

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES Dirección General de Sanidad Militar				Caracterización de Proceso Administración de Red de Servicios DGSM		
					Código: MDN-CGFM-PROARED-DGSM-FU.95.1-1		
					Proceso: Administración de Red de Servicios		
					Vigente a partir de: 20-11-2015		Página: 1 de 3
Objetivo:	Administrar la Red prestadora de servicios de Salud mediante la coordinación y el seguimiento a los lineamientos emitidos por esta Dirección, con el fin de garantizar los derechos a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares						
Alcance:	Inicia con la identificación de los lineamientos de la Administración de la Red prestadora de servicios de salud, hasta el seguimiento de las condiciones en la prestación del servicio por parte de la Red tanto interna como externa.						
Cubre:	* Identificación de los lineamientos para la prestación de los servicios. *Coordinar la Red de servicios de acuerdo a la base de datos - interna y externa. *Establecer los criterios de seguimiento a la Red prestadora de servicios de salud propia del SSFM y contratada, mediante el proceso de referencia y contrareferencia *Seguimiento a la prestación de servicios de salud en cuanto a guías, protocolos y manuales de atención. *Consolidación y Análisis de la información de la prestación de servicios y retroalimentación a la Planeación de la Salud. *Control , seguimiento- análisis del comportamiento del proceso autorizador la póliza de servicios médicos en el exterior.						
Responsable y Líder Proceso:	Coordinador de Grupo de Red						
Proveedores	Entradas	CICLO PHVA	No	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Todos los procesos del SGI DISAN y ESM	*Informes de gestión, cobertura, accesibilidad, PQR, encuestas de satisfacción *Actas de Comités *Informes de supervisión informe situacional de discapacidad, informe de seguimiento a las políticas de rehabilitación y discapacidad, Informes situacionales enfermedades de alto costo y huérfanas, información de atenciones enviadas por las DISAN. *Informes de auditorías concurrentes, Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, perfil epidemiológico y perfil farmacológico	Planear	1	Proyectar políticas (documentación técnica y administrativa) y recursos, que aseguren el despliegue del proceso, su alcance, metodología de seguimiento, evaluación y retroalimentación.	Grupo Red	Proyección Plan de Acción, indicadores, administración de riesgos y acciones (vigentes en suite)	Planeación Estratégica del CGFM Proceso Planeación Estratégica PROPLAES, PROARED, PROASGI
			2	Analizar, validar, verificar y elaborar políticas, planes, programas, acuerdos, proyectos, manuales y protocolos; con el fin de realizar el despliegue en el SSFM.	Grupo Red	Análisis Plan de Acción, indicadores, administración de riesgos y acciones (vigentes en suite)	Planeación Estratégica del CGFM Proceso Planeación Estratégica PROPLAES, PROARED, PROASGI
PROARED	Información de actividades y tareas de los procedimientos del proceso Administración de la Red de Servicios		1	Definir los procedimientos que hacen parte del proceso Administración de la Red prestadora de Servicios de Salud	Líderes de los procedimientos	Formato de Procedimientos	Administración de Red de Servicios PROARED
PROARED	Información en cuanto a lineamientos que se ajustan en el proceso de la Administración de la Red de prestación de servicios		2	Emitir lineamientos que se ajusten a los procedimientos del proceso Administración de la Red de servicios de Salud	Líderes de los procedimientos	Directivas permanentes, Directivas Transitorias, manuales, guías y protocolos	Administración de Red de Servicios PROARED

PROARED		Recursos		Requisitos aplicables al proceso				
Directivas permanentes, Directivas Transitorias, manuales, protocolos y Guías	Las DISAN de las Fuerzas Militares a través de los ESM	Informe de Red interna y externa de las DISAN y sus ESM	Informe de cobertura de la Red de prestación, Referencia y Contrareferencia y seguimiento a la prestación de servicios	Indicadores de calidad Reportados por lo ESM a los Grupos de la DGSM	Grupo Planeación y Gestión de Calidad	Mapa de Riesgos	Grupo Planeación y Gestión de Calidad	PROARED
Las DISAN de las Fuerzas Militares a través de los ESM	Las DISAN de las Fuerzas Militares a través de los ESM	Base de Datos donde se clasifica la Red prestadora de servicios de salud de los ESM	Grupo Red	Planes de mejoramiento	Las DISAN de las Fuerzas Militares a través de los ESM	Entes de Control Proceso Gestión Salud PROGESA	Entes de Control Proceso Gestión Salud PROGESADISAN y ESM	PROARED
Analizar la ejecución de los planes, programas, y proyectos relacionados con la prestación de servicios de salud en cada componente referente a: la suficiencia de red, referencia y contra referencia y seguimiento a la prestación de servicios	Líderes de los procedimientos	Base de Datos donde se clasifica la Red prestadora de servicios de salud de los ESM	Informes consolidados trimestralmente o según se requiera de la información	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Verificar
Consolidar la información para la cobertura de la red de prestación, referencia y contrareferencias, y seguimiento a la prestación de servicio	Líderes de los procedimientos	Informes de indicadores oportunidad y alerta temprana	Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Hacer
Realizar seguimiento mediante la supervisión de las pólizas de servicios médicos al exterior, Call Center, Red interna y externa y análisis sobre cobertura de la red de prestación, referencia y contrareferencia y seguimiento a la prestación de servicios y proceso autorizador	Líderes de los procedimientos	Informes de indicadores oportunidad y alerta temprana	Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Actuar
Consolidar los indicadores de oportunidad y alerta temprana para la Suficiencia de la Red	Líderes de los procedimientos	Informes de indicadores oportunidad y alerta temprana	Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Actuar
Implementar los controles establecidos en el mapa de riesgos	Líderes de los procedimientos	Controles establecidos en el Mapa de Riesgos Suite Vision	Planeación Estratégica PROPLAES	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Actuar
Verificar la efectividad de controles asociados al mapa de riesgos del proceso de Administración de Red de Servicios - Autoevaluación de Control	Líderes de los procedimientos	Registro de controles establecidos en el Mapa de Riesgos Suite Vision	Planeación Estratégica PROPLAES	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Líderes de los procedimientos	Actuar

Humanos	Infraestructura	Equipos Operacionales	Procedimientos y módulos	De Ley	NTCGP 1000/ISO 9001	MECI	Criterios de SOGS para SSFM
Personal Militar Servidor Misional de Sanidad Militar Profesional de Defensa Técnico de Servicios Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa Auxiliares de Servicio Auxiliares para Apoyo de Seguridad y Defensa Personal Prestación de Servicios PS	Instalaciones físicas Computadores Elementos de oficina Elementos de comunicación	Iluminación Ventilación Ruido	1. Control de Documentos. 2. Control de Registros. 3. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio. 4. Control de Producto y/o servicio no conforme. 5. Riesgos. 6. Indicadores. 7. Acciones. Ver Módulo Documentos - Suite Visión Empresarial.	Ver Normograma del Proceso Módulo Documentos - Suite Visión Empresarial.	5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.3 Comunicación interna 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 8.1 Generalidades 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preven	1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos. 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos. 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos 1.2.4 Indicadores de Gestión 1.2.5 Políticas de Operación 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo 1.3.2 Identificación del Riesgo 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO 2.3.1 Plan de Mejoramiento Información y comunicación.	1.1. Generales: 1.1.5, 1.1.8 2.1. Generales: 2.1.3 3.1. Generales: 3.1.1, 3.1.2 4.1. Solicitud de servicios y validación de derechos: 4.1.3 4.2. Monitorización del contacto del usuario con los prestadores: 4.2.1 4.4. Integralidad y continuidad de la atención: 4.4.1, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5 5.1. Generales: 5.1.1 6.2. Acceso: 6.2.4, 6.2.6, 6.2.7, 6.2.8 6.3. Registro e ingresos: 6.3.2 6.4. Planeación de la atención: 6.4.6 7.1. Generalidades: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5 7.2. Remisión a otras instituciones y/o servicios: 7.2.1 7.3. Egreso: 7.3.1
Riesgos de PROARED: ver en la Sute Vision							
Elaboró			Revisó			Aprobó	
 PS Maritza Tautiva Reyes Líder del Proceso  SMSM Leidy Lorena Rojas Fierro Coordinador Grupo			 SMSM Pilar Martinez Líder del Proceso Administración del Sistema de Gestión  PD German Guillermo Sandoval Coordinador Grupo Sistemas de Gestión			 Sr. Carlos A. Garcia Neia Subdirector de Salud	