

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION EN SALUD PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS	Código: PRO-GS- 25	
		Versión: 01	
Fecha: 2019/04/25			
Página: 1 de 12			

1. OBJETIVO:

Contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención en salud mediante el desarrollo de un conjunto de acciones sistemáticas y continuas, orientadas a prevenir, evitar o solucionar de manera oportuna y eficaz, a través del seguimiento y control del aseguramiento de los afiliados, garantizando el acceso oportuno y calidad al plan de beneficios, para lo cual es pertinente vigilar que las EPS cumplan permanentemente con todas sus obligaciones frente a su población usuaria.

2. ALCANCE:

Desde la conformación del equipo auditor hasta la generación de expedientes con el reporte de los incumplimientos ante la Secretaría de Salud Departamental, pasando por visita a red de prestadores, generación de informe preliminar, respuesta a objeciones, presentación de informe final y seguimiento a planes de mejoramiento.

3. BASE LEGAL:

LEYES	DECRETOS	RESOLUCIONES	CIRCULARES
100 de 1993	1377 del 2013	4505 del 2012	006 del 2011
715 del 2001	780 del 2016	3280 del 2018	
1122 del 2007			
1438 del 2011			
1851 del 2012			
1712 del 2014			

Nota : Ver norma gramática del proceso

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

AUDITORIA: Su finalidad es analizar y apreciar, con vistas a los eventuales hallazgos, las acciones correctivas y el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

CUMPLIMIENTO: Son las responsabilidades que fueron verificadas por la auditoría y que registraron conformidad acorde a la normatividad en cada uno de los bimestres.

INCUMPLIMIENTO: Son las responsabilidades que fueron verificadas por la auditoría y que registraron no conformidad acorde a la normatividad en cada uno de los bimestres por lo que se evidencia que la EPS no cumple con el criterio evaluado.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION EN SALUD	Código: PRO-GS- 25	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS	Versión: 01	
			Página: 1 de 12

HALLAZGO SUBSANADO: Son los Hallazgos de Incumplimiento / No conformidades, por proceso que fueron subsanados por la EPS, lo anterior después del seguimiento al Plan de Mejoramiento. Por lo tanto indica que inicialmente fue identificado, comunicado un hallazgo de incumplimiento a la EPS, y este fue subsanado por la EPS después del seguimiento al plan de mejoramiento). La anterior descripción se entiende que debe estar soportada en los informes de Auditoria de incumplimiento, Plan de Mejoramiento formulado por la EPS. Aceptación por parte del Municipio de las acciones propuestas por la EPS en el Plan de Mejoramiento, e Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento y que conllevó a determinar que la EPS si subsanó el hallazgo de incumplimiento.

HALLAZGO NO SUBSANADO: Son los Hallazgos de Incumplimiento / No conformidades, por proceso que NO fueron subsanados por la EPS, lo anterior después del seguimiento al Plan de Mejoramiento. Por lo tanto indica que inicialmente fue identificado, comunicado un hallazgo de incumplimiento a la EPS, y este NO fue subsanado por la EPS después del seguimiento al plan de mejoramiento). La anterior descripción se entiende que debe estar soportada en los informes de Auditoria de incumplimiento, Plan de Mejoramiento formulado por la EPS. Aceptación por parte del Municipio de las acciones propuestas por la EPS en el Plan de Mejoramiento, e Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento y que conllevó a determinar que la EPS NO subsanó el hallazgo de incumplimiento, y que dará lugar a la remisión de expediente a la Secretaría de Salud Departamental. En esta definición también se abarca los hallazgos de incumplimiento/ no conformidades por proceso que fueron identificados y comunicados a la EPS, pero la EPS no presentó acciones de mejora para el mismo, por lo que se entiende como hallazgo no subsanado por omisión de plan de mejoramiento y que darán lugar a la remisión de expediente a la Secretaría de Salud Departamental.

OBSERVACION: Se entiende como observación aquella situación que después de verificada se observa como cumplimiento, pero que por las condiciones en las que se está presentando se encuentra en riesgo y podría convertirse en un futuro en un incumplimiento, por lo que la EPS deberá tenerla en cuenta y corregir la falla para evitar que se convierta en un incumplimiento /no conformidad.

RECOMENDACIÓN: Son las acciones propuestas por el auditor frente a cada uno de los hallazgos presentados en el proceso que servirán como acciones para la realización del plan de mejoramiento de la EPS.

OBJECION: Razón o argumento que alguien opone a una idea o una propuesta para

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTION EN SALUD	Código: PRO-GS- 25	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS	Versión: 01	
Página: 1 de 12			

rechazarla, negarla o impedir que se lleve a cabo. Con relación a esta definición una objeción presentada por la EPS debe ser pertinente y con los soportes correspondientes que conlleven realmente a la opción de levantar un hallazgo. No se debe incluir en este proceso las acciones de mejora planteadas por las EPS o la confirmación de que efectivamente existe el hallazgo planteado.

5. CONDICIONES GENERALES

Durante las auditorías realizadas a las EPS se deben verificar que cumplan con los siguientes lineamientos según la normatividad vigente; red contratada, atención al usuario, Mecanismos de participación social, componente administrativo y financiero, base de datos, afiliaciones, reporte de novedades, prestación de servicios, calidad y oportunidad en la prestación, suministro de medicamentos entre otros que se consideren importantes por el grupo auditor.

La reunión de apertura y cierre de cada visita de auditoría se realizará en presencia del representante legal o su delegado por medio de oficio, quien tendrá poder de decisión como representante de la EPS.

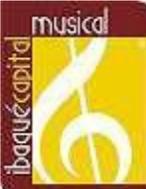
El alcance de la auditoría va desde la conformación del equipo auditor hasta la generación de expedientes con el reporte de los incumplimientos ante la Secretaría de Salud Departamental, pasando por visita a red de prestadores, entrevista con usuarios, generación de informe preliminar, respuesta a objeciones, presentación de informe final y seguimiento a planes de mejoramiento.

El principal hilo conductor de las visitas de auditoría a las EPS del régimen contributivo serán los PQRS presentados en la Secretaría de Salud Municipal. Se verificará la PQR presentada con la respectiva gestión y en caso de estar resuelta se revisará el proceso y las estrategias implementadas por la EPS para evitar la repetición del suceso.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION EN SALUD	Código: PRO-GS- 25	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 12	

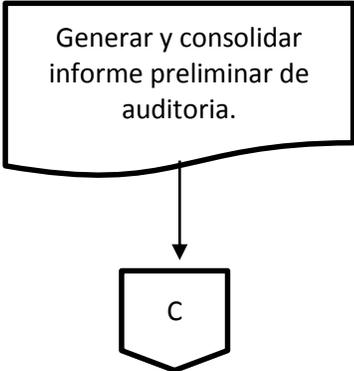
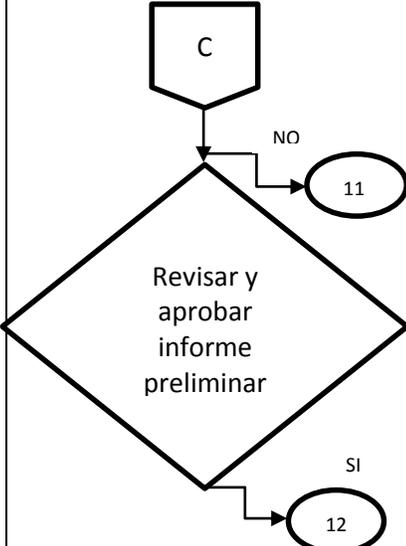
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
1	Expedir Resolución anual de conformación del equipo interdisciplinario en cabeza del Director de Aseguramiento quien cumplirá las funciones de responsabilidad del proceso y quien se podrá apoyar en personal de apoyo a la auditoría para la coordinación y ejecución de la auditoría a las EPS	Secretario de Salud Municipal	Resolución de conformación	Registro de resoluciones emitidas por la Secretaría de Salud Municipal.	
2	Definir la estrategia para la realización de las auditoria a las EPS (perfiles del equipo auditor) acorde a cada uno de los procesos a auditar	Director de Aseguramiento	Contratos de integrantes del Equipo auditor.	Registro de minutas de contratos.	
3	Elaborar plan, programa y cronograma de auditoría para la respectiva vigencia teniendo en cuenta la normatividad vigente y las obligaciones de vigilancia e inspección que le corresponde a la Secretaría de Salud Municipal.	Coordinador de auditoría	Revisión de Plan, Programa y cronograma de auditoría.	Documentos de plan, programa y cronograma de auditoría.	

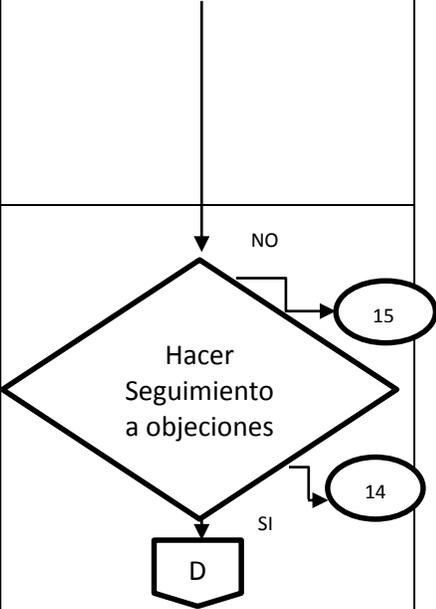
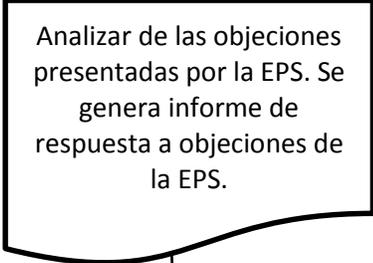
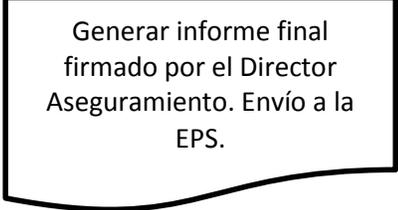
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION EN SALUD	Código: PRO-GS- 25	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 12	

4	Socializar el plan, programa, cronograma de auditoría y revisión de documentos de trabajo.	Coordinador de auditoría. Equipo auditor.	Asistencia de integrantes del equipo auditor.	Actas y formatos de asistencia.	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reunir equipo auditor para preparación de auditoria.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>
5	Socializar con las EPS el Programa y cronograma anual de las respectivas visitas y definición de condiciones.	Director de Aseguramiento. Coordinador de auditoría. Equipo auditor.	Asistencia de delegados de las EPS.	Actas y formatos de asistencia.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Realizar la Socialización del programa y cronograma con las EPS.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>
7	Realizar reunión de apertura de visita de auditoría por parte del coordinador. Se solicita la presencia del representante legal o su delegado por oficio.	Coordinador de auditoría. Equipo auditor.	Reunión con el equipo auditor y con los referentes de la EPS.	Acta de la visita de auditoría.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Realizar de reunion de apertura de auditoria en presencia del Representante Legal. Presentación equipo auditor.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>
8	Iniciar el proceso de auditoría solicitando soportes a cada uno de los encargados de los procesos y realizando verificación de criterios.	Equipo auditor	Reunión de cada uno de los integrantes del equipo auditor con cada uno de los referentes de la EPS.	Lista de chequeo utilizada por cada uno de los integrantes del equipo auditor.	<p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Solicitar soportes y revisión de los mismos, establecimiento de hallazgos. Firma de acta entre partes.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>
9	Realiza reunión de cierre de visita con la participación del representante legal o su delegado por oficio y de los referentes de las EPS en cada uno	Coordinador de auditoría. Equipo auditor.	Reunión final con el equipo auditor y con los referentes de la EPS.	Acta final de la visita de auditoría.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Realizar cierre de visita con Representante legal y referentes de la EPS. Se informa hallazgos evidenciados. Firma acta final de visita de auditoria.</div>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION EN SALUD	Código: PRO-GS- 25		
				Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS			Fecha: 2019/04/25
				Página: 1 de 12

	de los procesos en donde se informan los hallazgos y las fortalezas o acciones de mejora de la EPS. Se registra en el acta y se firma por ambas partes.				
10	Generar informe preliminar de la visita. El coordinador revisará y consolidará cada uno de los informes y, en caso que requiera ajustes se devuelve nuevamente a cada uno de los integrantes del equipo auditor.	Coordinador de auditoría. Equipo auditor.	Actas y listas de chequeo de auditoría.	Oficios remisorios e Informes de auditoría.	
11	Presentar el informe preliminar ante el Director de Aseguramiento quien lo revisa y si requiere modificaciones lo devuelve al coordinador de auditoría quien lo ajusta para luego ser aprobado y firmado Director de Aseguramiento.	Director de Aseguramiento. Coordinador de auditoría.	Revisión de informes de auditoría acorde a la normatividad y condiciones establecidas.	Informes de auditoría.	
12	Enviar a los siete (7) días hábiles posteriores al cierre de la visita el informe preliminar	Coordinador de auditoría.	Informe preliminar enviado a las EPS.	Oficio remisorio de informe preliminar.	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px;"> <p>Enviar informe preliminar firmado EPS en 7 días hábiles posterior al cierre de la visita.</p> </div>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION EN SALUD</p>	<p>Código: PRO-GS- 25</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS</p>	
	<p>Fecha: 2019/04/25</p>		
	<p>Página: 1 de 12</p>		

	<p>en medio magnético (cd) con oficio remitido previamente firmado y reportado en la plataforma PISAMI detallando la EPS, el régimen y el periodo auditado.</p>				
13	<p>Hacer seguimiento a los términos de respuesta para objeciones por parte de la EPS (5 días hábiles a partir del recibido del informe por parte de la EPS</p>	<p>Coordinador de auditoría.</p>			
14	<p>Analizar las objeciones realizadas por las EPS, con las justificaciones y soportes respectivos. Realizar informe de respuesta a las mismas en donde se podrá levantar o mantener los hallazgos reportados en el informe preliminar.</p>	<p>Director de Aseguramiento. Coordinador de auditoría. Equipo auditor.</p>	<p>Revisión objeciones remitidas por la EPS.</p>	<p>Pisami actualizado con registro de información de ingreso.</p>	
15	<p>Revisar y aprobar por parte del Director de Aseguramiento quien lo firma. El informe se envía en medio físico y magnético con</p>	<p>Director de Aseguramiento. Coordinador de auditoría.</p>	<p>Informe final enviado a las EPS.</p>	<p>Oficio remitido de informe final.</p>	

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



16	<p>oficio</p> <p>Solicitar a la EPS el envío del plan de mejoramiento en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posterior al recibido de la notificación del mismo, relacionado todos y cada uno de los hallazgos presentados en la auditoria.</p>	<p>Director de Aseguramiento, Coordinador de Auditoría</p>		<p>Oficio de solicitud de plan de mejoramiento</p>	
17	<p>Realizar seguimiento a los términos de envío de plan de mejoramiento por parte de la EPS (5 días hábiles a partir del recibido de la solicitud).</p>	<p>Coordinador de Auditoría.</p>			
18	<p>Revisar el plan de mejoramiento enviado por la EPS quien evaluará si se acepta, para lo que continua en la actividad 21, o si se rechaza u objeta, con lo que continua en la siguiente actividad.</p>	<p>Coordinador de Auditoría, Equipo auditor.</p>	<p>Plan de mejoramiento.</p>	<p>Actas de seguimiento del plan de mejoramiento enviado por las EPS.</p>	

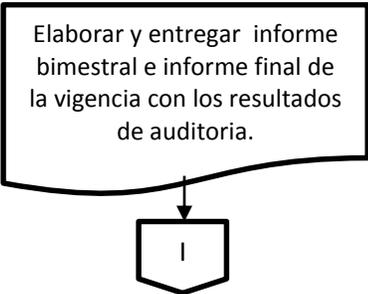
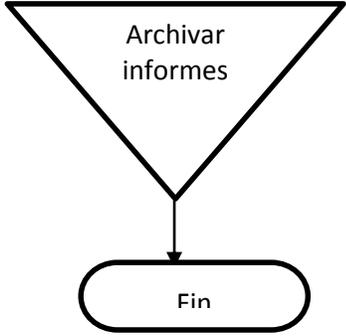


19	Informar a la EPS, en caso que el plan de mejoramiento enviado se rechace u objete por parte del equipo auditor, a través de oficio, quien tendrá tres (3) días hábiles para sus respectivos ajustes a partir del momento del radicado de la información	Director de Aseguramiento. Coordinador de auditoría.		Oficio de requerimiento .	<div data-bbox="1190 499 1549 743" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Determinar si plan de mejoramiento no se acepte por el equipo auditor, se devolverá a la EPS quien lo enviará corregido en 3 días.</p> </div>
20	Verificar Si el plan enviado por la EPS es nuevamente rechazado, se entenderá como omisión del plan de mejoramiento por parte de la EPS y se procederá según la actividad 23. Si el plan es aceptado se continúa como la actividad que sigue.	Coordinador de Auditoría. Equipo auditor.	Plan de mejoramiento.	Actas de seguimiento del plan de mejoramiento enviado por las EPS.	<pre> graph TD G1{{G}} --> D{Verificar si el plan de mejoramiento para aceptación} D -- SI --> G2{{G}} D -- NO --> C23((23)) G2 --> A21[21] </pre>
21	Realizar informe de evaluación de plan de mejoramiento por parte del equipo auditor, el cual se revisa por parte del coordinador de auditoría y se aprueba y firma por parte del Director de Aseguramiento. Se envía informe a la EPS para su respectivo	Director de Aseguramiento. Coordinador de Auditoría. Equipo auditor.	Plan de mejoramiento.	Informe de Evaluación del plan de mejoramiento enviado por las EPS.	<div data-bbox="1149 1524 1539 1814" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Realizar informe de aceptación de plan de mejoramiento. Firma del Director de Aseguramiento y remitido a la EPS para conocimiento.</p> </div>



	conocimiento				
22	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento establecido por la EPS en donde se genera el respectivo informe el cual es revisado por el coordinador de auditoría para sus respectivos ajustes, se entrega al Director de Aseguramiento quien lo revisa, aprueba y firma	Director de Aseguramiento Coordinador de Auditoría. Equipo auditor	Seguimiento del plan de mejoramiento.	Informe de seguimiento del plan de mejoramiento	<p>Realizar informe de seguimiento de plan de mejoramiento. Firma del Director de Aseguramiento y remitirlo a la EPS para conocimiento.</p> <p>Hallazgos subsanados por la EPS</p> <p>NO → 23</p> <p>SI → 24</p>
23	Realizar el expediente de auditoría de cada una de las EPS por cada uno de los procesos auditados con los hallazgos no subsanados, el cual se remitirá mediante oficio a la Secretaría de Salud Departamental.	Director de Aseguramiento Coordinador de Auditoría. Equipo auditor	Expediente con registro de hallazgos no subsanados.	Oficio remisorio de expediente ante la Secretaría de Salud Departamental.	<p>Realizar expediente con los hallazgos no subsanados y sus soportes y se remite a la Secretaría de Salud Departamental</p>
24	reportar a la Secretaría de Salud Departamental los respectivos resultados de cada bimestre de auditoría en el medio dispuesto por ellos para tal fin así como bajo las	Coordinador de auditoría. Equipo auditor.	Información de informes de auditoría	Registro de información en aplicativo de la SSD.	<p>Reportar a la Secretaría de Salud Departamental de los resultados de auditoría.</p>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION EN SALUD</p>	<p>Código: PRO-GS- 25</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 de 12</p>	

	condiciones y tiempos establecidos.				
25	Elabora y entregar informe bimestral y un informe final de la vigencia fiscal, con los resultados de las auditorías, así como el seguimiento a los planes de mejoramiento establecidos por cada una de las EPS.	Coordinador de Auditoría. Equipo auditor	informes bimestrales y final del proceso de auditoría.	Registro de informes bimestrales y final.	
26	Archivar informes con soportes, planes de mejoramiento y oficios remisorios con el respectivo recibido.	Técnico de archivo.	Carpetas de auditoría de cada una de las EPS.	Informes finales archivados.	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	2019/04/25	Primera Version SIGAMI

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION EN SALUD	Código: PRO-GS- 25	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA A LAS EPS	Versión: 01	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 12	

Revisó	Aprobó
Leidy Marcela Villanueva / Agustin Nuñez Rosales Contratista/ Director Aseguramiento	Johanna Marcela Barbosa Alfonso Secretaria de Salud