



MANUAL OPERATIVO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA EFECTUADA A LOS RECOBROS DE LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, NO PRESUPUESTOS MÁXIMOS Y A LAS RECLAMACIONES POR SERVICIOS DE SALUD DERIVADOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO, EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, Y EVENTOS TERRORISTAS

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

BOGOTÁ, ABRIL DE 2024

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

TABLA DE CONTENIDO

1. MANUAL OPERATIVO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA A LOS RECOBROS Y A LAS RECLAMACIONES	3
1.1 PROPÓSITO	3
1.2 ALCANCE	4
2. GRUPO INTERNO DE VALIDACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA DE LA DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	4
3. PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD, HERRAMIENTA PARA LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN	5
4. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS	6
TÍTULO I. SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, NO PRESUPUESTOS MÁXIMOS	6
5. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA	6
5.1 Ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría	7
5.1.1 Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento	18
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	19
6. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA	19
6.1 Lineamientos generales para la selección de la muestra	19
Ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría.	20
6.1.1 Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento	32

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

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 recobros de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, no presupuestos máximos y a las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito¹, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, generados y presentados por quien adelante 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 conceptualizar 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, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, 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.

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 quien adelanta la auditoría conozca 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 todo caso, la ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría a los recobros y reclamaciones, objeto de este documento, se efectúa una vez 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, no presupuestos máximos y de las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito, 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 por las reclamantes, considerando tres aspectos a saber cómo son: los requisitos médicos, 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.

¹ En lo concerniente al presente documento, cuando se utilice el término **Accidente de tránsito** se debe entender que corresponde al trámite de reclamaciones de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito generados cuando el vehículo involucrado no fue identificado o no contaba con póliza SOAT vigente a la fecha del siniestro, o el vehículo involucrado contaba con póliza SOAT la cual fue adquirida a la tarifa diferencial en virtud de lo establecido en el Decreto 2497 de 2022.

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

1.2 ALCANCE

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

Utilidad directa

El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones, o quien la ADRES designe para adelantar el procedimiento de validación de la calidad de los resultados del proceso de revisión y verificación de las cuentas por servicios y tecnologías no financiados con recursos de la UPC, no presupuestos máximos y/o las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, atendiendo las funciones asignadas.

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 la 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, 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 las indemnizaciones y auxilios derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas.
- A quien adelante la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, no presupuestos máximos presentados por las entidades recobrantes, y a las entidades reclamantes por la prestación de servicios de salud derivadas de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, con cargo 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 de auditoría de reclamaciones. Se precisa que dicha revisión o verificación puede adelantarse por parte de la ADRES directamente o por una(s) firma(s) que la ADRES contrate para el efecto.

2. GRUPO INTERNO DE VALIDACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA DE LA DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

Le corresponde a la Dirección de Otras Prestaciones, entre otras funciones, certificar la viabilidad del reconocimiento de otras prestaciones por concepto de servicios y tecnologías no financiadas con recursos de la UPC, no presupuestos máximos, así como los servicios de salud determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social, de las víctimas de eventos catastróficos, terroristas y de accidentes de tránsito que venía pagando el FOSYGA y las indemnizaciones y auxilios a las víctimas de eventos catastróficos, terroristas.

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

Teniendo en cuenta las funciones asignadas a la Dirección de Otra Prestaciones, se crea el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, quien debe 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, eventos terroristas y catástrofes de origen natural, atendiendo criterios de calidad y oportunidad.

Para lo anterior, el mencionado Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, implementa y desarrolla 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.

En todo caso, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría o a quien la ADRES designe verifica el cumplimiento de los requisitos técnico-médicos, jurídicos, y financieros para el reconocimiento de los servicios y tecnologías no financiadas con recursos de la UPC de acuerdo con lo previsto en el Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías no financiadas con recursos de la UPC así como los requisitos técnico-médicos, jurídicos y financieros para el reconocimiento de las atenciones en salud e indemnizaciones por accidentes de tránsito, eventos terroristas y catástrofes de origen natural de acuerdo con lo previsto en el Manual Operativo y de Auditoría.

3. 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 requerida por el o los Contratista(s) 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.

La ADRES implementó los respectivos protocolos de interoperabilidad para atender:

- Los procedimientos de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC, denominado **PROTOCOLO DE INTEROPERABILIDAD PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE PAQUETES MYT01 - MYT02 - MYT04 - GT - APF**
- Los procedimientos de auditoría a las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas, denominado **INTEROPERABILIDAD TECNOLÓGICA EN EL PROCESO DE REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE RECLAMACIONES OSTI-PT01.**

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

4. **NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS**

Se tiene en cuenta lo previsto en el Capítulo 2 del Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías no financiadas con recursos de la UPC- **VALR-MA04**.

Se tiene en cuenta lo previsto en el Numeral 3 del Manual operativo y de auditoría integral a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con los presupuestos máximos que trata el artículo 240 de la ley 1955 de 2019- **VALR-MA08**.

Se tiene en cuenta lo previsto en el numeral 2 del Manual operativo y de auditoría a las reclamaciones de personas jurídicas - **VALR-MA06**

Se tiene en cuenta lo previsto en el numeral 2 del Manual operativo y de auditoría a las reclamaciones de personas naturales. - **VALR-MA05**

TÍTULO I. SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, NO PRESUPUESTOS MÁXIMOS

5. **PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA**

En esta sección se detalla el paso a paso de las actividades para determinar la calidad de los resultados de auditoría, para efectuar la revisión y verificación de recobros por servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC.

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 la aplicación de los 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.

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

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.

Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría

La ADRES, en el **ANEXO 1** denominado **"METODOLOGÍA PARA VERIFICAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, NO PRESUPUESTOS MÁXIMOS"**, establece el mecanismo para la obtención de la muestra de los recobros que hagan parte del universo del paquete de recobros a auditar.

La aplicación de dicha metodología, será el referente para determinar si la calidad de los resultados de auditoría del paquete de recobros se encuentra 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 UPC y la normativa establecida para el proceso, y que el margen de error de llegar a haberlo el mismo se encuentra dentro del umbral de aprobación de cara a la metodología adoptada e implementada.

5.1 Ejecución del procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría

	¿En qué consiste?	Inicio y fin
Procedimiento para establecer la calidad de los resultados del trámite de verificación y revisión	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 en salud no financiadas con la UPC, no presupuestos máximos 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.
Objetivo	<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 verificación y revisión 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.</p> <p>Con base en los resultados del procedimiento para establecer la calidad de los resultados 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 que realice la ADRES.</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, a fin de garantizar la calidad de los resultados de la 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.</p>	
Generalidades	<p>El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a cada solicitud de activación de paquetes realizada por la Dirección de Otras Prestaciones - DOP a la mesa de servicios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones - DGTIC, de conformidad con lo establecido en el protocolo de interoperabilidad. • Solicitud de la muestra mediante memorando dirigido al Grupo de analítica de datos de la ADRES. • Recepción de memorando y revisión de muestra generada por el Grupo de analítica de datos de la ADRES. 	

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

- 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.
- Crear carpeta por paquete, administrar y custodiar la traza documental por paquete dispuesta en la ruta compartida del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.

Fase 1. Generación de muestra e insumos

Una vez se active un paquete de cuentas por servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC y no presupuestos máximos, se gestiona la solicitud de los insumos y la generación de muestra; y una vez se reciba, la misma es objeto de validación antes de dar paso a la asignación para su posterior auditoría.

Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación
1. Seguimiento activación de paquetes	El componente operativo del GIVRA efectúa seguimiento a la activación de paquetes definida en el protocolo de interoperabilidad para las firmas externas y a la disposición de insumos para los paquetes revisados por el GIVAC	Cada vez que se habilite un periodo de radicación mediante Circular emitida por la Dirección General de la ADRES	Líder Operativo del GIVRA	Registro en Cuadro de Planeación y Seguimiento
2. Solicitud y selección de la muestra.	Una vez recibidos los insumos, se procede a realizar la caracterización identificando la cantidad, valores, ítems y la entidad recobrante del paquete, con el fin de solicitar la muestra mediante memorando interno suscrito por el coordinador del GIVRA al Grupo de analítica de datos de la ADRES.	Cada vez que se cuente con la radicación conciliada para un periodo habilitado, o con los insumos de un paquete tramitado por la ADRES	Líder Operativo del GIVRA Coordinador GIVRA	Memorando interno suscrito por el Coordinador del GIVRA, dirigido a Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES
3. Generación y selección de la muestra	El Grupo de analítica de datos aplica la metodología descrita en el ANEXO 1, enunciado en el numeral 5 del Título I del presente manual.	Cada vez que sea solicitado por el GIVRA	Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES	Correo electrónico Archivo que contiene la ficha técnica asociada al tamaño de la muestra, margen de error e individualización de la muestra a nivel de recobro.
4. Revisión de muestra generada PC	<p>Descripción PC:</p> <p>Se debe validar que la muestra generada por el Grupo de analítica de datos cumpla con las especificaciones señaladas en el ANEXO 1 enunciado en el numeral 5 del Título I del presente manual.</p> <p>¿Se generó correctamente la muestra atendiendo lo señalado en la metodología?</p> <p>SI: Sigue con la actividad 6 "Caracterización y segmentación de la muestra".</p> <p>NO: Se informa mediante correo electrónico al Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES, con el fin de que vuelva a efectuar la actividad 3.</p>	Cada vez que se genere una muestra El mismo día que se reciba o máximo al día siguiente	Líder Operativo de la línea de recobros del GIVRA	Correo electrónico dirigido al Coordinador del GIVRA y al Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.			
5. Caracterización y segmentación de la muestra	El GIVRA realiza para los recobros obtenidos en la muestra la caracterización y segmentación por los componentes financiero, jurídico y médico.	Cada vez que se genere una muestra	Líder Operativo y líder médico del GIVRA	Matriz, en formato Excel
6. Gestión de insumos PC	<p>Descripción PC:</p> <p>Una vez conciliada la radicación o recibidos los insumos, el componente operativo gestiona los insumos correspondientes.</p> <p>La información de la data y los insumos del paquete, ¿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, ¿no presupuestos máximos 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?</p> <p>SI: Sigue con la actividad 1 de la Fase 2 "<i>Planeación, distribución del trabajo y acotar criterios de la instrucción del paquete.</i>".</p> <p>NO: Se informa mediante correo electrónico al componente operativo del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas GIVAC.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p> <p>FIN DE LA FASE 1 CONTINÚA FASE 2</p>	Cada vez que se cuente con la radicación conciliada para un periodo habilitado, o con los insumos de un paquete tramitado por la ADRES	Líder Operativo del GIVRA	Correo electrónico dirigido a GIVAC

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

Fase 2. Garantizar procedimiento de validación de la calidad de los resultados de auditoría y contrastación de resultados

En esta etapa se garantiza aplicación de los criterios de auditoría a la muestra adelantada por GIVRA o quien designe la ADRES, realizando seguimiento, verificación y contrastación del proceso de auditoría, de cara a analizar y evaluar las no conformidades para realizar la conciliación.

Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación
1. Planeación, distribución del trabajo y acotar criterios de la instrucción del paquete.	El Coordinador del GIVRA junto con el grupo operativo, realiza la planeación para la validación de resultados de auditoría, atendiendo las productividades y cantidades de analistas y auditores asignados a cada componente (médico, jurídico y financiero), y realiza el envío por correo electrónico a los componentes jurídico, médico y financiero, de la asignación de trabajo.	Una vez se ejecute la actividad 6 de la fase 1 "Gestión de insumos"	Coordinador GIVRA de quien este delegue	Archivo en formato Excel, con la planeación. Matrices por componente, en formato Excel, con asignación de trabajo.
2. Disposición de la información, alertas y validaciones generadas al paquete objeto de verificación	Mediante correo electrónico, el componente operativo del GIVRA envía matriz segmentada a cada uno de los líderes (médico, financiero y jurídico) a fin de que distribuya a cada uno de los analistas y auditores de su componente. Disposición de la información, alertas y validaciones generadas al paquete objeto de verificación	Cada vez que se confirme la consistencia de los insumos para un paquete de recobros	Líder Operativo del GIVRA Líder de cada componente	Matriz en Excel con asignación de recobros
3. Seguimiento de la productividad diaria según asignación. PC	Descripción PC: Cada Líder de componente efectúa diariamente seguimiento al avance del estado de auditoría. ¿El avance es consistente conforme con la productividad diaria estimada? SI: Reportar avance al componente operativo. NO: Retroalimentar y adelantar los correctivos con los auditores/analistas para garantizar el cumplimiento del cronograma. Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.	A diario una vez asignado el trabajo.	Líderes GIVRA Componente Operativo	Archivo, en formato Excel, con el consolidado y porcentaje de avance de productividad.
4. Garantizar la aplicación de los criterios de auditoría a la verificación realizada.	Descripción PC: 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.	Una vez entregado el resultado asignado a los auditores/analistas.	Líderes GIVRA	Mensajes vía correo electrónico Registro reuniones.

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

PC	<p>¿Es correcta la aplicación de los criterios de auditoría conforme con la normatividad y manual vigentes?</p> <p>SI: Continuar con la siguiente actividad.</p> <p>NO: 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 de la normativa vigente y el Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC, no presupuestos máximos.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>			
<p>5. Integración de y de resultados verificación y de consistencia.</p> <p style="text-align: center;">PC</p>	<p>Descripción PC:</p> <p>Se realiza la consolidación total de las matrices por componentes, que contienen los resultados y la verificación de consistencia de los recobros auditados.</p> <p>¿Es consistente el estado de los recobros al integrar los resultados de revisión de cada componente?</p> <p>SI: Continuar con la actividad 11.</p> <p>NO: El componente operativo informa al (los) líderes de los componentes que validaron la (s) cuenta (s) para determinar el estado definitivo.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	<p>Cada vez que culmine la validación de los componentes.</p>	<p>Líderes GIVRA Componente Operativo</p>	<p>Matriz consolidada con los hallazgos de las validaciones de la muestra seleccionada de los recobros.</p>
<p>6. Pre-cierre entregado por quien adelante la auditoría.</p>	<p>Cuando la revisión y verificación de criterios la realiza una firma externa, una vez tenga los resultados, carga la Base de Datos de resultados en el SFTP de la ADRES con el nombre del archivo: establecido en el protocolo de interoperabilidad, el cual debe contener las tablas que se referencian en el Protocolo de Interoperabilidad con el contratista, para su posterior validación por parte del Contratista Interventor -o por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.</p> <p>Cuando la revisión y verificación de criterios la realiza la ADRES, el</p>	<p>Una vez culmine el trámite de verificación y revisión</p>	<p>GIVAC Tercero contratado para auditar</p>	<p>Correo electrónico notificando el pre-cierre. BDT cargada Comunicación oficial de pre-cierre</p>

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	<p>coordinador del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas genera el reporte de pre cierre del paquete y se entrega al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.</p> <p>En ambos casos la información dispuesta se debe acompañar con la respectiva certificación de pre-cierre.</p>			
7. Disposición de la BDT para validación de consistencia. PC	<p>Descripción PC:</p> <p>La DGTIC valida la consistencia de la BDT entregada.</p> <p>¿La BDT cargada muestra consistencia en los datos al aplicar las validaciones de negocio?</p> <p>SI: La DGTIC genera archivo en formato TXT, con la relación de glosas y validaciones y lo dispone al GIVRA.</p> <p>NO: La DGTIC informa las inconsistencias a quien adelantó el trámite de revisión para que sean subsanadas y se vuelva a cargar la BDT.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	Cada vez que se cargue una BDT de resultados de auditoría.	Gestor de operaciones de la DGTIC	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.
8. Confirmación de la información por parte del GIVRA.	<p>El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría verifica que la información 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).</p> <p>Una vez verificado lo anterior, se realiza el descargue de la información y envía al correo electrónico establecido en el protocolo de interoperabilidad con el resultado de las validaciones realizadas.</p>	Cada vez que la DGTIC restaure una BDT de resultados y la disponga en el SFTP.	Componente Operativo GIVRA	Correo electrónico informando el resultado de la validación del paquete, especificando si el resultado de su validación es o no correcto.
9. Solicitud de validaciones de sistemas	El Coordinador del GIVRA o quien este delegue solicita a quien sea asignado por la DOP las validaciones de sistemas.	Una vez se cargue la BDT del pre-cierre por quien adelanta la auditoría.	Coordinador GIVRA o quien este delegue	Correo electrónico.
10. Generación de validaciones de sistemas	Quien sea delegado por la DOP, genera las validaciones técnicas de sistemas que hayan sido planteadas para determinar las alertas que se deben revisar por quien adelanta el trámite de verificación y revisión.	Una vez se cargue la BDT del pre-cierre por quien adelanta la auditoría.	Asesor de la Dirección General en tecnología, asignado a la DOP, o quien la DOP delegue	Archivo en formato Excel con las validaciones de sistemas. Correo electrónico.
11. Resultado definitivo para contrastación.	El GIVRA realiza una verificación de concordancia entre el resultado definitivo de la integración de los resultados de las matrices y el pre-	Luego de que surtan las actividades 5 a 8 de la presente fase.	Líderes GIVRA Componente Operativo	Archivo Excel, correspondiente a la matriz de las no conformidades.

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	cierre aportado por quien realizó la auditoría.			
12. Remisión de las observaciones de la muestra, de sistemas (si aplica)	El GIVRA remite a quien efectúe la auditoría, las observaciones correspondientes	Cada vez que se tenga la actividad 11	El Coordinador del Grupo Interno, o quien este delegue	Correo electrónico con el documento que reporta las observaciones o no conformidades
13. Respuesta de quien adelante la auditoría con la aceptación o no de cada una de las observaciones.	Quien adelante la auditoría, por correo electrónico, remite archivo, en formato Excel, con la respuesta de la aceptación o no de las no conformidades de la muestra.	Cada vez que se reciban las observaciones.	GIVAC Tercero contratado para auditar	Correo electrónico, con archivo, en formato Excel, con las observaciones de la aceptación o no de las no conformidades.
14. Análisis por componente de la aceptación o no de las observaciones.	Cada uno de los líderes, junto con su equipo, realiza el análisis de las respuestas enviadas respecto de cada una de las no conformidades de la muestra. .	Cada vez que se reciban las respuestas a las observaciones.	Líderes GIVRA	Archivo, en formato Excel, con la observación por cada segmento y sustentación de las no conformidades.
15. Integración de las respuestas de cada componente. PC	<p>Descripción PC</p> <p>Una vez se consolidan las respuestas de cada uno de los componentes del GIVRA, respecto a la respuesta de las no conformidades entregadas por quien realiza la auditoría frente a las cuentas de la muestra, nuevamente se realiza la concordancia.</p> <p>1. ¿Se supera el margen de error establecido para el paquete de acuerdo con la Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría?</p> <p>¿</p> <p>SI: Se debe programar para adelantar jornada de conciliación sobre los registros que pese a la respuesta a las observaciones continúan en estado no conforme y continúa la actividad 1 de la fase 3</p> <p>NO: Se procederá con la remisión de la certificación del pre cierre. En todo caso sobre los registros que continúen no conformes, quien adelante la auditoría debe adelantar los ajustes correspondientes y garantizar la extrapolación de los criterios a la totalidad de los recobros que conforman el paquete.</p> <p>De requerirse reuniones técnicas con el fin de adelantar la revisión de los casos que persisten como no</p>	Luego de efectuado el análisis por componente	Componente Operativo	Matriz, en formato Excel, que consolida el estado definitivo de los recobros e ítems

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	<p>conformes, estas serán convocadas con el equipo técnico del GIVRA y quien realice la auditoría.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>			
	FIN DE LA FASE2 CONTINÚA FASE 3			

Fase 3. Conciliación de los resultados de la auditoría				
<p>En esta etapa se establece la dinámica de operación para adelantar la conciliación de los resultados observados por el GIVRA o por quien designe la ADRES y por quien efectúe la auditoría. En la conciliación se revisa y verifica el estado final de los recobros e ítems (cuando aplique).</p>				
Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación
1. Preparación de la conciliación	<p>El coordinador del GIVRA o quien este delegue, convoca reunión con los líderes de los componentes de recobros, para revisar la dinámica de operación que se aplicará en la conciliación.</p> <p>De igual forma, se realiza a través de correo electrónico la convocatoria a quien realiza la auditoría para adelantar la conciliación, y se remite la matriz que será insumo para la conciliación a fin de que prepare la respuesta a las no conformidades</p>	Cada vez que se concluyan la actividad 15 de la fase 2	<p>Coordinador GIVRA Componente operativo Líderes GIVRA</p>	<p>Correo electrónico. Archivo en formato Excel</p>
2. Conciliación de los resultados de auditoría PC	<p>Se adelanta conciliación con quien efectúe la auditoría respecto de los registros de recobros no conformes.</p> <p>Este procedimiento se soporta en una revisión técnica, en la que cada parte (quien realiza la auditoría y GIVRA) exponen las razones de orden médico, legal y/o financiero que fundamentan 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.</p> <p>La referida reunión inicia con aclaraciones técnicas dadas por el Coordinador del GIVRA o quien este delegue, para que se tengan en cuenta las siguientes reglas para establecer el resultado definitivo de cada recobro:</p>	Una vez se ejecute la actividad 15 de la fase 2 "Integración de las respuestas de cada componente."	<p>Coordinador GIVRA o quien este delegue</p>	<p>Archivo en formato Excel, con resultado de la conciliación. Grabación de reunión.</p>

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado conforme: cuando el GIVRA acepta observación de quien efectúe la auditoría, o el estado de auditoría de las dos partes es el mismo. • Resultado conforme con observación: cuando quien efectúe la auditoría acepta observación del GIVRA y debe realizar un ajuste que no cambia el estado de la auditoría ni el valor aprobado en la cuenta y / o los valores de la cuenta • Resultado no conforme: cuando quien efectúe la auditoría acepta observación del GIVRA y el recobro cambia de estado final y/o el valor aprobado <p>Descripción PC:</p> <p>¿Se supera el margen de error establecido para el paquete de acuerdo con la Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría?</p> <p>SI: Quien adelante el trámite de revisión debe presentar nuevamente los resultados del pre-cierre de todo el paquete. Vuelve a la actividad 6 de la fase 2 "Pre-cierre".</p> <p>El GIVRA solicita una nueva muestra. Vuelve a actividad 2 de la fase 1.</p> <p>Producto de la segunda revisión de la muestra se verificará que la aplicación de las glosas que dieron origen a las no conformidades se haya extrapolado al universo y se evaluará dentro de la muestra que el criterio haya sido aplicado correctamente.</p> <p>NO: Se procederá con la remisión de la certificación del pre-cierre. En todo caso sobre los registros que continúen no conformes, quien adelante la auditoría debe adelantar los ajustes correspondientes y garantizar la extrapolación de los criterios a la totalidad de los recobros que conforman el paquete.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>		
--	--	--	--

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	FIN DE LA FASE 3 CONTINÚA FASE 4			
--	---	--	--	--

FASE 4. Certificación de resultados de pre-cierre y cierre

En esta etapa se elaboran las certificaciones 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 y que en el sistema se reflejen los ajustes requeridos en la conciliación. La certificación de cierre del paquete de recobros es remitida como soporte de la ordenación del gasto.

Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación
1. Elaboración, suscripción y envío de certificación del pre-cierre del paquete.	Se elabora documento de certificación del pre-cierre, garantizando la consistencia de la información respecto de los resultados de auditoría y se asigna radicado en el Sistema de Correspondencia o Gestión Documental de la ADRES. Una vez suscrito por el Coordinador y los líderes del GIVRA, se remite por correo electrónico de correspondencia a quien adelantó el trámite de revisión.	Cada vez que se concluyan las actividades de la fase 3	Apoyo operativo, Coordinador y Líderes GIVRA	Documento con la certificación del pre-cierre. Correo electrónico.
2. Certificación del Cierre de Auditoría y disposición de la BDT del cierre	Quien efectúa la auditoría envía por correo electrónico la notificación de la entrega de la Certificación del Cierre del paquete. En dicho correo, quien adelante el trámite de revisión emite la respuesta a las observaciones de sistemas, y dispone la BDT de cierre.	Cada vez que se certifique el pre-cierre de un paquete	GIVAC Tercero contratado para auditar	Documento con la certificación del cierre de auditoría. Correo electrónico.
3. Disposición de la BDT para validación de consistencia. PC	Descripción PC: La DGTIC valida la consistencia de la BDT entregada. ¿La BDT cargada muestra consistencia en los datos al aplicar las validaciones de negocio? SI: La DGTIC genera archivo en formato TXT, con la relación de glosas y validaciones y lo dispone al GIVRA. NO: La DGTIC informa las inconsistencias a quien adelantó el trámite de revisión para que sean subsanadas y se vuelva a cargar la BDT. Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.	Cada vez que se cargue una BDT de resultados de auditoría.	Gestor de operaciones de la DGTIC	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.

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

4.	Análisis de concordancia de observaciones de sistemas	El GIVRA realiza una verificación de concordancia entre su resultado de revisión a las validaciones de sistemas y la respuesta aportada por quien realizó la auditoría.	Una vez se reciba la respuesta por quien adelanta la auditoría en el momento de cargue del cierre.	Líderes GIVRA Componente Operativo	Archivo Excel, correspondiente a la matriz de las no conformidades.
5.	Confirmación de la información asociada al Cierre del Paquete.	El GIVRA verifica que la información del cierre esté cargada en el SFTP (esto es, que se encuentre dispuesta y concuerde con el paquete y los insumos correspondientes).	Una vez se certifique el cierre por quien adelanta la auditoría.	Componente operativo GIVRA	Información del cierre descargada del SFTP.
6.	Análisis de las no conformidades que fueron aceptadas por el Contratista durante la conciliación. PC	<p>Descripción PC:</p> <p>El GIVRA verifica la consistencia y ajuste en el cierre certificado.</p> <p>¿Las no conformidades aceptadas por quien realiza la auditoría fueron ajustadas y el criterio extrapolado al universo del paquete?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad; certificación de calidad del cierre del paquete.</p> <p>NO: En el evento de que al realizar la verificación de ajustes no se evidencie que éstos fueron aplicados en su totalidad, se debe notificar a quien efectúe la auditoría 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.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo detectivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	Una vez se certifique el cierre por quien adelanta la auditoría.	Líderes GIVRA Componente operativo	Correo electrónico.
7.	Elaboración, suscripción y envío de certificación de calidad del cierre del paquete.	<p>Se elabora documento de certificación del cierre, garantizando la consistencia de la información respecto de los resultados de auditoría y se asigna radicado en el Sistema de Correspondencia o Gestión Documental de la ADRES.</p> <p>Una vez suscrito por el Coordinador y los líderes del GIVRA, se remite por correo electrónico de correspondencia a quien adelantó el trámite de revisión, al Director (a) de Otras Prestaciones, al GIVAC y al GGR.</p>	Cada vez que se concluya la actividad anterior	Apoyo operativo, Coordinador y Líderes GIVRA	Documento con la certificación de calidad del cierre. Correo electrónico.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO			

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

5.1.1 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 los insumos y finaliza precisando el sitio donde se consultan

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.</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 quien realiza la auditoría puede consultar, copiar o restaurar en su sistema de información.</p> <p>Las imágenes de los recobros objeto de revisión y verificación pueden ser consultadas 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>	<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>
2. Resultados de la revisión y verificación.	<p>Quien adelanta la auditoría 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.</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 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>USER DATA ADRES /UserData_Grupo_Calidad_DOP/G RUPO DE CALIDAD</p>

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

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

6. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA

En esta sección se detalla el paso a paso de las actividades para determinar la calidad de los resultados de auditoría para efectuar la revisión y verificación de 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 la aplicación de los criterios objetivos de auditoría 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.

6.1 Lineamientos generales para la selección de la muestra

La ADRES, en el **ANEXO 2** denominado **"Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría de reclamaciones"**, establece el mecanismo para la obtención de la muestra de las reclamaciones que hacen parte del universo del paquete a auditar.

La aplicación de dicha metodología será el referente para determinar si la calidad de los resultados de auditoría del paquete de reclamaciones se encuentra acorde con las especificaciones técnicas establecidas en el Manual operativo y de auditoría a las reclamaciones de personas jurídicas y naturales

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

y la normativa establecida para el proceso, y que el margen de error se encuentre dentro del umbral de aprobación de cara a la metodología adoptada e implementada².

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

A continuación, se detallan las actividades adoptadas e implementadas por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría (GIVRA), sin embargo, en el evento que exista una firma interventora, esta podrá aplicar lo aquí descrito o en su defecto podrá aplicar un modelo propio, siempre y cuando se garantice el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Verificación de insumos
- Generación de la muestra
- Recepción y verificación del Pre-cierre y disposición de la BDT, dispuesta por la firma auditora
- Validación de resultados de auditoría sobre la muestra
- Reporte de observaciones
- Conciliación técnica de los resultados derivada de las respuestas a las observaciones
- Certificación de Pre-cierre
- Recepción y verificación del Cierre y disposición de la BDT
- Validación y verificación de la extrapolación de los hallazgos aceptados por la firma auditora en las etapas antes descritas
- Certificación del Cierre

Procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría	¿En qué consiste?	Inicio y fin
Objetivo	<p>En asegurar la calidad, completitud, unicidad y coherencia en la aplicación de las validaciones de los requisitos para la procedencia del pago reclamaciones derivadas de eventos cubiertos por la ADRES y las reglas de validación de la información presentada.</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 auditoría 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.</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(es) haya(n) ejecutado tal procedimiento certificará(n) los resultados definitivos del mismo para soportar la ordenación del gasto que realice la ADRES.</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 de auditoría y certificar los resultados correspondientes. Esta situación deberá repetirse, a fin de garantizar la calidad de los resultados de la 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.</p>	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.
Generalidades	<p>El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, inicia el procedimiento operativo de revisión de los resultados de auditoría concerniente al proceso de reclamaciones, con el establecimiento y control de las siguientes condiciones para el recibo de la información de los resultados de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a cada solicitud de activación de paquetes realizada por la Dirección de Otras Prestaciones – DOP a la mesa de servicio de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones - DGTIC, de conformidad a lo establecido en el protocolo de interoperabilidad. • Solicitud de la muestra mediante memorando dirigido al Grupo de analítica de datos de la ADRES. 	

² Para el caso de reclamaciones de personas naturales, cuando el universo de reclamaciones a auditar sea menor a 220 reclamaciones por paquete, no se seleccionará muestra y la revisión de calidad se realizará al 100% del paquete.

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de memorando y muestra generada por parte del al Grupo de analítica de datos de la ADRES. 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. Crear carpeta por paquete, administrar y custodiar la traza documental del mismo, dispuesto en la ruta compartida del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.
--	---

Fase 1. Generación de muestra e insumos

Una vez se active un paquete de reclamaciones por periodo y línea de radicación, se gestiona la solicitud de los insumos y la generación de muestra; y una vez se recibe la misma es objeto de validación antes de dar paso a la asignación para su posterior auditoría.

Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación
1. Seguimiento activación de paquetes	El componente operativo del GIVRA efectúa seguimiento a la activación de paquetes definida en el protocolo de interoperabilidad para las firmas externas y a la disposición de insumos para los paquetes revisados por el GIVAC	Cada vez que finalice un periodo de radicación o cada vez que GIVAC así lo defina.	Líder Operativo del GIVRA	Registro en Cuadro de Planeación y Seguimiento
2. Solicitud y selección de la muestra.	Una vez recibidos los insumos, se procede a realizar la caracterización identificando la cantidad, valores, ítems, la entidad reclamante del paquete y la Zona con el fin de solicitar la muestra mediante memorando interno suscrito por el coordinador del GIVRA al Grupo de analítica de datos de la ADRES. Cuando la Auditoría la realice una firma auditora externa, la selección de la muestra la realizará el Contratista Interventor.	Cada vez que se cuente con la radicación conciliada para un periodo específico o con la activación de un paquete	Líder Operativo del GIVRA Coordinador GIVRA	Memorando interno suscrito por el Coordinador de GIVRA, dirigido al Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES
3. Generación y selección de la muestra	El Grupo de analítica de datos aplica la metodología descrita en el ANEXO 2, enunciado en el numeral 6.1 del Título II del presente manual. Cuando la Auditoría la realice una firma auditora externa y cuente con firma interventora, la selección de la muestra la realizará el Contratista Interventor.	Cada vez que sea solicitado por el GIVRA	Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES Firma Interventora	Correo electrónico Archivo que contiene la ficha técnica asociada al tamaño de la muestra, margen de error e individualización de la muestra a nivel de reclamación.
4. Revisión de muestra generada PC	Descripción PC: Se debe validar que la muestra generada por el Grupo de analítica de datos cumpla con las especificaciones señaladas en el ANEXO 2 enunciado en el numeral 6.1 del Título II del presente manual. ¿Se generó correctamente la muestra atendiendo lo señalado en la metodología? SI: Sigue con la actividad 5"Caracterización y segmentación de la muestra".	Cada vez que se genere una muestra	Líder Operativo del GIVRA	Correo electrónico dirigido al Coordinador del GIVRA y al Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	<p>NO: Se informa mediante correo electrónico al Coordinador del Grupo de analítica de datos de la ADRES, con el fin de que vuelva a efectuar la actividad 3.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>			
5. Caracterización y segmentación de la muestra	GIVRA realiza para las reclamaciones obtenidos en la muestra la caracterización y segmentación por los componentes financiero, jurídico y médico.	Cada vez que se genere una muestra	Líder Operativo del GIVRA	Matriz, en formato Excel
6. Gestión de insumos PC	<p>Descripción PC:</p> <p>Una vez conciliada la radicación o con la activación de un paquete, el componente operativo gestiona los insumos correspondientes.</p> <p>La información de la data y los insumos del paquete, ¿cumple las características necesarias establecidas por la normativa vigente, el Manual Operativo y de auditoría de reclamaciones?</p> <p>SI: Sigue con la actividad 1 de la Fase 2 "<i>Planeación, distribución del trabajo y acotar criterios de la instrucción del paquete.</i>".</p> <p>NO: Se informa mediante correo electrónico a la DGTC con copia al componente operativo del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas GIVAC.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p> <p>FIN DE LA FASE 1 CONTINÚA FASE 2</p>	Cada vez que se cuente con la radicación conciliada para un periodo habilitado, o con los insumos de un paquete tramitado por la ADRES	Líder Operativo del GIVRA	Correo electrónico dirigido a DGTC y GIVAC

Fase 2. Garantizar procedimiento de validación de la calidad de los resultados de auditoría y contrastación de resultados				
<p>En esta etapa se garantiza aplicación de los criterios de auditoría a la muestra adelantada por GIVRA o quien designe la ADRES, realizando seguimiento, verificación y contrastación del proceso de auditoría, de cara a analizar y evaluar las no conformidades para realizar la conciliación.</p> <p>En todo caso la firma auditora podrá definir el modelo siempre que se mantengan las</p>				
Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

1. Planeación, distribución del trabajo y acotar criterios de la instrucción del paquete.	<p>El Coordinador del GIVRA junto con el grupo operativo, realiza la planeación para la validación de resultados de auditoría, atendiendo las productividades y cantidades de analistas y auditores designados a cada componente (médico, jurídico y financiero).</p> <p>O como lo defina la firma interventora</p>	Una vez se ejecute la actividad 6 de la fase 1 "Gestión de insumos"	Coordinador GIVRA o quien este delegue, para este caso el (Líder Operativo)	<p>Archivo en formato Excel con la planeación.</p> <p>Matrices por componente, en formato Excel, con asignación de trabajo.</p>
2. Disposición de la información, alertas y validaciones generadas al paquete objeto de verificación	Mediante correo electrónico, el componente operativo de GIVRA envía matriz segmentada a cada uno de los líderes (médico, financiero y jurídico) a fin de distribuir a cada analista y/o auditor de su respectivo componente y disposición la información, alertas y validaciones generadas al paquete objeto de verificación	Cada vez que se confirme la consistencia de los insumos para un paquete de reclamaciones.	Líder Operativo del GIVRA Líder de cada componente	Matriz en Excel con asignación de reclamaciones
3. Seguimiento de la productividad diaria según asignación. PC	<p>Descripción PC:</p> <p>Cada Líder de componente efectúa diariamente seguimiento al avance del estado de auditoría.</p> <p>¿El avance es consistente conforme con la productividad diaria estimada?</p> <p>SI: Reportar avance al componente operativo.</p> <p>NO: Retroalimentar y adelantar los correctivos con los auditores/analistas para garantizar el cumplimiento del cronograma.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	A diario, una vez asignado el trabajo.	Líderes GIVRA Componente Operativo	Archivo, en formato Excel, consolidado y porcentaje de avance de productividad.
4. Garantizar la aplicación de los criterios de auditoría a la verificación realizada. PC	<p>Descripción PC:</p> <p>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.</p> <p>¿Es correcta la aplicación de los criterios de auditoría conforme con la normatividad y manual vigentes?</p> <p>SI: Continuar con la siguiente actividad.</p> <p>NO: 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 de la normativa vigente y el Manual operativo de reclamaciones.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente</p>	Una vez entregado el resultado asignado a los auditores/analistas.	Líderes GIVRA	<p>Mensajes vía correo electrónico</p> <p>Registro reuniones.</p>

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.			
5. Integración de resultados y de verificación de consistencia. PC	<p>Descripción PC:</p> <p>Se realiza la consolidación total de las matrices por componentes, que contienen los resultados y la verificación de consistencia de las reclamaciones auditadas.</p> <p>¿Es consistente el estado de las reclamaciones al integrar los resultados de revisión de cada componente?</p> <p>SI: Continuar con la actividad 11.</p> <p>NO: El componente operativo informa al (los) líderes de los componentes que validaron la (s) cuenta (s) para determinar el estado definitivo.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	Cada vez que culmine la validación de los componentes:	Líderes GIVRA Componente Operativo	Matriz consolidada con los hallazgos de las validaciones de la muestra seleccionada de las reclamaciones.
6. Pre-cierre entregado por quien adelanta la auditoría.	<p>Cuando la revisión y verificación de criterios la realiza una firma externa, una vez tenga los resultados, carga la Base de Datos de resultados en el SFTP de la ADRES con el nombre del archivo: BDT_RESULTADOS_NOMEMP_PQT_XX_DDMM AAAA.BAK la cual debe contener las tablas que se referencian en el Protocolo de Interoperabilidad con el contratista, para su posterior validación por parte del Contratista Interventor -o por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.</p> <p>Cuando la revisión y verificación de criterios la realiza la ADRES, el coordinador del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas genera el reporte de pre cierre del SII_ECAT y se entrega al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría.</p> <p>En ambos casos la información dispuesta se debe acompañar con la respectiva certificación de pre-cierre.</p>	Una vez culmine el trámite de verificación y revisión	GIVAC Tercero contratado para auditar	Correo electrónico notificando el pre-cierre. BDT cargada Comunicación oficial de pre-cierre
7. Disposición de la BDT para validación de consistencia. PC	<p>Descripción PC:</p> <p>La DGTIC valida la consistencia de la BDT entregada.</p> <p>¿La BDT cargada muestra consistencia en los datos al aplicar las validaciones de negocio?</p> <p>SI: La DGTIC genera archivo en formato TXT, con la relación de glosas y validaciones y lo dispone al GIVRA y/o firma interventora.</p> <p>NO: La DGTIC informa las inconsistencias a quien adelantó el trámite de revisión para que sean subsanadas y se vuelva a cargar la BDT.</p>	Cada vez que se cargue una BDT de resultados de auditoría.	Gestor de operaciones de la DGTIC	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.

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.			
8. Confirmación de la información por parte del GIVRA.	El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría verifica que la información 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 definido en el protocolo de interoperabilidad con el resultado de las validaciones realizadas.	Cada vez que la DGTIC restaure una BDT de resultados y la disponga en el SFTP.	Componente Operativo GIVRA	Correo electrónico informando el resultado de la validación del paquete, especificando si el resultado de su validación es o no correcto.
9. Solicitud validaciones de sistemas	El Coordinador del GIVRA o quien este delegue solicita a quien sea asignado por la DOP, las validaciones de sistemas.	Una vez se cargue la BDT del pre-cierre por quien adelanta la auditoría.	Coordinador GIVRA o quien este delegue	Correo electrónico.
10. Generación de validaciones de sistemas	Quien sea delegado por la DOP, genera las validaciones técnicas de sistemas que hayan sido planteadas para determinar las alertas que se deben revisar por quien adelanta el trámite de verificación y revisión.	Una vez se cargue la BDT del pre-cierre por quien adelanta la auditoría.	Asesor de la Dirección General de tecnología, asignado a la DOP, o quien la DOP delegue	Archivo en formato Excel con las validaciones de sistemas. Correo electrónico.
11. Resultado definitivo para contrastación.	El GIVRA realiza una verificación de concordancia entre el resultado definitivo de la integración de los resultados de las matrices y el pre-cierre aportado por quien realizó la auditoría.	Luego de que surtan las actividades 5 a 8.	Líderes GIVRA Componente Operativo	Archivo Excel, correspondiente a la matriz de las no conformidades.
12. Remisión de las observaciones de la muestra, de sistemas (si aplica)	El GIVRA remite a quien efectúe la auditoría, las observaciones correspondientes	Cada vez que se tenga la actividad 11	El Coordinador del Grupo Interno, o quien este delegue	Correo electrónico con el documento que reporta las observaciones o no conformidades
13. Respuesta de quien adelante la auditoría con la aceptación o no de cada una de las observaciones.	Quien adelante la auditoría, por correo electrónico, remite archivo, en formato Excel, con la respuesta de la aceptación o no de las no conformidades de la muestra. Así como de las observaciones a las validaciones de sistemas remitidas.	Cada vez que se reciban las observaciones.	GIVAC Tercero contratado para auditar	Correo electrónico, con archivo, en formato Excel, con las observaciones de la aceptación o no de las no conformidades.
14. Análisis por componente de la aceptación o no	Cada líder y su equipo realiza el análisis de las respuestas enviadas respecto de cada una de las no conformidades de la muestra.	Cada vez que se reciban las respuestas a las observaciones.	Líderes GIVRA	Archivo, en formato Excel, con la observación por cada segmento y

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

de las observaciones.	Así como de las observaciones a las validaciones de sistemas.			sustentación de las no conformidades.
15. Integración de las respuestas de cada componente. PC	<p>Descripción PC</p> <p>Una vez se consolidan las respuestas de cada uno de los componentes del GIVRA, respecto a la respuesta de las no conformidades entregadas por quien realiza la auditoría frente a las reclamaciones de la muestra, nuevamente se realiza la concordancia.</p> <p>¿Se supera el margen de error establecido para el paquete de acuerdo con la Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría?</p> <p>SI: Se debe adelantar jornada de conciliación sobre los registros que pese a la respuesta de las observaciones continúan como no conformes, se da inicio a la actividad 1 de la Fase 3.</p> <p>NO: Se procederá con la remisión de la certificación del pre cierre por parte de GIVRA. En todo caso sobre los registros que continúan no conformes, quien adelante la auditoría debe adelantar los ajustes correspondientes y garantizar la extrapolación de los criterios a la totalidad de las reclamaciones que conforman el paquete.</p> <p>De requerirse reuniones técnicas con el fin de adelantar la revisión de los casos que persisten como no conformes, éstas serán convocadas con el equipo técnico del GIVRA y quien realice la auditoría.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	Luego de efectuado el análisis por componente	Componente Operativo	Matriz, en formato Excel, que consolida el estado definitivo de las reclamaciones e ítems
	FIN DE LA FASE 2 CONTINÚA FASE 3			

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

Fase 3. Conciliación de los resultados de la auditoría

En esta etapa se establece la dinámica de operación para adelantar la conciliación de los resultados observados por el GIVRA o quien designe la ADRES y por quien efectúe la auditoría. En la conciliación se revisa y verifica el estado final de las reclamaciones.

Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación
1. Preparación de la conciliación	<p>El coordinador del GIVRA o quien este delegue, convoca reunión con los líderes de los componentes de reclamaciones, para revisar la dinámica de operación que se aplicará en la conciliación.</p> <p>De igual forma, se realiza a través de correo electrónico la convocatoria a quien realiza la auditoría para adelantar la conciliación, y se remite la matriz que será insumo para la conciliación a fin de que prepare la respuesta a las no conformidades</p>	Cada vez que se concluyan las actividades de la fase 2	Coordinador GIVRA Componente operativo Líderes GIVRA	Correo electrónico. Archivo en formato Excel
2. Conciliación de los resultados de auditoría PC	<p>Se adelanta conciliación con quien efectúe la auditoría respecto de los registros de reclamaciones no conformes.</p> <p>Este procedimiento se soporta en una revisión técnica, en la que cada parte (quien realiza la auditoría y GIVRA o quien para esto designe la ADRES) exponen las razones de orden médico técnico, legal y/o financiero que fundamentan 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 las reclamaciones, así como se determina si se supera o no el margen de error establecido para el paquete.</p> <p>La referida reunión inicia con aclaraciones técnicas dadas por el Coordinador del GIVRA o quien este delegue (Líder operativo), para que se tengan en cuenta las condiciones que dan origen a los siguientes resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado conforme • Resultado conforme con observación • Resultado no conforme <p>(Ver anexo 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción PC: <p>¿Se supera el margen de error establecido para el paquete de acuerdo con la Metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría?</p>	Una vez se ejecute la actividad 15 de la fase 2 "Integración de las respuestas de cada componente."	Coordinador GIVRA o quien este delegue	Archivo en formato Excel. Grabación de reunión

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	<p>SI: Quien adelante el trámite de revisión debe presentar nuevamente los resultados del pre-cierre de todo el paquete. Vuelve a la actividad 6 de la fase 2 "Pre-cierre".</p> <p>GIVRA o quien para esto designe la ADRES) solicita una nueva muestra. Vuelve a actividad 2 de la fase 1.</p> <p>Producto de la segunda revisión de la muestra se verificará que la aplicación de las glosas que dieron origen a las no conformidades se haya extrapolado al universo y se evaluará que los criterios hayan sido aplicados correctamente, los cuales serán tratados en conciliación.</p> <p>NO: Se procederá con la remisión de la certificación del pre cierre. En todo caso sobre los registros que continúen no conformes, quien adelante la auditoría debe adelantar los ajustes correspondientes y garantizar la extrapolación de los criterios a la totalidad de las reclamaciones que conforman el paquete, se continúa con la actividad 1 de la fase 4</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>			
	FIN DE LA FASE 3 CONTINÚA FASE 4			

FASE 4. Certificación de resultados de pre-cierre y cierre				
<p>En esta etapa se elaboran las certificaciones de pre-cierre y cierre con el procedimiento de validación, y estado final de las reclamaciones e ítems; se verifica la realización de los ajustes derivados de validaciones y que en el sistema se reflejen los ajustes requeridos en la conciliación. La certificación de cierre del paquete de reclamaciones es remitida como soporte de la ordenación del gasto.</p>				
Actividad - Tipo	Descripción - Implementación	Frecuencia	Responsable	Evidencia - Documentación
1. Elaboración, suscripción y envío de certificación del pre-cierre del paquete.	Se elabora documento de certificación del pre-cierre, garantizando la consistencia de la información respecto de los resultados de auditoría y se asigna radicado en el Sistema de Correspondencia o Gestión Documental de la ADRES.	Cada vez que se concluyan las actividades de la fase 3	Apoyo operativo Coordinador Líderes GIVRA	Documento con la certificación del pre-cierre. Correo electrónico.

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	Una vez suscrito por el Coordinador y los líderes del GIVRA, se remite por correo electrónico de correspondencia a quien adelantó el trámite de revisión.			
2. Disponer BDT de Cierre y Emitir certificación de cierre del paquete	<p>Quien efectúe la auditoría, dispone la BDT de resultados ajustada de acuerdo a los hallazgos obtenidos en la conciliación y de manera adicional emite certificación de cierre del paquete, acción que se genera mediante la elaboración de una comunicación en la cual indica las cifras que lo conforman junto con el archivo con la información detallada de las reclamaciones de acuerdo con los parámetros establecidos en los Manuales Operativo y de Auditoría de Reclamaciones y los canales definidos para tal fin.</p> <p>En dicho correo, quien adelante el trámite de revisión emite la respuesta a las observaciones de sistemas.</p>	Cada vez que se certifique el pre-cierre de un paquete	GIVAC o Quien adelante la auditoría (Tercero contratado para auditar)	Documento con la certificación del cierre de auditoría. Correo electrónico.
3. Disposición de la BDT para validación de consistencia. PC	<p>Descripción PC:</p> <p>DGTIC valida la consistencia de la BDT entregada.</p> <p>¿La BDT cargada muestra consistencia en los datos al aplicar las validaciones de negocio?</p> <p>SI: DGTIC genera archivo en formato TXT, con la relación de glosas y validaciones y lo dispone al GIVRA.</p> <p>NO: DGTIC informa las inconsistencias a quien adelantó el trámite de revisión para que sean subsanadas y se vuelva a cargar la BDT.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	Cada vez que se cargue una BDT de resultados de auditoría.	Gestor de operaciones de la DGTIC	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.
4. Análisis de concordancia de observaciones de sistemas	El GIVRA realiza una verificación de concordancia entre su resultado de revisión a las validaciones de sistemas y la respuesta aportada por quien realizó la auditoría.	Una vez se reciba la respuesta por quien adelanta la auditoría en el momento de cargue del cierre.	Líderes GIVRA Componente Operativo	Archivo Excel, correspondiente a la matriz de las no conformidades.
5. Confirmación de la información asociada al Cierre del Paquete.	El GIVRA verifica que la información del cierre esté cargada en el SFTP (esto es, que se encuentre dispuesta y concuerde con el paquete y los insumos correspondientes).	Una vez se certifique el cierre por quien adelanta la auditoría.	Componente operativo GIVRA	Información del cierre descargada del SFTP.

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría		Fecha:

<p>6. Análisis de las no conformidades que fueron aceptadas por el Contratista durante la conciliación.</p> <p>PC</p>	<p>Descripción PC:</p> <p>GIVRA verifica la consistencia y ajuste en el cierre certificado.</p> <p>¿Las no conformidades aceptadas por quien realiza la auditoría fueron ajustadas y el criterio extrapolado al universo del paquete?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad; certificación de calidad del cierre del paquete.</p> <p>NO: En el evento de que al realizar la verificación de ajustes no se evidencie que éstos fueron aplicados en su totalidad, se debe notificar a quien efectúe la auditoría 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.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo detectivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	<p>Una vez se certifique el cierre por quien adelanta la auditoría.</p>	<p>Líderes GIVRA</p> <p>Componente operativo</p>	<p>Correo electrónico.</p>
<p>7. Elaboración, suscripción y envío de certificación de calidad del cierre del paquete.</p>	<p>Una vez quien haya adelantado la auditoría del paquete de reclamaciones certifique el cierre de resultados de auditoría de un paquete de reclamaciones, GIVRA verifica y certifica el paquete, acción que se realiza mediante la validación de los datos reportados en la comunicación y el archivo adjunto al cierre de acuerdo con los pasos descritos en los Manuales Operativos y de Auditoría de Reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y personas jurídicas VALR-MA06.</p> <p>Cuando la auditoría adelante una firma externa, la firma interventora realizará la verificación descrita en las actividades anteriores de la fase 4 y emitirá una certificación de calidad y consistencia de la auditoría adelantada a las reclamaciones incluidas en el paquete, se elabora documento de certificación del cierre, garantizando la consistencia de la información respecto de los resultados de auditoría. Una vez validado lo certificado por la firma interventora GIVRA elabora documento de certificación del cierre, respecto de los resultados de auditoría y se asigna radicado en el Sistema de Correspondencia o Gestión Documental de la ADRES.</p>	<p>Cada vez que se concluya la actividad anterior</p>	<p>Firma interventora</p> <p>Coordinador y Líderes GIVRA</p>	<p>Documento con la certificación de calidad del cierre.</p> <p>Correo electrónico.</p>

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	Una vez suscrito por el Coordinador y los líderes del GIVRA, se remite por correo electrónico de correspondencia a quien adelantó el trámite de revisión, al director (a) de Otras Prestaciones, al GIVAC y al GGR.			
8. Solicitar cargue de la BDT de resultado en SII ECAT	El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, solicita a DGTIC mediante correo electrónico, el cargue de la BDT de cierre al SII ECAT, cada vez que la firma auditora haga entrega de esta de conformidad con lo acordado en la conciliación.	Cada vez que se concluya la actividad anterior	Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría Gestor de Operaciones de la DGTIC	Correo electrónico con solicitud de cargue de información Correo electrónico de DGTIC confirmando el cargue de la información
9. Ejecutar el cierre del paquete en el aplicativo SII ECAT y emitir certificación de cierre PC	Independiente del equipo que haya realizado el proceso de revisión y verificación, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, una vez recibido el correo con la confirmación del cargue de la información en el aplicativo SII ECAT, ejecuta el cierre del paquete en el mismo aplicativo, previa validación de la información presentada en el cierre entregado. PC ¿La información aportada en el cierre entregado presenta inconsistencias respecto de la certificación de cierre de quien adelanta la auditoría? SI: Solicita a DGTIC mediante correo electrónico realizar los ajustes pertinentes, vuelve a la actividad 10 NO: Elabora comunicación de certificación de cierre, continua con la actividad 9 Una vez ejecutado el cierre del paquete en el aplicativo SII ECAT, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría procede a emitir la certificación de cierre del paquete el cual es salida de este procedimiento e insumo del Procedimiento de Alistamiento de la Información para el pago de Reclamaciones. Descripción del Punto de Control: Garantizar que la información presentada en el cierre entregado es igual a la información contenida en la certificación de cierre de quien adelanta la auditoría. Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra	Cada vez que se concluya la actividad anterior	Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría Gestor de Operaciones de la DGTIC	Correo electrónico con solicitud de ajuste Correo electrónico con ajuste efectuado Certificación de cierre del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

	debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.			
	FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6.1.1 Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento

	Criterio a evaluación	Inicio y fin
Repositorio de los insumos y productos generados durante el procedimiento	En esta etapa se especifica el sitio en donde se disponen los insumos que el quien efectúa la auditoría y/o la ADRES pueden consultar o utilizar para realizar la revisión y verificación de las 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 las reclamaciones.	Inicia especificando los insumos y finaliza precisando el sitio donde se consultan

Pasos	Descripción	Evidencia
1. Insumos.	<p>Los archivos (bases de datos, tablas paramétricas e imágenes) que contienen la información requerida para que quien efectúa la auditoría y/o el Grupo Interno de 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 quien efectúa la auditoría 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 a quien efectúa la auditoría para consultar, copiar o pegar en su sistema de información. De manera complementaria, los equipos de revisión y verificación pueden consultar el SII_ECATEC (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 de quien efectúa la auditoría 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>Ruta para consulta de las bases de datos y las tablas paramétricas:</p> <p>SFTP /UserData_Reclamaciones_Grupo_Validacion_Resultados/INSUMOS</p> <p>Aplicación Vía Web / SII_ECATEC</p> <p>Ruta para consulta de las imágenes:</p> <p>Servidor ADRES / Conexión al Visor de Imágenes Vía Web</p>

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

Pasos	Descripción	Evidencia
1. Resultados de la revisión y verificación.	<p>Quien efectúa la auditoría 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: /UserData_Grupo_Calidad_DOP/GRUPO DE CALIDAD</p> <p>Ruta en la que el Contratista dispone resultados, SFTP: /UserData_Reclamaciones_Grupo_Validación_Resultados/RESULTADOS_BDT</p>

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso	
1	<i>14 de diciembre de 2020</i>	Versión inicial	N. A	
2	<i>29 de agosto de 2022</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Se eliminan los anexos No 1 y No 2. • Se unifica y se ajusta la redacción de la estructura de la Dirección de Otras Prestaciones y el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría. • Se ajusta la redacción en lo correspondiente a señalar los contratos 227, 261 y 262 de 2022, indicando que se ajusta por quien realice la auditoría. • Se ajusta la redacción del capítulo servicios y tecnologías en salud no financiadas con la UPC. • Se elimina la reseña general del manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC. • Se ajusta la redacción del procedimiento para establecer la calidad a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC. • Se ajusta la redacción del capítulo 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. • Se elimina la reseña general del manual operativo 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. • Se ajusta la redacción del procedimiento para establecer la calidad 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. 	N. A	
3	<i>04 de abril de 2024</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Se especifican los recobros a los que hace referencia el presente manual "RECOBROS DE LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, NO PRESUPUESTOS MÁXIMOS" • Se ajusta el numeral 1.1 respecto a "las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT" por "las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito" en el cual se hace la aclaración así: "En lo concerniente al 	Norela Briceño Bohórquez	

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

		<p><i>presente documento, cuando se utilice el término Accidente de tránsito se debe entender que corresponde al trámite de reclamaciones de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito generados cuando el vehículo involucrado no fue identificado o no contaba con póliza SOAT vigente a la fecha del siniestro, o el vehículo involucrado contaba con póliza SOAT la cual fue adquirida a la tarifa diferencial en virtud de lo establecido en el Decreto 2497 de 2022.”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el aparte: Normativa y otros documentos externos y se remiten a los manuales VALR-MA04, VALR-MA08, VALR-MA06, VALR-MA05. • Se ajusta y reubica la metodología para verificar la calidad de los resultados de auditoría. • Se incluye al Grupo de Analítica de Datos en las diferentes fases del proceso. • Se realiza ajustes en las diferentes actividades y el proceso total se desarrolla a nivel de fases. • Se elimina la bibliografía. • Se crea el anexo No. 1: “METODOLOGÍA PARA VERIFICAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, NO PRESUPUESTOS MÁXIMOS”. • Se crea el anexo No. 2: “METODOLOGÍA PARA VERIFICAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES”. • Se crea el anexo No. 3: “CONCILIACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA”. • Se ajusta la tabla de contenido. 	
--	--	---	--

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
José Octaviano Barrera Líder Operativo Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones Fecha: 15 de marzo de 2024	Wilson R. Velásquez C. Coordinador Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones Fecha: 15 de marzo de 2024	Jairo Edison Tirado Martínez Director de Otras Prestaciones Fecha: 04 de abril de 2024

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

ANEXO 1

"METODOLOGÍA PARA VERIFICAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON LA UPC, NO PRESUPUESTOS MÁXIMOS"

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 dan cuenta de las especificaciones técnicas establecidas en el Manual Operativo y de Auditoría y la normativa establecida para el proceso.
- Lo anterior implica que el ejercicio para establecer la calidad de los resultados de auditoría estará enfocado en dos agentes: las entidades recobrantes y quien adelante el proceso de revisión y verificación.
 - Este ejercicio se lleva a cabo partiendo de que el resultado para el universo de los servicios y tecnologías en salud radicado se define por el ejercicio de revisión y verificación efectuada por las firmas contratadas o directamente 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 verificación y revisión conforme con 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.

Procedimiento para establecer la calidad de los resultados de auditoría

Descripción: se empleará una metodología muestral para estimar la proporción de registros con hallazgos sobre la totalidad de los servicios y tecnologías radicadas. Sobre la muestra identificada, se revisará que lo reportado por quien adelante el trámite de verificación y revisión 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, para las diferentes líneas de radicación.

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Versión:	03
			Fecha:	04/04/2024

Metodología de Muestreo

Diseño muestral

Población objetivo: todos los servicios y tecnologías radicados en un periodo determinado incluidos en un paquete.

Procedimiento de selección

La selección de la muestra 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.

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

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

Donde:

N :=tamaño de lastrato (universo)

n :=tamaño de la muestra

$p=0.5$

$\alpha=0.05$

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%.

El umbral aprobatorio del 2%, 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 a 2%. Lo anterior implica que el proceso de revisión y verificación superaría (aprobaría) la calidad.

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

ANEXO 2

"METODOLOGÍA PARA VERIFICAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES"

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 para estimar

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

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 %.

En la siguiente tabla se muestran ejemplos del tamaño de la muestra según el tamaño de universo:

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

Tabla 1. Ejemplos de tamaño de muestra según tamaño del universo.

Tamaño del universo	Tamaño de muestra	Error muestral
25000	415	4%
8500	402	4%

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.

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 del 4 %, el límite resultante, o valor crítico, es 6 % (la suma de 4 % y 2 %). Así:

1. Se seleccionará una muestra aleatoria en cada paquete de reclamaciones con el error muestral y confiabilidad designado, con probabilidad equiprobable.
2. Si la cantidad de reclamaciones con hallazgo 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

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.

ADRES	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

ANEXO 3

"CONCILIACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA"

CONDICIONES QUE DAN ORIGEN A LOS ESTADOS DE CONCILIACIÓN			
Estado de la reclamación en el pre-cierre presentado por la firma auditora o GIVAC	Estado definitivo de la reclamación producto de la conciliación	Estado de la conciliación	Condición
Aprobado	Aprobado	Conforme	(La firma auditora o GIVAC) y (GIVRA o la Firma interventora) coinciden con el resultado de la auditoría y no hay lugar a invocar glosa.
No aprobado	No aprobado	Conforme	(La firma auditora o GIVAC) y (GIVRA o la Firma interventora) coinciden con el resultado de la auditoría e invocan las mismas glosas.
Aprobado parcial	Aprobado parcial	Conforme	(La firma auditora o GIVAC) y (GIVRA o la Firma interventora) coinciden con el resultado de la auditoría e invocan las mismas glosas.
Aprobado	No aprobado	No conforme	(La firma auditora o GIVAC) no observó de manera integral la reclamación y producto del hallazgo en la revisión de la muestra se debía invocar una glosa que afectaba toda la reclamación.
No aprobado	Aprobado	No conforme	(La firma auditora o GIVAC) objetó de manera integral la reclamación y producto del hallazgo en la revisión de la muestra no aplicaba invocar una glosa que afectaba negativamente el estado definitivo de la reclamación.
Aprobado parcial	No aprobado	No conforme	(La firma auditora o GIVAC) no observó de manera integral la reclamación y producto del hallazgo en la revisión de la muestra se debía invocar una glosa que afectaba toda la reclamación.
No aprobado	Aprobado parcial	No conforme	(La firma auditora o GIVAC) objetó de manera integral la reclamación y producto del hallazgo en la revisión de la muestra no aplicaba invocar una glosa que afectaba negativamente el estado definitivo de la reclamación.
Aprobado	Aprobado parcial	Conforme con observación*	(La firma auditora o GIVAC) dejó de observar uno o más ítem de la reclamación, producto del hallazgo en la revisión de la muestra se debió invocar glosa al ítem sin que este afectará de manera transversal toda la reclamación.
Aprobado parcial	Aprobado	Conforme con observación*	(La firma auditora o GIVAC) aplicó de manera errada glosa a uno o más ítem de la reclamación, producto del hallazgo en la revisión de la muestra no se debió aplicar la glosa al ítem.

	PROCESO	VALIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Código:	VALR-MA03
			Versión:	03
	MANUAL	Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría	Fecha:	04/04/2024

CONDICIONES QUE DAN ORIGEN A LOS ESTADOS DE CONCILIACIÓN			
Estado de la reclamación en el pre-cierre presentado por la firma auditora o GIVAC	Estado definitivo de la reclamación producto de la conciliación	Estado de la conciliación	Condición
No aprobado	No aprobado	Conforme con observación	(La firma auditora o GIVAC) y (GIVRA o la Firma interventora) coinciden con el resultado de la auditoría, no obstante, faltó invocar o levantar una glosa a nivel de ítem o reclamación, sin embargo, el estado definitivo de auditoría no cambia.
Aprobado parcial	Aprobado parcial	Conforme con observación	(La firma auditora o GIVAC) y (GIVRA o la Firma interventora) coinciden con el resultado de la auditoría, no obstante, faltó invocar o levantar una glosa a nivel de ítem, sin embargo, estado definitivo de auditoría no cambia.
* En todo caso la diferencia respecto a la aplicación de glosa no podrá ser mayor al 20% de los ítems que conforman la reclamación o del 20% del valor reclamado, si se evidencia que no se cumple esta condición el estado debe ser No conforme			