

MANUAL DEL PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

CÓDIGO: M3.M01 V0

Aprobado por: Cargo:	Carlos Manuel Acosta Saal Superintendente	Firma:
Fecha:		
Revisado por: Cargo:	Marco Miguel Soto Barba Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Firma:
Fecha:		
Revisado por: Cargo:	Henry Alfonso Rebaza Iparraguirre Superintendente Adjunto de Supervisión	Firma:
Fecha:		
Revisado por: Cargo:	Soledad Danila Rivera Zevallos Intendente de la Intendencia de Supervisión de IPRESS – ISIPRESS	Firma:
Fecha:		
Revisado por: Cargo:	Aldo Tomás Tecse Silva Intendente de la Intendencia de Supervisión de IAFAS – ISIAFAS	Firma:
Fecha:		
Elaborado por: Cargo:	Luis Miguel Asmat Bobadilla Coordinador de Seguimiento – ISIPRESS	Firma:
Fecha:		
Revisado por: Cargo:	Nora Herlinda Cumpa Santa Cruz Jefa de Supervisión – ISIPRESS	Firma:
Fecha:		
Elaborado por: Cargo:	Carlos Alvis Tejada Especialista Económico Financiero- ISIAFAS	Firma:
Fecha:		
Elaborado por: Cargo:	Fabiola Janet Moreno Jaime Coordinadora en Estudio Económico Actuarial Financiero y Gestión de Riesgo- ISIAFAS	Firma:
Fecha:		
Elaborado por: Cargo:	Sergio Paul Ancasí Dañobeytia Especialista en Supervisión Económica Financiera- ISIAFAS	Firma:
Fecha:		

INDICE

I. FINALIDAD	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE	3
IV. BASE LEGAL	3
V. DISPOSICIONES GENERALES	4
5.1. Definiciones Operativas	4
5.2. Lista de Abreviaturas, Acrónimos y Siglas	5
5.3. Monitoreo del cumplimiento de la remisión del PMR.....	5
VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	5
6.1. Del Marco Conceptual del PMR	5
6.2. De la elaboración del PMR.....	5
6.3. De la Implementación PMR.....	6
6.4. Recomendación para la mejora de la calidad de los Procesos para la Gestión de Riesgos	7
6.5. Monitoreo y Verificación del Cumplimiento del PMR.....	7
6.6. Con relación a la promoción del cumplimiento normativo.....	8
VII. RESPONSABILIDADES	8
7.1. De las entidades fiscalizadas: IPRESS, UGIPRESS, IAFAS.....	8
7.2. De la ISIPRESS e ISIAFAS	8

MANUAL DEL PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

I. FINALIDAD

Regular el proceso de elaboración e implementación del Plan de Mitigación de Riesgos (PMR) asegurando que su contenido describa las acciones correctivas y/o preventivas de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud fiscalizadas, para la prevención y gestión de los riesgos identificados en las acciones de fiscalización realizadas por la ISIPRESS e ISIAFAS según competencia

II. OBJETIVO

Establecer las pautas metodológicas para la elaboración, presentación e implementación del Plan de Mitigación de Riesgos por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS) fiscalizadas en respuesta a las acciones de fiscalización realizadas por la Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (ISIPRESS) y la Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (ISIAFAS) de la Superintendencia Nacional de Salud.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son de aplicación a las instituciones fiscalizadas por la Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y la Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud, para que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud y las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas, privadas o mixtas cumplan de forma obligatoria con la elaboración, presentación e implementación del Plan de Mitigación de Riesgos.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 027-015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-

MANUAL DEL PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

CODIGO: M3.M01 V0

IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.

- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Secretaría General N° 027-2016-SUSALUD/SG, que aprueba el Índice actualizado del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP) de SUSALUD.
- Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA que aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones Operativas

Para efectos del presente manual, son de aplicación las siguientes definiciones y acrónimos:

- **Gestión del Riesgo:** Es el proceso que consiste en identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos, a fin de reducir la probabilidad de su ocurrencia y mitigar su impacto en la prestación de los servicios brindados al usuario en salud.
- **Instrumento de Fiscalización:** Es un documento conformado por un conjunto de verificadores seleccionados de acuerdo con el alcance de la fiscalización, el mismo que está asociado a un conjunto de procesos y/o subprocesos y/o actividades involucradas en la prestación de los servicios de salud por parte de las IPRESS y de los aspectos de gestión sanitaria en Unidades de Gestión de IPRESS y/o relacionadas a un tema de interés o prioridad sanitaria.
- **Informe de Fiscalización:** Es el documento técnico elaborado por la Autoridad de Fiscalización que contiene los resultados de la evaluación del cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados que resultan fiscalizables y se encuentran establecidas en la normativa vigente.
- **Matriz de hallazgos:** Son el conjunto de hechos advertidos durante la ejecución de la fiscalización, que constituyen riesgos y/o infracciones administrativas, que se encuentran contenidos en forma ordenada en una matriz.
- **Plan de Mitigación de Riesgos:** Es el documento técnico que contiene el conjunto de compromisos y acciones realizados por el administrado para la implementación de acciones correctivas frente a los hechos advertidos en la Matriz de Hallazgos, que fueron advertidos durante la fiscalización, que constituyan riesgos, incumplimientos normativos u otros, así como para su tratamiento, los cuales serán evaluados y aprobados SUSALUD a través de sus órganos. A su vez, establece los responsables de la implementación de acciones y tiempos de ejecución, debiéndose citar aquellos documentos que sustenten las citadas acciones.
- **Riesgo:** Es el efecto, consecuencia potencial o probabilidad que impacta en la continuidad de la operación de la organización y/o en la condición de salud de los usuarios de los servicios de salud; producto de la afectación de los procesos de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS en términos de accesibilidad, oportunidad, disponibilidad, seguridad y calidad.
- **Verificador:** Es la representación objetiva de un aspecto o grupo de aspectos relacionados al cumplimiento de obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo y gestión del riesgo, así como la tutela de los bienes jurídicos protegidos.

5.2. Lista de Abreviaturas, Acrónimos y Siglas

- **IAFAS** : Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **IID** : Intendencia de Investigación y Desarrollo.
- **IIS** : Informe inicial de Supervisión.
- **IPRESS** : Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **ISIAFAS** : Intendencia de Supervisión de IAFAS.
- **ISIPRESS** : Intendencia de Supervisión de IPRESS.
- **PMR** : Plan de Mitigación de Riesgos
- **SUSALUD** : Superintendencia Nacional de Salud.
- **UGIPRESS** : Unidad de Gestión de IPRESS.

5.3. Monitoreo del cumplimiento de la remisión del PMR

La ISIAFAS y la ISIPRESS, en el marco de sus competencias, realizan el monitoreo del cumplimiento de la remisión del PMR en los plazos establecidos por el Reglamento de Supervisión de SUSALUD o el que haga sus veces, acorde a las disposiciones contenidas en el presente manual.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Del Marco Conceptual del PMR

i. Respecto a las acciones de fiscalización en el marco de la gestión de riesgos

La actividad de fiscalización se rige por la definición establecida en el artículo 239 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ii. Del ejercicio de la fiscalización y la identificación de riesgos

La identificación de riesgos en IAFAS, IPRESS y UGIPRESS fiscalizadas se realiza con base en el incumplimiento de alguna norma legal o de otra fuente jurídica, los cuales afectan la calidad, oportunidad, aceptabilidad de la prestación de servicios de salud o gestión sanitaria, siendo documentados en las Actas de Fiscalización o Informe inicial de Fiscalización.

iii. De las acciones para la gestión de riesgos: El PMR

Las acciones identificadas en el PMR, se desarrollan para la prevención y gestión de riesgos, siendo objeto de evaluación y seguimiento respectivo a cargo de la ISIAFAS e ISIPRESS en el marco de sus competencias.

6.2. De la elaboración del PMR

i. Insumos para la Elaboración del PMR

Son los incumplimientos señalados en la Matriz de Hallazgos, que remiten la ISIPRESS e ISIAFAS a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS fiscalizadas

ii. De la Tipología de Riesgos

La ISIAFAS y la ISIPRESS en el marco de sus competencias, son responsables de definir y desarrollar la estructura de los riesgos en base a la naturaleza de los procesos fiscalizados en las IPRESS, UGIPRESS y IAFAS.

iii. De la estructura del PMR

La ISIAFAS y la ISIPRESS en el marco de sus competencias, son responsables de definir y desarrollar la estructura del PMR en base a la naturaleza de los procesos fiscalizados en las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, la cual tiene como mínimo los siguientes componentes:

- **Actividad Propuesta:** Son intervenciones formuladas por los IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, que generan un entregable que permite revertir el incumplimiento del verificador, identificado durante la fiscalización.
- **Tipos de Entregables:** Son medios de verificación objetivables y susceptibles de seguimiento (medios probatorios) orientados a revertir el incumplimiento del verificador, identificado durante la fiscalización.
- **Plazo de Implementación:** Periodo de tiempo requerido para el desarrollo de actividad propuesta en proporcionalidad con el tipo de entregable.
- **Responsables:** Recurso humano de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS que, a nivel funcional, estratégico y/o táctico y/o operativo se encuentran involucrados en la implementación de la actividad propuesta y el respectivo entregable.
- **Evaluación de la Actividad Propuesta:** Responde al análisis que realiza el supervisor sobre el PMR y las evidencias de su implementación y/o cumplimiento.

iv. Presentación del PMR

Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas fiscalizadas presentan su PMR, conforme a los instrumentos (formatos, anexos o base de datos) y canales de presentación (físicos o virtuales) aprobados por SUSALUD.

6.3. De la Implementación PMR

i. Recomendaciones para la gestión de la Implementación del PMR

Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas fiscalizadas por SUSALUD luego de aprobado el PMR a nivel institucional, tienen a su cargo la gestión del riesgo mediante la ejecución de las actividades programadas y documentadas en el respectivo PMR.

Para asegurar la implementación y sostenibilidad del PMR, las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas fiscalizadas, deben considerar las siguientes recomendaciones:

- a) **Alineamiento de Competencias en los Colaboradores:** Está referido al desarrollo de acciones de entrenamiento a los actores y dueños de los procesos involucrados, que aseguren la adherencia a las actividades propuestas en el PMR.
- b) **Alineamiento en la comunicación con el Paciente y su Familia:** Está referido al desarrollo de acciones de comunicación externa, que aseguren la difusión y comprensión de la implementación de las actividades propuestas en el PMR, permitiendo a su vez la retroalimentación para los ajustes correspondientes por parte del paciente y su familia, permitiendo una mejora continua de los procesos desde la voz del usuario de salud.

MANUAL DEL PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

CODIGO: M3.M01 V0

- c) Alineamiento al Planeamiento y Presupuesto Institucional: Está referido a que las actividades propuestas en el PMR estén articuladas con los objetivos institucionales, para asegurar la disponibilidad de los recursos.
- d) Alineamiento al Sistema de Información Institucional: Está referido a que las actividades propuestas en el PMR estén en correspondencia con la implementación de Sistemas de Información presentes en la institución (por ejemplo: Bases de Datos, Aplicaciones Informáticas, Sistemas de Información Gerencial /Hospitalarias, u otros).
- e) Alineamiento a los Sistemas de Medición: Está referido a la vinculación de los logros de las actividades propuestas en el PMR con los indicadores de desempeño institucional.
- f) Alineamiento al Sistema Documental Institucional: Está referido a que las actividades propuestas en el PMR deben considerar un soporte documental (por ejemplo: las políticas, los procedimientos, los instructivos, u otros) alineado a la Gestión por Procesos.

ii. Recomendaciones para la socialización y coordinaciones para el cumplimiento del PMR

Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas seguidamente a la aprobación del PMR o por la Institución, de corresponder, pueden realizar acciones de socialización y coordinación de este documento de gestión, a nivel institucional, así como con las instancias de las cuales dependa la gestión parcial o total de los riesgos identificados, con miras a motivar el involucramiento y el cumplimiento de lo planificado en los plazos programados.

6.4. Recomendación para la mejora de la calidad de los Procesos para la Gestión de Riesgos

Durante el proceso de elaboración e implementación de las actividades del PMR y con la finalidad de promover la mejora de la calidad de los procesos para la gestión de riesgos; las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas pueden utilizar (acorde a la naturaleza de sus operaciones y la problemática identificada); herramientas y técnicas de mejora de la calidad, que le permitan el desarrollo de ciclos de mejora continua, según lo regulado en la normativa específica de la materia aprobada por la Autoridad Nacional de Salud.

6.5. Monitoreo y Verificación del Cumplimiento del PMR

- i. La ISIAFAS y la ISIPRESS definen y realizan el proceso de monitoreo del cumplimiento de las acciones contenidas en el PMR presentada por la institución fiscalizada, según corresponda, de acuerdo a la naturaleza de la actividad propuesta, tipo de entregable y plazo de implementación.
- ii. La ISIAFAS y la ISIPRESS definen en coordinación con la Intendencia de Investigación y Desarrollo (IID), mecanismos de gestión de la información y conocimiento que permitan medir, analizar y priorizar las acciones de fiscalización, respecto a la implementación de los PMR por parte de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS fiscalizadas.
- iii. La ISIAFAS y la ISIPRESS emiten y elevan a la SASUPERVISIÓN; informes técnicos de las acciones de monitoreo con énfasis en recomendaciones de mejora de la calidad en los procesos, para la gestión de riesgos en los IAFAS, IPRESS y UGIPRESS fiscalizadas, respecto a la implementación de los PMR.

6.6. Con relación a la promoción del cumplimiento normativo

De acuerdo con el enfoque de la fiscalización relacionada a la promoción del cumplimiento normativo; la ISIAFAS y la ISIPRESS realizan acciones para promover la emisión del PMR por parte de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS fiscalizadas.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1. De las entidades fiscalizadas: IPRESS, UGIPRESS, IAFAS

El PMR debe ser aprobado por la máxima autoridad de la institución fiscalizada, para su difusión, socialización, implementación, supervisión, monitoreo y evaluación a nivel institucional, en correspondencia a los plazos establecidos, para lo cual designa y dispone a los encargados de la implementación del PMR. La máxima autoridad de la institución fiscalizada debe velar por la ejecución del PMR y, según corresponda, gestionar a otros niveles la disponibilidad de los recursos requeridos.

7.2. De la ISIPRESS e ISIAFAS

Luego de aprobarse el presente manual, la ISIAFAS e ISIPRESS elaboran los documentos normativos complementarios que correspondan, según sus competencias y los remiten a la Superintendencia Adjunta de Supervisión quien los propone para aprobación de la Superintendencia