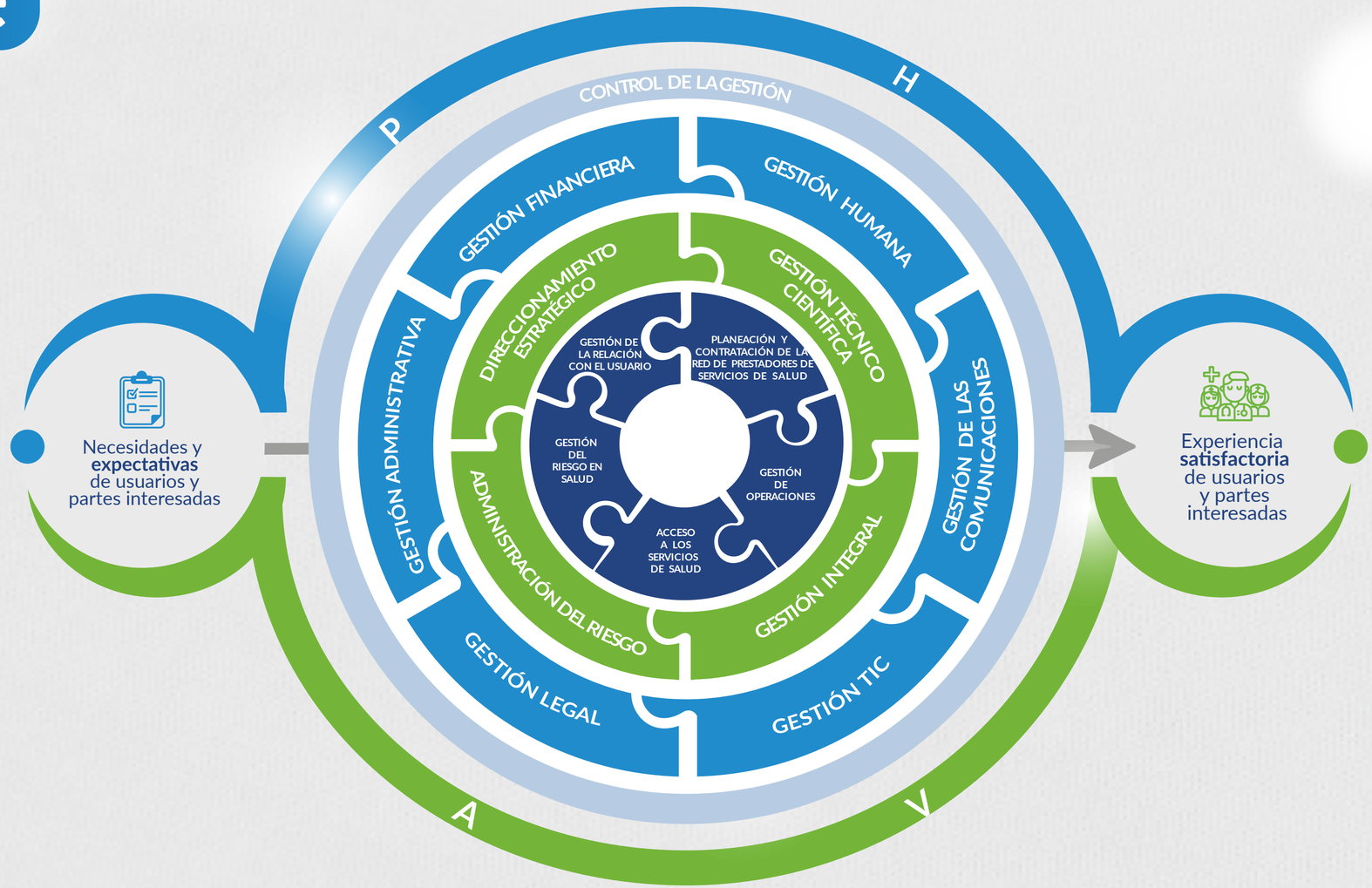
Mapa de Procesos

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Procesos Misionales

Procesos Estratégicos

Procesos de soporte

Procesos de vigilancia

Vigilado Supersalud

Versión : 12
Fecha : 12 - AGO- 2026

icontec ISO 9001

IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

Mapa de subprocesos

mutualser
Atención sin tanta vuelta

ESTRATÉGICOS

Direccionamiento Estratégico
- Gestión Directiva.
- Administración Estratégica.
- Gestión de Proyectos Estratégicos.
- Gestión de la Seguridad de la Información.
- Gestión de Medicamentos.

Administración del riesgo
- Administración del Riesgo en Salud, Actuarial y Fallas de Mercado.
- Administración del Riesgo Económico.
- Administración del Riesgo Operativo.
- Gestión de la Reserva Técnica.
- Cumplimiento.

Gestión Integral
- Gestión de la Calidad.
- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Gestión Documental.
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión de la Innovación.
- Gestión del Cambio.

Gestión Técnico-Científica
- Gestión Técnico-Científica

MISIONALES

Planeación y Contratación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud
- Contratación de la Red de Prestadores de Salud.
- Conformación y Habilitación de la Red de Prestadores de Salud.
- Gestión de Seguimiento.

Gestión del Riesgo en Salud
- Gestión de la Información de Riesgo en Salud.
- Gestión de Vigilancia de Salud Pública.
- Gestión de Rutas Integrales de Atención en Salud.
- Gestión de Cuenta de Alto Costo.
- Gestión de Referencia y Contrarreferencia.
- Gestión de Auditoría Concurrente Hospitalaria.

Gestión de Operaciones
- Gestión de Operaciones.
- Prestaciones Económicas y Medicina Laboral.
- Gestión de Facturación.
- Gestión de Recaudo
- Gestión de Cuentas Médicas.
- Conciliación y Liquidación de Servicios de Salud.

Acceso a los Servicios de Salud
- Gestión de Servicios y Tecnologías en Salud PBS.
- Gestión de Servicios y Tecnologías en Salud NO PBS.
- Gestión de Servicios Complementarios.

Gestión de la Relación con el Usuario
- Diseño y Desarrollo de Estrategias de Relación Experiencia del Usuario.
- Evaluación de la Experiencia y Fidelización de la Atención al Usuario.
- Gestión de PQRD.
- Gestión Comercial.

SOPORTE

Gestión Financiera
- Gestión Contable.
- Gestión de Pagaduría.

Gestión Humana
- Atracción del Talento Humano.
- Administración del Talento Humano.
- Fidelización del Talento Humano.

Gestión TIC
- Gestión de Servicios TI.
- Gestión de Software.
- Gestión de la Plataforma Tecnológica.
- Seguridad Informática.
- Marco de Gobierno de TI.
- Gestión de la Estrategia de TI.

Gestión de las Comunicaciones
- Comunicación Estratégica.

Gestión Legal
- Procesos de Defensa Jurídica.
- Asesoría y Soporte Legal.

Gestión Administrativa
- Gestión de Compras, Almacén e Inventarios.
- Gestión de Contratación y Proveedores.
- Gestión del Ambiente Físico.

VIGILANCIA

Control de la Gestión
- Gestión del Sistema de Control Interno.

Vigilado Supersalud

Versión : 12
Fecha : 12- AGO - 2026