los ajustes solicitados dentro de los tiempos establecidos por GIVRA, entrega de la BDT de resultados ajustada. Se repite la actividad No. 8.</p> <p>2- <b>El porcentaje de error supera el máximo permitido:</b> El Contratista deberá reprocesar el paquete en su totalidad y generar una nueva BDT de resultados. Se repite la actividad No. 8</p> |   | <a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:reclamacionesags@agsamericas.com">reclamacionesags@agsamericas.com</a><br><br><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a> |
| 14 | Cargue de la <b>BDT de Resultados Aprobada</b> en el aplicativo SII_ECAT | Gestor de Operaciones Reclamaciones DGTIC                  | 1 día Calendario contado a partir del comunicado de autorización de cierre del paquete | BDT de Resultados cargada en SII_ECAT   | Cada vez que se genere la certificación de un paquete por GIVRA | <a href="mailto:insumos_AGScolumbia@adres.gov.co">insumos_AGScolumbia@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co">insumos_grupoASD@adres.gov.co</a><br><br><a href="mailto:validaciones@adres.gov.co">validaciones@adres.gov.co</a>   |

|   |         |  |          |            |
|---|---------|--|----------|------------|
|  | PROCESO | VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO   | Código:  | VALR-MA03  |
|   |         |  | Versión: | 01         |
|   | GUIA    | Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones | Fecha:   | 14/12/2020 |

| No | Descripción Actividad | Responsable de Ejecutar la Actividad (ADRES / Contratista) | Duración Máxima de la Actividad (Horas/Días) | Entregable de la Actividad | Periodicidad de Ejecución de la Actividad | Notificaciones<br>El responsable de la actividad una vez genere el entregable enviará correo a las siguientes cuentas:   |
|----|-----------------------|--|--|----------------------------|---|--|
|    |                       |  |  |                            |   | <a href="mailto:reclamacionesgs@agsamericas.com">reclamacionesgs@agsamericas.com</a><br><br><a href="mailto:gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co">gerente_proyecto_adres@grupoasd.com.co</a> |

**NOTA:** Los tiempos definidos en la columna **Duración Máxima de la Actividad** puede variar dependiendo de la cantidad de información que compone el pa

#### 4. DESCRIPCION TABLAS

**Descripción Tablas incluidas en todos los paquetes:**

1. **detalle\_reclamaciones:** Contiene información de los ítems reclamados en cada una de las reclamaciones
2. **encabezado\_reclamaciones:** Contiene la información descriptiva a nivel general de la reclamación, presentada en los formularios.
3. **histórico\_glosas\_reclamaciones:** Contiene el histórico de glosas aplicadas en las anteriores presentaciones
4. **histórico\_encabezado\_reclamaciones:** Contiene los datos de las reclamaciones anteriores que se han presentado por el mismo número de radicado.
5. **histórico\_annotaciones\_reclamaciones:** Contiene las anotaciones aplicadas asociadas a las presentaciones anteriores.
6. **histórico\_detalle\_reclamaciones:** Ítems reclamados en las anteriores presentaciones
7. **comunicación\_resultados\_paquetes:** Información de las fechas de paquetes donde se auditaron las reclamaciones del histórico
8. **intentos\_devolución:** Contiene las fechas de devolución e intentos realizados en la devolución de relaciones auditadas
9. **fecha\_efectiva\_devolución:** Fecha efectiva de devolución de las reclamaciones auditadas

|   |         |  |          |            |
|---|---------|--|----------|------------|
|  | PROCESO | VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO   | Código:  | VALR-MA03  |
|   |         |  | Versión: | 01         |
|   | GUIA    | Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones | Fecha:   | 14/12/2020 |

#### Descripción Tablas con resultados de cruces de bases de datos:

1. **Cruce\_Pagos\_Dobles\_Item:** Posible hallazgos de pagos dobles de reclamaciones por ítems.
2. **Cruce\_REPS\_procedimientos:** Validaciones de procedimientos con REPS.
3. **Cruce\_REPS\_transporte:** Validaciones del servicio de transporte con REPS.
4. **Cruce\_Pólizas:** Registros con las reclamaciones que cruzan con pólizas vigentes por el número de placa.
5. **Cruce\_Siniestros:** Registros con las reclamaciones que cruzan con siniestros pagados por las aseguradoras por fecha\_evento, tipo y numero de documento de la víctima.
6. **Cruce\_REPS\_habilitación:** Validación del registro ante la secretaria de salud.
7. **Radicado\_Novalido\_Furtran:** Radicados no validos en la presentación de respuesta a glosas o como nuevas.
8. **Radicado\_Novalido\_Furips:** Radicados no validos en la presentación de respuesta a glosas o como nuevas.
9. **Cruce\_Pagos dobles reclamación:** Listado de reclamaciones que presentan a nivel de reclamación un presunto pago doble.
10. **Verificación\_Topes:** Validación de cumplimientos de topes determinados en la normatividad vigente.
11. **Cruce\_fallecidos:** Resultado del cruce de las identificaciones de personas naturales que intervienen en la reclamación con fallecidos.
12. **Cruce\_RNEC:** Resultado del cruce de las identificaciones de personas naturales que intervienen en la reclamación con RNEC.
13. **Cruce\_Afiliados\_BDUA:** Resultado del cruce de la identificación de la víctima con afiliación.

#### Descripción Tablas de Referencia:

Tablas que se entregarán por única vez, pero en el evento de presentase una actualización de datos se entregara nuevamente la tabla que así lo requiera.

1. **Aseguradoras:** Listado de aseguradoras.
2. **CIE10:** Listados de códigos de diagnóstico.
3. **Condiciones\_Accidentados:** Situación de la víctima en el momento del accidente.
4. **Departamentos:** Listado de departamentos.
5. **Estados\_Aseguramientos:** Estado de aseguramiento de los vehículos.
6. **Glosas\_Históricas:** Lista de glosas de la reclamación.
7. **Municipios:** Listado de municipios
8. **Naturalezas\_Eventos:** Listado de eventos aceptados en la reclamación.
9. **Parentescos:** Listado de parentescos del reclamante con la victima
10. **Tipos\_Referencias:** Tipos de referencia realizada a la victima
11. **Tipos\_Transportes:** Listados de la clasificación del transporte
12. **Tipos\_Ingresos:** Tipo de presentación de la reclamación
13. **Datos\_REPS:** Registros históricos de habilitación de las sedes y los servicios habilitados por IPS hasta marzo de 2020

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

## 5. CANAL DE COMUNICACIÓN

El Contratista deberá instalar un canal dedicado para facilitar la comunicación entre las plataformas tecnológicas que soportan la operación relacionada con la gestión de la información. En caso de requerirse se podrá configurar una VPN site to site, que se tendrá como alternativa temporal de comunicación y no debe considerarse como respaldo del canal dedicado. En todo caso el medio principal de comunicación entre las partes es el canal dedicado y el Contratista deberá asumir el respaldo del canal que crea conveniente.

El canal dedicado deberá ofrecer un uso adecuado y eficaz, mecanismos de seguridad para proteger la confidencialidad, la autenticidad y la integridad de la información clasificada a intercambiar.

El contratista proveerá mecanismos como *logs* de auditoría, la trazabilidad del consumo o notificación a correos electrónicos institucionales cuando el servicio así lo requiera.

Las partes deberán implementar los mecanismos tecnológicos necesarios para restringir el acceso a la información sólo a aquellos funcionarios autorizados que por su rol pueden acceder a la información, para lo cual la ADRES suministrará a los contratistas las credenciales (usuario y contraseña), según se requieran.

De igual manera el Contratista debe cumplir con la normativa vigente en lo relacionado con la seguridad y privacidad de la información, al igual que el tratamiento de protección de datos personales y las políticas de seguridad de la información establecidas en cada una de las entidades.

En el evento de presentarse ausencia del personal por vacaciones, licencia o desvinculación permanente, entre otros, se deberá informar inmediatamente a la ADRES, mediante correo electrónico enviado a la mesa de servicios y a los siguientes correos: [insumos\\_AGScolombia@adres.gov.co](mailto:insumos_AGScolombia@adres.gov.co), [insumos\\_grupoASD@adres.gov.co](mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co), para proceder con la desactivación de la cuenta del usuario, según corresponda.

## 6. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

El Contratista o la ADRES registrarán a través de la Mesa de Servicios todos los requerimientos e incidentes que se presenten durante el proceso de generación, entrega y revisión de información de los recobros. Al efectuar el registro se genera un número de ticket y se escala al responsable de gestionar el caso. En la descripción del asunto del correo o descripción del caso si se registra por el portal, se debe colocar la etiqueta [**Incidente Reclamaciones-Empresa-DDMMAAAA**] o [**Requerimiento Reclamaciones-Empresa-DDMMAAAA**], donde **Empresa** corresponde a ASD o AGS y **DDMMAAAA**, corresponde a la fecha en que se registra el caso. Así mismo, cada vez que se registre un caso se debe copiar el correo a las cuentas [insumos\\_AGScolombia@adres.gov.co](mailto:insumos_AGScolombia@adres.gov.co), [insumos\\_grupoASD@adres.gov.co](mailto:insumos_grupoASD@adres.gov.co), con el fin de garantizar su gestión.

Ejemplos: **Incidente Reclamaciones-ASD-05082020**

**Requerimiento Reclamaciones-AGS-05082020**

Canales disponibles para registrar casos a la Mesa de Servicios:

Correo electrónico: [mesadeservicios@adres.gov.co](mailto:mesadeservicios@adres.gov.co)

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

Portal: <http://iservicios.adres.gov.co> Pestaña: [Servicios - Mesa de Servicios](#)

## 7. GLOSARIO

**ADRES:** Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud

**DGTIC:** Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la ADRES

**DOP:** Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES

**Reclamaciones de Personas Jurídicas:** Son las presentadas por las IPS, con el objeto de reclamar por la prestación de servicio médico quirúrgicos o transporte de las víctimas de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos no asegurados o no identificados, eventos catastróficos o terroristas y otros eventos expresamente aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**Paquete:** Conjunto de reclamaciones radicados ante la ADRES en un periodo de tiempo determinado respecto de los cuales se aplica el proceso de revisión y verificación determinados en la normativa vigente y las instrucciones del Ministerio de Salud y Protección Social y la ADRES.

**Inconsistencia:** Diferencias de información entre los medios físicos y magnéticos y los datos en ellos contenidos.

**Base de datos:** Plataforma tecnológica que permite almacenar información de forma organizada, con base en la parametrización establecida inicialmente. Es una herramienta con base en la cual se efectúan validaciones en el proceso de verificación para control y pago de las solicitudes de reclamaciones presentadas ante la ADRES.

**Imágenes:** Corresponden a los documentos que el Contratista recibe durante el proceso de radicación de las reclamaciones efectuadas por personas jurídicas y que posteriormente escanea, los cuales soportan o hacen parte de la reclamación, que se registra en el aplicativo SII-ECAT.

**Requerimiento:** Solicitud de información efectuado por el Contratista a la ADRES, la cual es requerida para apoyar el proceso de revisión y verificación.

**Incidente:** Situación que genera la degradación parcial o total de un proceso del cual se obtiene un resultado necesario para realizar la revisión y verificación de las reclamaciones.

**BDT\_INSUMOS:** Base de Datos entregada por la ADRES con los insumos de un paquete de Reclamaciones para que el Contratista adelante el proceso de revisión y verificación.

**BDT\_RESULTADOS:** Base de Datos que contiene la información entregada por el Contratista con el resultado de la revisión y verificación efectuada a las reclamaciones entregadas en la BDT\_INSUMOS.

|   |                |   |                 |                   |
|---|----------------|---|-----------------|-------------------|
|  | <b>PROCESO</b> | <b>VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>   | <b>Código:</b>  | <b>VALR-MA03</b>  |
|   |                |   | <b>Versión:</b> | <b>01</b>         |
|   | <b>GUIA</b>    | <b>Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría efectuada a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y a las reclamaciones</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>14/12/2020</b> |

**BDT\_PRE\_CIERRE:** Base de Datos que contiene la información entregada por el Contratista, la cual contiene los resultados definitivos de la revisión y verificación, cuyos datos se cargarán en el aplicativo SII\_ECAT.

| <b>CONTROL DE VERSIONES DOCUMENTO</b> |              |   |
|---------------------------------------|--------------|---|
| <b>Versión</b>                        | <b>Fecha</b> | <b>Descripción</b>  |
| V1.0                                  | 31/07/2020   | Versión Inicial del Documento   |
| V1.1                                  | 28/08/2020   | En el numeral 3, en las actividades 2 y 7 se adiciona la tabla Datos_REPSy se ajusta el nombre de la BDT:<br>BDT_INSUMOS_NOMEMP_PQT_XX_DDMMAAAA.BAK<br>BDT_RESULTADOS_NOMEMP_PQT_XX_DDMMAAAA.BAK<br>BDT_PRE_CIERRE_NOMEMP_PQT_XX_DDMMAAAA.BAK |
| V2.0                                  | 24/09/2020   | Se modifican las actividades 11, 12, 13 y 14 para describir las actividades y comunicados que soportan la carga de la BDT de resultados definitiva en el sistema de información de la ADRES.  |

| <b>REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Revisó</b>   | <b>Aprobó</b>                                      |
| <b>Álvaro Rojas Fuentes</b><br>Director Dirección Liquidaciones y Garantías | <b>Sergio Andrés Soler Rosas</b><br>Director DGTIC |