



PERÚ

Ministerio del Interior

Fondo de Aseguramiento en Salud
de la Policía Nacional del Perú
SaludPOL



PASAPORTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

ISO 9001

Gestión de la Calidad

ISO 14001

Gestión Ambiental

ISO 37001

Gestión Antisoborno

ISO 45001

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Versión 2.0

Octubre 2021

SALUDPOL Y SU SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

Estimado Lector:

En este documento le damos una explicación, para que usted pueda comprender el Sistema Integrado de Gestión que viene implementando SALUDPOL, definimos aspectos generales que un servidor, beneficiario, proveedor u otra parte interesada de la institución debe conocer para contribuir con la mejora del desempeño organizacional.

¡Participar y mejorar el proceso depende de ti, depende de TODOS!

1.-NOSOTROS

SALUDPOL como Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública-IAFAS, tiene como finalidad recibir, captar y gestionar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud dirigidas al personal de la PNP y sus familiares derechohabientes, a través de una cobertura de los riesgos de salud, brindando soluciones integrales mediante un servicio adecuado, oportuno y de asesoría para las diferentes necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas pertinentes. Creado con el Decreto Legislativo N°1174 del 7 de diciembre del 2013, en el marco de la Ley de Aseguramiento Universal en Salud, y está adscrito al Ministerio del Interior.

MISIÓN

Garantizar el financiamiento de prestaciones de salud para los beneficiarios de manera oportuna y de calidad a través de una gestión efectiva y eficiente de los recursos administrados por SALUDPOL.

VISIÓN

Ser una Institución reconocida por el personal PNP y sus familiares derechohabientes, posicionada a nivel nacional e internacional por cubrir sus necesidades de salud con seguridad, confianza, calidad y oportunidad.

NUESTROS VALORES

Respeto - Integridad - Calidad - Eficiencia - Excelencia.



2.- MEJORA DEL SERVICIO

En el marco de la Misión y Visión Institucional de SALUDPOL, aprobadas en el Plan Estratégico 2020-2022 de SALUDPOL, se aprobó el OE.03 Impulsar la modernización de la gestión y posicionamiento institucional de SALUDPOL.

Vista la necesidad de dar cumplimiento a lo establecido en el PEI, SALUDPOL dio inicio a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la NTP ISO 9001:2015, en búsqueda de la optimización de los procesos de la organización mediante la contratación de servicios de consultoría a través de terceros, para la implementación del SGC.

Con esta visión se decide iniciar el proyecto de implementación de un Sistema Integrado de Gestión bajo modelos internacionales que van de la mano con disposiciones legales vigentes.

3.- ¿QUÉ ES UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN?

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) es el conjunto de actividades que, interrelacionadas entre sí, a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la institución, con el fin de alcanzar los objetivos, de acuerdo a estándares internacionales adoptados voluntariamente.

El conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí, es lo que se conoce como la gestión por procesos, los lineamientos generales están constituidos por las políticas y directrices que gobiernan esta gestión.

Los elementos del Sistema Integrado de Gestión establecen la estructura de la institución, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

Los estándares internacionales existentes, como la Norma ISO 9001, ISO 14001, ISO 37001 e ISO 45001, son emitidos por la Institución Internacional de Normalización (originalmente en inglés: International Organization for Standardization, conocida por la abreviación ISO). Esta institución la integran más de 185 países con sus organismos representativos.

En el Perú, representado por el Instituto Nacional de la Calidad - INACAL, organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de la Producción, que tiene como principal objetivo la normalización, acreditación y metrología de las normas que regulan las materias de los distintos sectores del mercado de Perú con el fin de contribuir al desarrollo y cumplimiento de la política nacional de calidad, y que emiten las Normas Técnicas Peruanas, basadas en las ISOS.



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad

● **NTP ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos**

Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), cuando una institución:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente (Beneficiario) a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

● **NTP ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso**

Esta Norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que ayuda a una institución a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales y mejorar su desempeño ambiental como parte de sus prácticas de negocios habituales.

● **NTP ISO 37001:2017, Sistema de Gestión Antisoborno – Requisitos con orientación para su uso**

Esta Norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) que una institución puede implementar para ayudar a prevenir, detectar y tratar el soborno. Lo cual implica trabajar con integridad y apostar por la transparencia dentro de una institución.

● **NTP ISO 45001:2018, Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.**

Esta Norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) que una institución puede implementar para prevenir los accidentes y enfermedades ocupacionales. Que busca un ambiente seguro y saludable.

4.- GESTIÓN POR PROCESOS

¿QUÉ ES UN PROCESO?

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.

¿CÓMO GESTIONAR UN PROCESO?

El enfoque a procesos que solicita la Norma ISO 9001, incorpora el ciclo: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El ciclo PHVA permite a una institución asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

● Planificar: establecer los objetivos del proceso, las actividades, responsabilidad y autoridad, así como; los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente (Beneficiario) y las políticas de la institución, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. Ejemplo:

Plan SIG, Manuales de Procedimientos, Matriz de Riesgos de Calidad, de Medio Ambiente, de Seguridad y Salud en el Trabajo y/o Soborno.

● Hacer: implementar lo planificado; conservando información documentada conservada como evidencia para demostrar la conformidad y para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; así como la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. Ejemplo: Cuadernos de Registro, emitir cartas de garantía, atender reclamos, ejecución de auditorías médicas, entre otros.

● Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. Ejemplo: Medición de indicadores, controles posteriores Y auditorías del SIG.

● Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Entender cómo este sistema produce los resultados, permite a una institución optimizar el sistema y su desempeño. Ejemplo: Implementación de planes u oportunidades de mejora.

El Mapa de Procesos, es el gráfico que identifica cuáles son los procesos necesarios del Sistema Integrado de Gestión de la institución, cuál es su interrelación y el impacto de éstos en los servicios de la institución. El Mapa de Procesos de SALUDPOL establece:

- **Procesos Estratégicos o de Dirección: Son aquellos que aportan las directrices a todos los demás procesos.**
- **Procesos Principales, Misionales u Operativos: Son aquellos que tienen un impacto en el cliente (Beneficiario), creando valor para éste.**
- **Procesos de Soporte o Apoyo: Son aquellos que dan apoyo a los procesos.**



5.- ALCANCE DEL SIG

El alcance de un Sistema de Gestión puede incluir la totalidad de la institución, funciones específicas e identificadas. Nuestro alcance del SIG es aplicado a toda la institución, este se indica textualmente así:

"Diseño de Planes de Salud (Elaboración, actualización, modificación, aprobación, seguimiento y control de los planes de aseguramiento en Salud), Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud (Análisis del sistema financiero para la gestión de los recursos financieros de SALUDPOL, Seguimiento de los fondos administrados por SALUDPOL), Gestión de Compra de Prestaciones de Salud (Formulación y suscripción de convenios, Financiamiento de prestaciones de salud en el Exterior, Suscripción de contratos con IPRESS privadas, Atención de Reembolso, Emisión de Carta de Garantía, Conformidad de Contrato y Liquidación de prestaciones de salud por Convenios), Gestión de Siniestro (Mecanismos de Control de la Calidad de las Prestaciones, auditoría médica financiera, concurrente y de pertinencia), Gestión de Asegurado (Validación y actualización de registro de los beneficiarios, Gestión de información, orientación y reclamos), del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL, ubicado en calle Parque Maldonado 142 y 160 – Pueblo Libre – Lima – Perú”.

6.- POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Es el documento que establece las intenciones globales y orientación de la institución, relativas a la gestión de calidad, gestión ambiental, gestión antisoborno y la gestión de seguridad y salud en el trabajo, las cuales son formalmente un compromiso expresado por la Alta Dirección. Además, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

SALUDPOL como Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública-IAFAS, tiene como finalidad recibir, captar y gestionar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud dirigidas al personal de la PNP y sus familiares derechohabientes, a través de una cobertura de los riesgos de salud, brindando soluciones integrales mediante un servicio adecuado, oportuno y de asesoría para las diferentes necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas pertinentes.

De acuerdo, a las competencias establecidas mediante Decreto Supremo N° 002-2015-IN, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, el Fondo tiene la facultad de establecer sus políticas y objetivos a través del Directorio. En tal sentido, con el objetivo de impulsar acciones orientadas a la prevención para una toma adecuada y oportuna de acciones, que coadyuven a una gestión simplificada, articulada y armonizada de los procesos institucionales, la mejora continua y la gestión de riesgos, propone como pilar fundamental establecer como Política del SALUDPOL **la implementación de un Sistema Integrado de Gestión adoptado bajo estándares internacionales**, que nos permita proseguir con la mejora continua en nuestra Institución, por lo que nos comprometemos a:

- **Optimizar la gestión de los procesos y sus riesgos**, a través de la identificación, evaluación y control de los factores que afectan nuestra gestión, con el objetivo de asegurar la continuidad y calidad de los servicios, centrándonos en la satisfacción de nuestros beneficiarios, brindando soluciones integrales que permitan atender sus necesidades, así como las de otras las partes interesadas pertinentes, a través de un servicio oportuno y asesorías personalizadas que se basan en las especificaciones establecidas de común acuerdo.

- **Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para los trabajadores**, las mismas que incluyen la promoción y protección de la salud física y mental, así como de los visitantes, proveedores y otras partes interesadas, mediante la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionada con el trabajo. Ello se logrará mediante la eliminación de peligros y reducción de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo que, del mismo modo, también se extiende a garantizar la seguridad y salubridad de los visitantes, proveedores y otras partes interesadas.

- **Prevenir la contaminación ambiental, proteger el medio ambiente, la biodiversidad y los ecosistemas**, respondiendo a las condiciones ambientales cambiantes y reconociendo la necesidad de mantener un equilibrio con las necesidades socioeconómicas y la persecución de los objetivos institucionales, mediante el uso sostenible de los recursos naturales, la gestión de residuos, inclusive aquellos peligrosos, así como la atención oportuna de emergencias ambientales que se puedan presentar durante nuestras actividades.

- **Fomentar una cultura ética** al rechazar ser parte de actividades de corrupción, promoviendo la probidad en el personal, el planteamiento de inquietudes de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, sin temor a represalias ante el informe de casos de corrupción. Asimismo, contamos con la Función de Cumplimiento Antisoborno que ejerce con autoridad e independencia la gestión antisoborno, así como el establecimiento y aplicación de medidas disciplinarias internas ante el incumplimiento de esta política de gestión y valores institucionales, con la finalidad de reducir hasta su mínima expresión el riesgo de soborno dentro de la Institución, mediante una lucha activa y frontal.

- **Proteger razonablemente los activos de la información de la Institución**, así como aquella información que fuese confiada por entidades, organizaciones y la ciudadanía en general, preservando la integridad, disponibilidad y confidencialidad, a través de una adecuada gestión de los riesgos, según su valor e independientemente de los medios que la contengan.

- **Proteger los datos personales y garantizar los derechos de su titular** en el ámbito de la legislación, implementando medidas de seguridad con el objetivo de cumplir los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, disposición de recursos y el nivel de protección adecuados.

- **Promover una cultura sobre la gestión del riesgo en la Institución**, garantizando la consulta, participación activa y liderazgo de los colaboradores en todos los elementos del Sistema Integrado de Gestión, mediante la asunción de responsabilidades en los distintos niveles de la Institución. En el SALUDPOL garantizamos la eficacia y mejora continua del desempeño del Sistema Integrado de Gestión, el cumplimiento de los requisitos legales y los reglamentarios aplicables, así como otros acuerdos suscritos dentro de nuestra gestión; asegurando el desarrollo sostenible, la toma de conciencia y el bienestar de nuestros colaboradores y partes interesadas pertinentes.

Aprobada a través de RD N°006-2021-IN-SALUDPOL-PD

Nota: Es muy importante que recuerdes la política, y cómo contribuyes con al cumplimiento de la misma, con el desarrollo de tus actividades, ya que será consultado durante auditoría.

7.- OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los objetivos se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la institución. El logro de los objetivos puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la gestión ambiental, la gestión antisoborno, la gestión de seguridad y salud en el trabajo, la eficacia operativa, el desempeño y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión son los siguientes:

OSIG -01	Garantizar el acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud a los beneficiarios.
OSIG -02	Mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo la institución.
OSIG -03	Disminuir los impactos negativos en el ambiente y promover el uso ecoeficiente de los recursos naturales.
OSIG -04	Promover la gestión pública basada en la transparencia, integridad institucional y lucha contra la corrupción.
OSIG -05	Garantizar la protección de datos e información que maneje la institución.
OSIG -06	Contar con una organización moderna y flexible que facilite y mejore la eficacia de la gestión.
OSIG -07	Desarrollar los niveles de competencia requerida del recurso humano a fin de atender los requerimientos del SIG.

Nota: Es muy importante que recuerdes los objetivos, ya que serán consultados durante la auditoría.

Aprobada a través de RD N°006-2021-IN-SALUDPOL-PD

8.- RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DENTRO DEL SIG

A través de la RGG N° 025-2021-IN-SALUDPOL-GG del 01 de marzo de 2021, se conformó la Comisión para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión. Conformada por:

1. Jefe/a de la Oficina de Gestión y Mejora Continua, como Representante de la Gerencia General.
2. Asesor/a de la Gerencia General, como el Responsable del Sistema Integrado de Gestión.
3. Jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos, como Responsable de la Función de Cumplimiento Antisoborno.
4. Responsables de los Procesos, de acuerdo con la Resolución de Gerencia General N°131-2018-IN-SALUDPOL-GG, los cuales se detallan:

Cód.	Proceso	Responsable (s)
E01	Gestión Estratégica	Gerente General.
E02	Gestión de las Comunicaciones	Responsable del Área de Comunicación e Imagen.
E03	Gestión de la Modernización y mejora continua	Jefe/a de la Oficina De Gestión y Mejora Continua.
M01	Gestión del Diseño de planes de Salud	Director/a de la Dirección de Financiamiento y Planes de Salud.
M02	Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud	Director/a de la Dirección de Financiamiento y Planes de Salud.
M03	Gestión de Compra de Prestaciones de Salud	Director/a de la Dirección de Financiamiento y Planes de Salud, Director/a de la Dirección del Asegurado y Jefe/a de la Oficina de Administración
M04	Gestión de Siniestro	Director/a de la Dirección de Prestaciones de la Salud.
M05	Gestión del Asegurado	Director/a de la Dirección del Asegurado.
A01	Administración del Presupuesto y Finanzas	Jefe/a de la Oficina de Administración.
A02	Administración Logística y Patrimonio	Jefe/a de la Oficina de Administración, Jefe/a de la Unidad de Logística.
A03	Administración de Recursos Humanos	Jefe/a de la Oficina de Administración, Jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos.
A04	Gestión Documentaria	Encargado/a de Gestión Documentaria.
A05	Gestión Legal	Jefe/a de la oficina de Asesoría Jurídica.
A06	Administración de los Sistemas y Tecnologías de la Información	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información.

9.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SALUDPOL, como IAFAS, tiene la finalidad de recibir, captar y gestionar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud dirigidas al personal de la PNP y sus familiares derechohabientes, a través de una cobertura de los riesgos de salud, brindando soluciones integrales mediante un servicio adecuado, oportuno y de asesoría para las diferentes necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas pertinentes, y velando por el cumplimiento de sus requisitos.

a. ¿QUÉ ES UN REQUISITO?

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser generados por el cliente (beneficiario), las diferentes partes interesadas o por la propia institución.

b. PARTES INTERESADAS PERTINENTES

Persona u institución que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Una parte interesada puede ser interna o externa a la institución.

Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una institución, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

Las partes interesadas pertinentes identificadas para SALUDPOL son:

1. Estado: PNP, MINSA, MININTER, SUSALUD, PCM, PROCURADURÍA, MINDEF, SUNAFIL, otros.
- 2.-Directorio
3. Clientes (Beneficiarios): Personal PNP y Derechohabientes
4. Servidores Públicos
5. Macro Regiones (Unidades Territoriales)
6. Proveedores: IPRESS Públicas y Privadas, Bancos de bienes y servicios.
7. Comunidad: Vecindario
8. Organismos de Control: Unidad Funcional de Integridad Institucional del MININTER, Órgano de Control Institucional - OCI del MININTER

c. REQUISITOS DEL SERVICIO

Se comunica a todo el personal que a partir de la fecha los siguientes son los requisitos del servicio:

REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL BENEFICIARIO

- a. Cumplir con los requisitos de calidad del servicio (amabilidad, disposición, tiempo de atención, orientación oportuna, etc.)
- b. Cumplir con lo establecido en los documentos normativos establecidos por SALUDPOL (tiempo de atención, etc.).

REQUISITOS NO ESTABLECIDOS POR EL BENEFICIARIO

- a. Contar con personal calificado para la atención
- b. Contar con la infraestructura adecuada para la ejecución del servicio.

REQUISITOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN

- a. Cumplir con los requisitos de las NTP ISO 9001:2015, NTP ISO 14001:2015, NTP ISO 37001:2017 e ISO 45001:2018

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

- a. Ley N° 29344
- b. Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- c. Decreto Supremo N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- d. Decreto Legislativo N° 1174
- e. Decreto Supremo N° 010-2016-SA, otros identificados en la lista de normativa legal aplicable.

DIFERENCIAS ENTRE EL CONTRATO Y LOS EXPRESADOS PREVIAMENTE

No aplica.

d. ¿QUÉ ES UN SERVICIO NO CONFORME (SNC)?

Es aquel que no cumple con los requisitos establecidos durante el servicio. Tales como:

IDENTIFICACIÓN		
N°	Proceso	¿Cuándo se genera una Salida(s) No Conforme(s)?
M01	Gestión del Diseño de Planes de Salud	Planes de cobertura con errores y/o no se ajustan a la necesidad de la institución. Documentos normativos con errores y/o no se ajustan a la necesidad de la institución.
M02	Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud	Estructura de costos con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Priorización del gasto y de la inversión con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Cálculos actuariales con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Reserva técnica con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Informe técnico del financiamiento de los planes de cobertura con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución.
M03	Gestión de Compra de Prestaciones de la Salud	Documentos normativos con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Suscripción de convenios o contratos con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Modalidades alternativas no se ajustan a las necesidades de la institución. Informes técnicos de resultados sobre convenios y contratos con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución.
M04	Gestión de Siniestro	Documentos normativos con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Lineamientos de Evaluación de la calidad de las prestaciones con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Instrumentos de evaluación según convenio o contrato con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Informes de evaluación con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Manual de auditoría médica financiera (lineamientos de auditoría financiera) con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución. Informes de Auditoría Médica Financiera con errores y/o no se ajustan a las necesidades de la institución.
M05	Gestión del Asegurado	Registro de beneficiarios incompleto, desactualizado y/o con errores. Mecanismos de atención y orientación al asegurado no se ajustan a las necesidades de la institución.

10.- GESTIÓN DE RIESGOS, OPORTUNIDADES Y CONTROLES OPERACIONALES

Las instituciones, sin importar cuál sea su actividad a desarrollar, su tamaño o la cantidad de colaboradores que tengan, afrontan día a día una serie de riesgos, que pueden afectar a la consecución de sus objetivos. Por lo que para entender la gestión de los riesgos en el SALUDPOL, debemos conocer las siguientes definiciones:

- a. **GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES:** Actividades coordinadas para dirigir o controlar el efecto de la incertidumbre en un resultado esperado.
- b. **PELIGRO:** Situación con el potencial de causar daño a la persona propiedad o proceso.
- c. **RIESGO:** Efecto de la incertidumbre en un resultado esperado. Un efecto del riesgo es una desviación de lo

esperado que puede ser positiva (oportunidad), negativa o ambas y puede abordar, crear o resultar en oportunidades y amenazas. Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de dicho evento y la probabilidad asociada de que ocurra.

- d. **INCERTIDUMBRE:** Es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.
- e. **FUENTE DE RIESGO:** Elemento que por sí solo o en combinación con otros presenta el potencial intrínseco de generar un riesgo.
- f. **CONSECUENCIA:** Resultado de un suceso que afecta a los objetivos.
- g. **TRATAMIENTO DEL RIESGO:** Proceso destinado a modificar o eliminar el riesgo.
- h. **MITIGACIÓN DEL RIESGO:** Controles operacionales para reducir, disminuir o moderar el riesgo.
- i. **MEDIO AMBIENTE:** Entorno en el que opera una institución, incluidos el aire, agua, suelo, recursos naturales, flora y fauna, seres humanos y sus interrelaciones.
- j. **ASPECTO AMBIENTAL:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una institución que puede interactuar con el medio ambiente. (lo que para los otros sistemas de gestión, sería el riesgo)
- k. **IMPACTO AMBIENTAL:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una institución (Lo que para los otros sistemas de gestión, sería la consecuencia).

11.- RIESGOS, CONSECUENCIAS Y CONTROLES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001 (SGC)

Son todos aquellos riesgos que podrían significar que el cliente (beneficiario) no se encuentre satisfecho con nuestro servicio brindado, o que afecte a la calidad de nuestro servicio. Por ejemplo:

ACTIVIDAD	RIESGO	CONSECUENCIA	CONTROLES
Atención de reembolsos	Incumplimiento de los plazos establecidos en el reembolso.	Reclamos, denuncias, insatisfacción del beneficiario	Implementación de softwares para la agilización del proceso. Implementación de mecanismos de comunicación fluidos y oportunos con el beneficiario.
Atención de dudas, reclamos y denuncias	No atender los reclamos de los beneficiarios	Denuncias, insatisfacción del beneficiario	Implementación de mecanismos de comunicación fluidos y oportunos con el beneficiario. Dar cumplimiento a la normativa legal relacionada a la atención de Reclamos.
Seguimiento y monitoreo de la satisfacción del beneficiario	Ausencia o deficiencia en la ejecución de las prestaciones de Salud en la Red Preferente	Reclamos, denuncias, insatisfacción del beneficiario	Ejecución de Auditorías Médicas de Estándares de Calidad. Establecer convenios o contratos con otras IPRESS.

12.- ASPECTOS, IMPACTOS Y CONTROLES EN LA GESTIÓN AMBIENTAL – ISO 14001 (SGA)

Un aspecto ambiental, es toda actividad o fuente que podría causar una contaminación al medio ambiente o un agotamiento del recurso natural (aspecto ambiental).

● ¿QUÉ ES EL MEDIO AMBIENTE?

Entorno en el que opera una institución, incluidos el aire, agua, suelo, recursos naturales, flora y fauna, seres humanos y sus interrelaciones.

SALUDPOL en el desarrollo de sus actividades afecta al medio ambiente para ello identifica los aspectos ambientales y el impacto ambiental, por ejemplo:

- Aspectos e impactos significativos generado por el desarrollo de las actividades de la institución:

ACTIVIDAD	ASPECTO	IMPACTO	CONTROLES
Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento del recurso energía eléctrica	Indicador de reducción del consumo de energía. Programa anual de mantenimiento. Proyecto de instalación de tecnología led. Aplicación de trabajo remoto. Comité de ecoeficiencia.
Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol	Consumo de agua	Agotamiento del recurso agua	Uso de stickers sobre ahorro de agua. Indicador de reducción del consumo de agua. Programa anual de mantenimiento. Aplicación de trabajo remoto. Comité de ecoeficiencia.
Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol	Consumo de papel	Agotamiento de recurso natural y generación de residuos sólidos	Indicador de consumo de papel. Aplicación de trabajo remoto. Comité de ecoeficiencia.
Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol	Generación de residuos sólidos	Contaminación de los suelos	Capacitación SIG. Aplicación de trabajo remoto. Comité de ecoeficiencia. Inspección de infraestructura y mantenimiento.

● ¿QUE ES LA CONTAMINACIÓN

Alteración del ambiente con sustancias o formas de energía puestas en el, por actividad humana o de la naturaleza, en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y la fauna, degradar la calidad del ambiente de los recursos de la nación o de los particulares

● PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Es la máxima reducción posible de todos los residuos generados en su lugar de producción. Supone el uso sensato de recursos mediante la reducción en la fuente, eficiencia en el uso de la energía, recuperación de materiales usados como insumo durante la producción y un menor consumo de agua.

● ECOEFICIENCIA

Proceso continuo de maximizar la productividad de los recursos, minimizando desechos y emisiones, y generando valor para la institución, sus clientes, y demás partes interesadas. En SALUDPOL, contamos con un Comité de Ecoeficiencia, conforme a lo establecido en la normativa legal aplicable.

● SEGREGACIÓN DE RESIDUOS

El término hace referencia a separar los residuos sólidos de acuerdo a sus características, para luego reciclar los reaprovechables y disponer los otros residuos en los rellenos sanitarios correspondientes.

En SALUDPOL, se segrega lo generado por las actividades, al separar los residuos sólidos en los receptáculos correspondientes.

La razón de la segregación es la no acumulación de residuos sólidos peligrosos y tener un ambiente más limpio y sin contaminación.

Asimismo, la institución está comprometida con la prevención de la contaminación, recicla, reutiliza y reduce los papeles y cartones generados en sus instalaciones.

CÓDIGO DE COLORES PARA ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS



● ¿QUÉ ES EL RECICLAJE?

El reciclaje consiste en utilizar las cosas que ya han sido utilizadas por nosotros o que a otras personas ya no les sirve, reduciendo los residuos, y de esta manera protegemos el planeta.

En la institución, se separan los residuos sólidos cada uno en su receptáculo correspondiente para que de esta forma sean trasladados a los centros de clasificación en un centro comercial.

● EN NUESTRO MEDIO AMBIENTE ¿SABÍAS QUÉ?

- ✓ El vidrio que utilizamos tiene una antigüedad de más de 3 mil años, y desde entonces es reciclado, es decir el vidrio nuevo, nunca se acaba, es 100% reciclable.
- ✓ Reciclando el vidrio ahorramos el 32% de la energía que se requiere para hacer nuevo vidrio. Por cada tonelada que se recicla se salva una tonelada de recursos.
- ✓ Reciclando una lata de aluminio, se ahorra suficiente energía, como para hacer funcionar un televisor por 3.5 horas.
- ✓ Tu consumo promedio de madera es de 0.4m³ hab/año. Al menos una cuarta parte de esta madera procede de la tala ilegal. Otra parte importante puede proceder de sistemas de gestión insostenibles.
- ✓ Consumes 170 kg. de papel al año. Papel que, en caso de ser de fibra virgen, ha necesitado para su fabricación 14 árboles por tonelada de papel.
- ✓ Para producir una tonelada de papel se tienen que cortar 17 árboles, usar 40,000 lt. de agua y aproximadamente 7600 kw/h de energía eléctrica, finalmente para el papel que gastamos deben plantarse 2 árboles cada cuatro años por persona.
- ✓ Para generar el oxígeno que respiramos hay que plantar 1 árbol por familia.
- ✓ Para compensar las emisiones de dióxido de carbono que emitimos en nuestras actividades hay que repoblar de CO₂, o plantar 8 árboles de plantación intensiva por persona y tonelada.
- ✓ Cada uno de nosotros genera aproximadamente 300 kg. de basura al año.
- ✓ Si todos los periódicos se reciclaran salvaríamos cerca de 250 millones de árboles al año.
- ✓ El 90% del precio que pagas por el agua embotellada es lo que cuesta la botella, el agua apenas representa el 10% del valor total.
- ✓ Al reciclar una botella de plástico ahorramos la energía necesaria para mantener una bombilla encendida durante 6 horas.
- ✓ Si nadie cargara su celular por un día, se evitarían 15 millones de kilogramos de gases invernadero.

● ¿CÓMO PODEMOS CUIDAR NUESTRO AMBIENTE?

- ✓ Consumir menos papel (imprimiendo en ambas caras con lo cual se prevé la tala de árboles que son los pulmones naturales del planeta).
- ✓ Ahorrar la energía (apagando las luces cuando no nos encontremos en la oficina-hora de almuerzo).
- ✓ Ahorrar el agua (cerrando los caños mientras te enjabonas o lavas los dientes, al finalizar cierra correctamente e informar cuando haya fugas).
- ✓ Segregando y reciclando la mayor cantidad de residuos sólidos (con lo cual se disminuye la contaminación del suelo).
- ✓ Si tu oficina está en los primeros pisos, usar las escaleras puede ser una buena costumbre, además no está nada mal para la salud un par de pisos al día.
- ✓ No utilices botellas de plástico, vasos de plásticos o vasos térmicos, pueden portar su propio vaso o taza de vidrio o cerámica.
- ✓ Disminuye el uso de los ambientadores ya que no son biodegradables, por lo general desprenden olores fuertes agradables que neutralizan los malos olores, pero no son la solución.
- ✓ Utiliza pilas recargables. Si utilizas pilas asegúrate de que no terminen en la basura, deposítalas en contenedores apropiados para enviar a centros de reciclaje.
- ✓ Utiliza solo lo que necesites. Aplica para todos los aspectos, papel, agua, electricidad, aires acondicionados, calefacción, etc. No es necesario que sacrifiques un buen estilo de vida, si utilizas lo que realmente necesitas le estarás dando un bien al medio ambiente.
- ✓ Utiliza las cuentas electrónicas. El objetivo es eliminar las cuentas que llegan por correo convencional y reducir el uso de papel. Envía y archiva todo lo que puedas en la computadora.
- ✓ Para personalizar tu área de trabajo, busca una planta, además de decorar, ésta elimina cantidades contaminantes presentes en el aire.



13.- RIESGOS, CONSECUENCIAS Y CONTROLES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO – ISO 37001 (SGAS)

El soborno es la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

En SALUDPOL, se ha dispuesto todo nuestro compromiso ético con la gestión en cumplimiento del Código de Ética de la Gestión Pública, al que se somete todo servidor público.

Recuerde que tenemos prohibido solicitar, dar o aceptar algún tipo de soborno dentro de nuestro actuar, asimismo no es aceptable el incumplimiento de la Política del Sistema Integrado Gestión, así como todo lo establecido para el Sistema Integrado de Gestión; pues esto puede llevar a la aplicación de una sanción o medida disciplinaria, acorde a lo dispuesto en Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública. Así mismo el Decreto Legislativo N°1327 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°010-2017-JUS Medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.

ACTIVIDAD	RIESGO	CONSECUENCIA	CONTROLES
- Gestión del empleo - Selección de personal	-Aceptar/Ofrece un incentivo a cambio de favorecer a un postulante.	-Proceso administrativo disciplinario. -Pérdida de imagen institucional.	-Existe un comité de selección, quien se encarga de la elaboración de los documentos del procedimiento de selección a su cargo, desde la formulación de las bases hasta el consentimiento de la buena pro. - Capacitación en el SGAS. - Declaración Jurada de Compromiso Antisoborno.
- Auditoría financiera a las prestaciones de salud.	-Ofrecer/ Aceptar incentivos a cambio de agilizar el proceso de liquidación o dar conformidad a los expedientes que no cumplen con los lineamientos establecidos en el marco normativo.	-Proceso administrativo sancionador. -Pérdida de reputación de la Institución. -Limitación de recursos económicos para la institución.	-RGG 0234-2020-IN-SALUDPOL-GG Lineamiento para el proceso de auditoría médica financiera que se realiza en SALUDPOL. (Indica los controles de revisión y los plazos para la liquidación). - Los expedientes pasan por evaluación administrativa. - Software de Sistema de Procedimientos Médicos (Verificación en el sistema). - Declaración Jurada de Conflictos de Interés aplicada a especialistas de auditoría médica (Debida diligencia).

14. RIESGOS, CONSECUENCIAS Y CONTROLES EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (ISO 45001:2018)

Peligro.- Se define como: “Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud”.

Riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo.- Se define como la combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.

¿Cuáles son los peligros y riesgo de seguridad y salud en el desarrollo del servicio?

ACTIVIDAD	PELIGRO / RIESGO	RIESGO DE SST / CONSECUENCIA	CONTROLES
- Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol.	-Exposición a partículas suspendidas por acumulación de archivos.	- Alergias, dermatitis, problemas bronco-respiratorios.	- Orden y limpieza. - Uso de EPPs. - Uso de guantes. - Lavado de manos. - Ambiente ventilado. - Capacitación en SST.
- Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol.	- Exposición a cables desordenados y sin canaleta.	- Potencial electrocución incendios.	- Uso de cables con canaletas. - Capacitación en SST. - Inspecciones de Seguridad. - Plan de Emergencia.
- Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol.	- Elementos desordenados sobre los escritorios.	- Estrés laboral.	- Orden y limpieza. - Inspecciones de Seguridad. - Capacitación en SST.
- Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol.	- Exposición a lugares de alto tránsito. - Oficinas con aforo excesivo.	- Coronavirus.	- Uso de mascarilla. - Uso de protector facial. - Distanciamiento Social. - Control de temperatura y desinfección al ingreso a la instalación. - Lavado de manos y/o uso de alcohol en gel. - Ambiente ventilado. - Inspecciones de Seguridad. - Capacitación en SST.
- Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol.	- Elementos ubicados en lugares de tránsito	- Golpes, tropiezos, caídas.	- Orden y Limpieza. - Capacitación en SST. - Inspecciones de Seguridad.
- Ejecución de actividades administrativas en las oficinas de SaludPol.	- Posición en una misma ubicación por tiempos prolongados.	- Trastornos músculo - esqueléticos.	- Pausas activas. - Capacitación en SST. - Instructivo de ergonomía. - Inspecciones de seguridad.

● CONDICIONES INSEGURAS

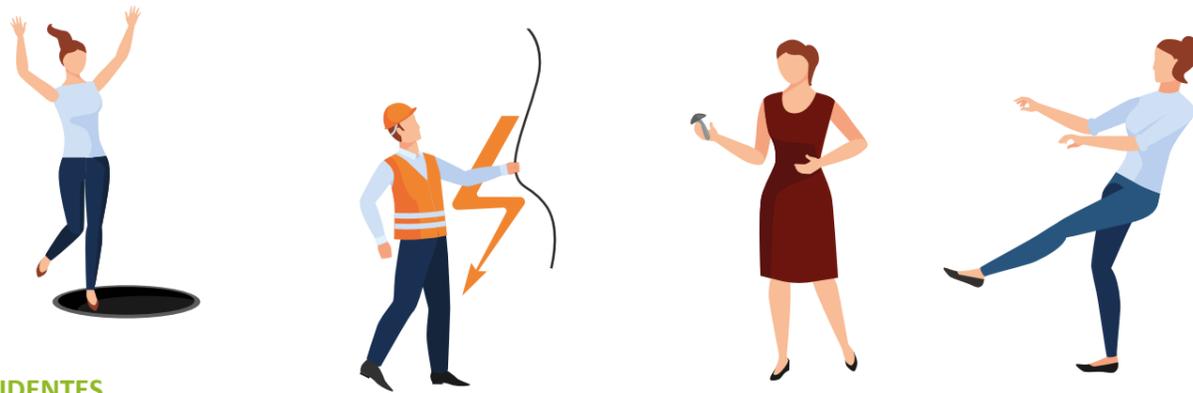
También conocido como condición sub-estándares, es toda condición en el entorno del trabajo que puede causar un accidente, lesiones o enfermedad relacionada con las afecciones musculoesqueléticas, ergonomía o su ambiente de trabajo. Ejemplos de condiciones inseguras:

- ✓ Equipos, materiales sin uso o aparatos defectuosos.
- ✓ Limpieza muy superficial o deficiente de las instalaciones
- ✓ Falta de orden de los elementos en el sitio de trabajo.
- ✓ Excesivo nivel de ruido.
- ✓ Exposición a la radiación.
- ✓ Iluminación y ventilación defectuosa.
- ✓ Señalética insuficiente.
- ✓ Presencia de gases, polvos, humos y vapores.
- ✓ Ausencia del equipo de seguridad requerido (Por ejemplo instalaciones sin extintores).
- ✓ Cables eléctricos rotos o excesivamente deteriorados.
- ✓ Presencia de agentes biológicos (mosquitos, avispas, bacterias, virus, etc.)

● ACTOS INSEGUROS

También conocidos como actos sub-estándares. Es toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente, lesiones o enfermedad relacionada con las afecciones músculo esqueléticas, ergonomía o su ambiente de trabajo. Ejemplos de actos inseguros:

- ✓ Realización de una actividad o tarea no autorizada.
- ✓ No prestar la atención necesaria para la ejecución de la actividad o no asegurar el equipo de trabajo.
- ✓ Trabajar sin el equipo de protección personal o usarlo inadecuadamente.
- ✓ Impacientarse o apresurarse en la realización del trabajo.
- ✓ Realizar juegos y/o bromas pesadas durante la ejecución del trabajo.
- ✓ Poner fuera de servicio los dispositivos de seguridad.
- ✓ Ubicación inadecuada del personal al realizar un trabajo.
- ✓ Realizar mantenimiento al equipo cuando está en funcionamiento.
- ✓ No ajustarse a los procedimientos y normas de seguridad.



INCIDENTES

Según la Normativa legal aplicable: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que estas, sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

Según la NTP ISO 45001:2018: Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podrá tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.

ACCIDENTES

El Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) define un accidente de trabajo como un suceso que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce pérdidas como lesiones personales, perturbaciones funcionales, etc. Sus consecuencias son físicas y/o psicológicas, yendo desde la invalidez hasta incluso la muerte.

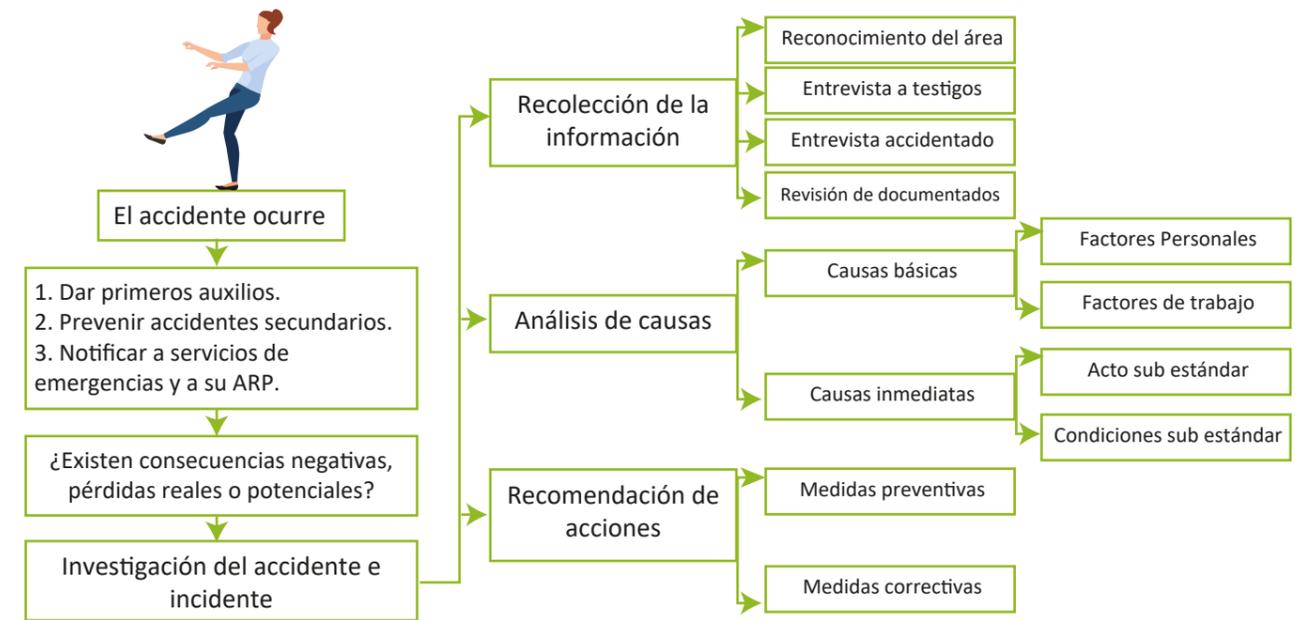
CONSECUENCIAS Y TIPOS DE ACCIDENTES

Dependen de la gravedad del accidente. Aquellos que causan lesiones se clasifican en tres:

- ✓ Accidente leve. El accidentado debe regresar a sus actividades laborales máximo al día siguiente del accidente, según la evaluación médica.
- ✓ Accidente incapacitante. Después de la evaluación médica, se recomienda que el accidentado continúe con el tratamiento el tiempo que los especialistas señalen, fuera de sus actividades laborales.
- ✓ Accidente mortal. Tienen como consecuencia la lamentable muerte del trabajador.

INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

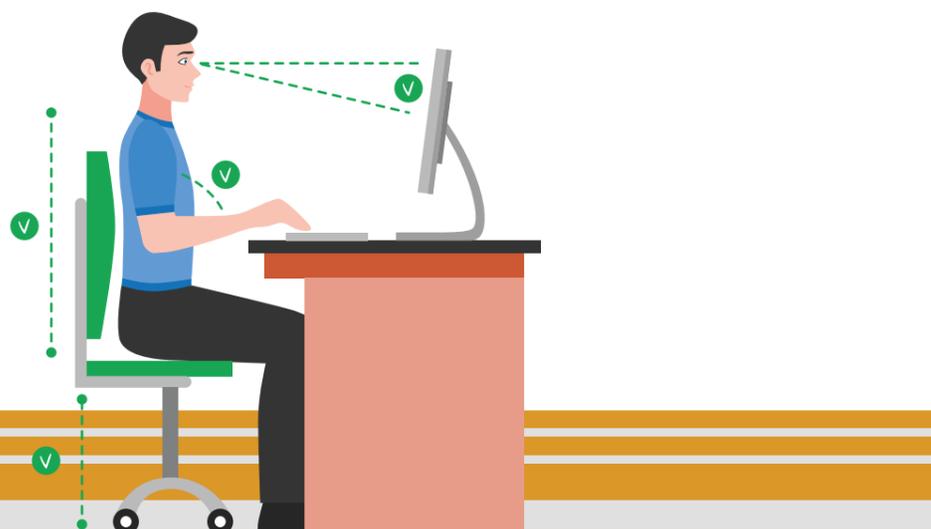


ERGONOMÍA EN EL TRABAJO

- ✓ Llamada también ingeniería humana, es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquinas y ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos, ambientes de trabajo y la institución del trabajo a las capacidades y limitaciones de los trabajadores, para minimizar el estrés y la fatiga, con ello incrementar la seguridad del trabajador y su rendimiento.
- ✓ La postura, es la posición que adoptan los segmentos corporales entre sí, o el cuerpo en su conjunto.
- ✓ Las posturas en el trabajo que representan riesgo para la salud son aquellas en las que los elementos corporales, en especial la columna vertebral, las extremidades superiores o la cabeza, forman ángulos articulares extremos (flexiones o giros) sin apoyo.
- ✓ La postura se efectúa manejando cargas.
- ✓ Se mantienen durante un tiempo considerable.
- ✓ Se adoptan de forma repetida.
- ✓ Desde el punto de vista ergonómico solamente se recomienda dos posturas, las de sentado y de pie, y siempre que se efectúen en las condiciones apropiadas.
- ✓ Las posturas de cuclillas, arrodillado y tumbado, solo serían aceptables cuando se adopten en casos muy determinados (operaciones de mantenimiento, reparación y similares) que no sean habituales ni frecuentes para el trabajador).
- ✓ Los equipos utilizados en el trabajo informático, deberán observar las siguientes características para beneficiar el trabajo del colaborador:
- ✓ Los equipos deben tener condiciones de movilidad suficiente para permitir el ajuste hacia el trabajador.
- ✓ Las pantallas deben tener protección contra reflejos, parpadeos y deslumbramientos.
- ✓ La pantalla debe ser ubicada de tal forma que la parte superior de la pantalla se encuentre ubicada a la misma altura de los ojos, dado que lo óptimo es mirar hacia abajo en vez de hacia arriba.
- ✓ La pantalla se colocará a una distancia no superior del alcance de los brazos, antebrazos y manos extendidas,

tomada cuando la espalda está apoyada en el respaldo de la silla. De esta manera se evita la flexo extensión del tronco.

- ✓ El teclado debe ser independiente y tener movilidad que permita al trabajador adaptarse a las tareas a realizar, debe estar en el mismo plano que el ratón para evitar la flexo extensión del codo.
- ✓ Proporcionar un apoyo adecuado para los documentos (atril), que podrá ajustarse y proporcionar una buena postura, evitando el frecuente movimiento del cuello y la fatiga visual.



¿SABIAS QUÉ? ...

- ✓ El trabajador de oficina empieza su jornada sentándose correctamente, pero a las dos horas adopta una postura perjudicial.
 - ✓ Trabajar de pie durante largos periodos puede ser fuente de problemas de salud, si no se toman las medidas preventivas adecuadas. A pesar de que estar erguido sea una posición natural para el ser humano, mantener el cuerpo constantemente en posición vertical supone un esfuerzo muscular importante sobre todo para las zonas de la espalda, cuello y piernas.
 - ✓ Realizar pausas activas, te ofrece los siguiente beneficios:
 - Reduce el estrés.
 - Reduce la fatiga laboral.
 - Disminuye las cargas osteomusculares.
 - Disminuye el riesgo de enfermedades ocupacionales como por ejemplo el túnel del carpio.
- Integración entre trabajadores.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Preste atención al trabajo que realiza, debe estar concentrado en lo que se hace.
- ✓ El orden y la limpieza son imprescindibles para mantener los estándares de seguridad, debe gestionar y colaborar en conseguirlo.
- ✓ Corregir o dar aviso de las condiciones inseguras que impliquen riesgo de un accidente.
- ✓ No cometer actos inseguros, recuerde la seguridad es tarea de todos.
- ✓ Todas las heridas requieren atención, no minimizar la gravedad. Acudir al servicio médico o botiquín.
- ✓ Ubique las señales de seguridad y rutas de evacuación.

- ✓ Respetar las áreas señaladas como restringidas o no autorizadas.
- ✓ Camine, no corra. Circule siempre por los pasillos o zonas peatonales.
- ✓ Esté atento al tráfico vehicular y peatonal existente en los exteriores, del lugar donde labora.
- ✓ No deje abiertos los cajones u otros elementos del mobiliario con el fin de evitar golpes y accidentes.
- ✓ No emplee triples que conecten varios aparatos, un sobrecalentamiento puede producir su deterioro y posibilitar un incendio.
- ✓ No utilice los aparatos eléctricos con las manos húmedas o mojadas: existe peligro de electrocución.
- ✓ Utilice todo aquel equipo de protección personal que le sea proporcionado, manténgalo en buen estado.
- ✓ En caso de incendio, así como de una posible evacuación, siga las instrucciones que le indiquen los brigadistas.
- ✓ Asistir a la inducción, charlas o capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo, inclusive si visita por primera vez alguna instalación con alto riesgo.



14.- ¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?

Evento no controlado y/o imprevisto, cuyo impacto representa un riesgo inminente y grave a la integridad de las personas, bienes y/o medio ambiente y que requiere de la aplicación de acciones inmediatas tendientes a controlar y neutralizar sus efectos.

Tipos de emergencias

N°	Control Operacional
Incendio	- Instructivo para el manejo y almacenamiento de insumos químicos para el cuidado del medio ambiente en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL. - Instructivo para la preparación y respuesta ante emergencias ambientales en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL. - Instructivo para el manejo de los residuos sólidos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL
Sismo	- Instructivo para la preparación y respuesta ante emergencias ambientales en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL. - Instructivo para el manejo de los residuos sólidos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL. - Señalética de seguridad (zona segura, salida, otros requeridos). - Zonas seguras
Derrames de productos químicos	- Instructivo para la preparación y respuesta ante emergencias ambientales en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL. - Instructivo para el manejo y almacenamiento de insumos químicos para el cuidado del medio ambiente en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL.

15.- VERIFICACIÓN DEL SIG

SALUDPOL tiene que evaluar el desempeño y la eficacia del SIG y conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

Para ello utiliza varias herramientas:

- ✓ Controles de los procesos.
- ✓ Implementar indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos, programas y otros.
- ✓ Inspecciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo en las áreas de trabajo con visitas planificadas o inopinadas, para evaluar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas al ahorro de recursos naturales, gestión de residuos sólidos, así como de seguridad y salud en el trabajo respectivamente.
- ✓ Verificación de cumplimiento de requisitos legales aplicables.
- ✓ Seguimiento a los programas de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Reuniones de la Comisión SIG, Comité de Ecoeficiencia y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Evaluación de desempeño de los colaboradores.
- ✓ Auditorías Internas del SIG, para determinar si el Sistema Integrado de Gestión se ha implementado adecuadamente y se mantiene de forma eficaz.

● ¿QUÉ ES UNA NO CONFORMIDAD?

Es el incumplimiento de un requisito establecido.

● ¿QUIÉN PUEDE DETECTAR UNA NO CONFORMIDAD?

Todo el personal podrá detectar una no conformidad o una no conformidad potencial.

● ¿QUÉ SE DEBE HACER AL DETECTAR UNA NO CONFORMIDAD?

Informar al jefe de inmediato, para que pueda tomar una acción inmediata para solucionar el problema presentado y luego evaluar si es necesario o hay recurrencia para implementar una acción correctiva, comunicándolo al responsable SIG.

16.- MEJORA DEL SIG

- Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora es esencial para que una institución mantenga los niveles actuales de desempeño, así como para que reaccione a los cambios en las condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

● Algunos beneficios clave potenciales de aplicar la Mejora Continua son:

- ✓ Mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la institución y de la satisfacción del cliente.
- ✓ Mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz seguido de la prevención y las acciones correctivas.
- ✓ Aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades internas y externas.
- ✓ Mayor atención tanto a la mejora progresiva como a la mejora abrupta.
- ✓ Mejor uso del aprendizaje para la mejora.
- ✓ Aumento de la promoción de la innovación.

● ACCIÓN INMEDIATA

✓ **En gestión de la calidad/antisoborno/seguridad y salud en el trabajo.-** También llamada acción de corrección, tomada para eliminar una no conformidad u observación detectada. Deben ser coherentes y prácticas para detener la situación de incumplimiento. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva, en caso de no conformidad; puede ser, por ejemplo, un reproceso.

✓ **En gestión ambiental.-** Cuando corresponda a accidentes o situaciones de emergencia esta acción se denomina mitigación.

● ¿QUÉ ES UNA ACCIÓN CORRECTIVA?

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto ó de cualquier otra situación indeseable existente, a fin de evitar su repetición. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Tipos de Acciones



17.- COMUNICACIONES

- **CONSULTAS DEL SIG.-** El personal puede recibir el asesoramiento del(a) Responsable del SIG (Asesor de GG) sobre la implementación del SIG, qué hacer si hay incumplimiento de éste o si se enfrentan a un problema o situación, que por ejemplo podría involucrarse con el soborno o una condición insegura.

Por ejemplo:

¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿Cuándo comunicar?	¿A quién comunicar?	¿Cómo comunicar?
Salidas no conformes	Directores, Jefe de Oficina o Unidad	Cuando suceda	Asesor (Responsable del SIG)	Informe técnico E-mail
Incidentes / Accidentes	Colaborares (testigos)	De inmediato	Jefe inmediato Comité de SST	Informe técnico E-mail
Resultado de las denuncias e investigaciones por falta de ética en la institución.	Unidad de Recursos Humanos (Integridad Institucional y Secretaría Técnica)	Ante la presencia de un reporte por falta de ética	Responsable de la Función de Cumplimiento Antisoborno.	Documento en físico/ E-mail
Riesgos, oportunidades del SIG y aspectos ambientales significativos.	Unidad de RRHH / Directores, Jefe de Oficina o Unidad.	Anual / Cuando suceda	Personal involucrado en los riesgos y oportunidades	Informe técnico E-mail Matriz de riesgos
Peligros, riesgos y medidas de control de SST.				
Quejas y/o Reclamos	Beneficiario	Cuando se presente una queja/reclamo	DA (PAUS) / Responsable de Mesa de Parte / Responsable del SIG	Libro de Reclamaciones, correo, aplicativo, web, oficio.
Situaciones de Emergencia	Unidad de RRHH/ Comité de SST / ULOG	Cuando ocurra	Bomberos, Policía, etc.	Teléfono / E-mail

- **CANALES DE DENUNCIAS.-** SALUDPOL pone a la disposición canales para efectuar las denuncias de corrupción; por medio del cual, pueden de manera segura y confidencial y si lo desean de manera anónima poner en conocimiento hechos que puedan ser considerados sospechas, vulneraciones o incumplimientos de normas. Los canales de comunicación dispuestos por SALUDPOL son administrados por la Unidad de Recursos Humanos (Oficina de Integridad) y son los siguientes:

- ✓ Presencial en las oficinas de SALUDPOL
- ✓ Correo electrónico: integridad@saludpol.gob.pe
- ✓ A través de la página Web: Canal de Integridad

- **SALUDPOL** se asegura que no existirán represalias, discriminación o medidas disciplinarias (por ejemplo, mediante amenazas, aislamiento, degradación, impedimento para su promoción, el traslado, despido, intimidación, victimización u otras formas de acoso) contra quienes:

- ✓ Se nieguen a participar en, o rechazar, cualquier actividad respecto de la cual ellos han juzgado razonablemente que exista una vulneración.

- ✓ Efectúen denuncias de buena fe, actos o potenciales actos de violación a los compromisos antisoborno establecidos en la Política del Sistema Integrado de Gestión o al Código de Ética de la Función Pública.
- ✓ SALUDPOL no admitirá denuncias, quejas falsas o temerarias.

18.- REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES

- El Personal de SALUDPOL deberá estar consciente de que los regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares pueden ser percibidos por terceras personas, como un soborno aún en el caso de que el donador o el receptor no tuviesen la intención de que se considerara para este propósito.

Por lo que SALUDPOL ha establecido que está prohibido dar o recibir regalos, atenciones y beneficios similares acorde a lo dispuesto en la Ley N° 27815 - Ley del Código de ética de la Función Pública.

19.- AUDITORÍAS EN EL SIG - ¿CÓMO PREPARARSE PARA LA AUDITORÍA?

- **SALUDPOL, efectúa planificadamente:**

- ✓ Auditorías Internas, que a través de una programación anual establece la frecuencia de auditoría a los procesos. Esto es realizado por auditores internos propios o contratados para efectuar el proceso y que no deben auditar su propio trabajo.
- ✓ Auditorías Externas realizadas para certificar que el Sistema de Gestión cumple con las Normas ISO implementadas. Esto es realizado por un organismo acreditado ante un ente regulador nacional o internacional reconocido por la ISO, que emite un Certificado con vigencia de 03 años, aplicando visitas de seguimiento anuales para confirmar el mantenimiento y eficacia del sistema.

¿CÓMO PREPARARSE PARA LA AUDITORÍA?

- ✓ Conocer la Política del Sistema Integrado de Gestión y los objetivos del SIG, saber explicar cómo contribuye con su trabajo al cumplimiento de estas declaraciones.
- ✓ Conocer las funciones de su puesto de trabajo. Ver Perfil de Puesto/TDR.
- ✓ Conocer los documentos (Reglamentos, Manuales de Procedimientos, Lineamientos, Directivos y otros) del Sistema Integrado de Gestión aplicables a su trabajo, sin descuidar su participación en los procesos transversales en la institución como son procesos de Dirección (Gestión Estratégica, Gestión de la Modernización y Mejora Continua), procesos de apoyo (Gestión de Recursos Humanos, Gestión de la Información, Gestión de Logística, Gestión de Administración, etc.)
- ✓ Identificar, ubicar y archivar adecuadamente los documentos y los registros de su proceso.
- ✓ Revisar que todos los documentos y registros se encuentren completos, fechados, firmados y los campos que no apliquen llenarse, se encuentren cerrados con una línea o colocando la sigla NA (No aplica).
- ✓ Mantener el material y equipo asignado, según las condiciones e instrucciones establecidas.
- ✓ Conocer los riesgos del proceso, área, local o puesto al que pertenece, inclusive los controles que SALUDPOL viene implementando para minimizar los riesgos. Ver las Matrices de Riesgo de Calidad, Ambiental, Aspectos e Impactos Ambientales, de Soborno, de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Conocer las disposiciones relacionada con la gestión de soborno.

Recordar lo siguiente:

- ✓ Nombre del responsable de la Función de Cumplimiento Antisoborno: Jefe/a de la Unidad de RRHH
- ✓ Temas de las capacitaciones o charlas recibidas, así como las academias, de ser posible la fecha.
- ✓ Los métodos y datos de los canales de denuncia.

Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú

SaludPOL



SaludPol Peru



SaludPol_Peru



/SaludPol



www.gob.pe/saludpol



/SaludPol_Peru