



PERÚ

Ministerio
del Interior



PLAN DE CONTINGENCIA ANTE EVENTOS DE CRISIS PARA LA ATENCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ – SALUDPOL

Gerencia General

2024



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- FINALIDAD.....	3
III.- ALCANCE	3
IV.-OBJETIVO	3
V.- BASE LEGAL.....	4
VI.-DEFINICIONES	5
VII.-DETERMINACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO DE CRISIS	6
VIII.-ESCENARIOS DE EVENTOS DE CRISIS	7
8.1 Conflictos Sociales	7
8.2 Desastres Naturales	9
8.3 Emergencia Sanitaria	12
IX.- DE LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES EN LAS UNIDADES TERRITORIALES	14
X.- PRESUPUESTO.....	14
XI.- SEGUIMIENTO Y MONITOREO	14

I.- INTRODUCCIÓN

Actualmente las instituciones públicas están expuestas a diversos riesgos que pueden afectar su capacidad operativa para cumplir con sus objetivos, así como su continuidad operatividad. Debido a ello se establecen planes de continuidad o de contingencia para el funcionamiento, con el fin de reducir al mínimo el impacto que se genera por causa de las amenazas existentes que repercuten en la entrega de servicios para la familia policial.

Ahora bien, el contar con un Plan de Contingencia que permita efectuar un conjunto de acciones que tiene por objetivo central establecer oportunamente la capacidad de operaciones, procesos y recursos de los servicios de atención que fueron afectados por un evento de contingencia del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL¹ (en adelante Plan de Continuidad), sólido y estructurado, permitirá prever la cantidad mínima de escenarios adversos, los cuales podrían materializarse y afectar a la entidad en sus recursos o servicios que soportan sus procesos, afectando directa o indirectamente a la familia policial; el presente Plan de Continuidad, describe la planificación de las acciones que se requieren ante una situación de emergencia, garantizando la continuidad del funcionamiento y operación de Saludpol.

II.- FINALIDAD

Asegurar acciones de respuesta ante la ocurrencia de eventos de crisis que pongan en riesgo la operatividad del Saludpol, para la atención de sus beneficiarios.

III.- ALCANCE

El Plan tiene como alcance a la Sede Central y las Unidades Territoriales del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú- SALUDPOL.

IV.-OBJETIVO

Garantizar la atención de la familia policial, ante posibles eventos de crisis que puedan afectar la operatividad del Saludpol.

¹ SALUDPOL: es el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, el cual se crea con el Decreto Legislativo N° 1174 del 7 de diciembre de 2013, en el marco de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y a partir de esta legislación se reconoce su personería jurídica de derecho público interno con calidad de administradora de fondos intangibles de salud, adscrita al Ministerio del Interior, que cuenta con autonomía técnica, económica, financiera, presupuestal y contable, la cual recibe, capta y gestiona 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.

Asimismo, el Plan de contingencia, se encuentra articulado al Objetivo Estratégico “05. Fortalecer la gestión de Riesgos ante emergencias y desastres de la institución”, así como a la Acción Estratégica “05.02 Planes de contingencia implementadas para la reducción del riesgo ante emergencias y desastres²”.

V.- BASE LEGAL

- Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD).
- Ley N° 28551, que establece la obligación de elaborar y presentar Planes de Contingencia – 2005.
- Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, Reglamento de la Ley 29664 que crea el SINAGERD.
- Decreto Supremo N°034-2014-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Resolución Ministerial N° 046-2013-PCM Lineamientos que definen el marco de responsabilidades en Gestión del Riesgo de Desastres en las entidades del Estado en los tres niveles de Gobierno.
- Decreto Supremo N° 111-2012-PCM que incorpora la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, como Política Nacional de obligatorio cumplimiento.
- Resolución Ministerial N° 276-2012-PCM, que aprueba los lineamientos para la constitución y funcionamiento de los Grupos de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres.
- Ley N° 29344, que aprueba la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2010-SA.
- Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, y sus modificatorias mediante DL. 1230, 1267 y 1601.
- Resolución Ministerial N° 188-2015-PCM, que aprueba los lineamientos para la Formulación y Aprobación de Planes de Contingencia.
- Decreto Supremo N° 002-2015-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.

² Resolución de Directorio N.º 011-2023-IN-PD, que aprueba la Ampliación del Horizonte Temporal del Plan Estratégico (PE) 2022-2026 del SALUDPOL.

- Resolución Ministerial N° 158-2019-IN, que aprueba el Manual de Operaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL modificado mediante Resolución Ministerial N° 1270-2019-IN.
- Resolución de Directorio N° 011-2023-IN-SALUDPOL-PD, que aprueba el Plan Estratégico 2024-2026 del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Directorio N° 019-2023-IN-SALUDPOL-PD, que aprueba el Plan Operativo (PO) 2024 del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL y, su modificatoria.
- Resolución de Gerencia General N° 274-2023-IN-SALUDPOL-GG, que formaliza la aprobación del Plan de Implementación del Teletrabajo en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol.

VI.-DEFINICIONES

- **Amenaza:** Causa potencial de un incidente no deseado, que puede resultar en un daño para la organización.
- **Área Usuaria:** Forma parte de las unidades orgánicas de la institución.
- **Continuidad:** Es un término que se refiere al vínculo que mantienen aquellas cosas que están, de alguna forma, en continuo.
- **Plan de contingencia:** Son los procedimientos específicos preestablecidos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la ocurrencia o inminencia de un evento particular para el cual se tiene escenarios definidos.³ Los planes de contingencia son instrumentos de gestión que definen los objetivos, estrategias y programas que orientan las actividades institucionales para la prevención, reducción de riesgos, la atención de emergencias y la rehabilitación en casos de desastres permitiendo disminuir o minimizar los daños, víctimas y pérdidas que podrían ocurrir a consecuencia de fenómenos naturales, tecnológicos o de la producción industrial, potencialmente dañinos⁴.
- **Incidente:** Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo de una actividad. En el contexto institucional, es una interrupción de las condiciones normales de operación en cualquier proceso en el SALUDPOL.

³ Numeral 2.16, del Artículo 2.- Definiciones y normalización de terminología aplicable a las funciones institucionales y procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres, del TÍTULO I de las Disposiciones Generales, del Reglamento de la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD).

⁴ Ley N° 28551 - Ley que establece la obligación de elaborar y presentar Planes de Contingencia

- **Metodología de análisis de riesgos:** Los métodos de análisis de riesgos son técnicas que se emplean para evaluar los riesgos de un proyecto o un proceso. Estos métodos ayudan a tomar decisiones que permiten implementar medidas de prevención para evitar peligros potenciales o reducir su impacto.
- **Plan de Continuidad:** Es un documento que reúne un conjunto de procedimientos alternativos para garantizar el normal funcionamiento del Saludpol, cuando alguno de sus servicios se ha afectado a causa de algún incidente interno o externo a la institución. Este plan permite minimizar las consecuencias en caso de eventos adversos en el SALUDPOL.
- **Procedimiento:** Acción de proceder. Método de ejecutar algunas cosas.
- **Probabilidad:** Posibilidad de que un evento de crisis determinado ocurra en un periodo de tiempo dado.
- **Registro:** Documento que presenta los resultados obtenidos o proporcione evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento de crisis que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales o de los procesos para la presentación de servicios al ciudadano. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

VII.-DETERMINACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO DE CRISIS

El Equipo de Trabajo se encuentra conformado por los siguientes miembros y, se activa en la medida que se presentes los eventos de crisis.

7.1 Conformación del Equipo:

- Gerencia General o su representante
- Director de la Dirección del Asegurado o su representante
- Director de la Dirección de Prestaciones de Salud o su representante
- Director de la Dirección de Financiamiento y Planes de Salud o su representante
- Jefe de la Oficina de Administración o su representante
- Responsable del Área de Comunicaciones e Imagen o su representante
- Coordinador de la Unidad Territorial (para conflicto regional o local)

7.2 Funciones del Equipo:

- Determinar la gravedad del evento de crisis.
- Recopilar y analiza toda la información relevante sobre la situación para tener una visión clara y actualizada.
- Mantener un registro detallado de las reuniones y decisiones tomadas durante el proceso.
- Establecer una estrategia comunicativa que defina: “qué se dice” y “cómo se dice” a los diferentes públicos (internos y externos) durante el manejo del evento de crisis.
- Definir las acciones preventivas y correctivas a seguir, ante los posibles eventos de crisis.

- Facilitar la colaboración entre diferentes Unidades de Organización, asegurando que todos los implicados estén alineados en su respuesta.
- Coordinar con autoridades externas o entidades relevantes si es necesario.
- Informar a los trabajadores sobre el estado del evento de crisis y las medidas adoptadas, utilizando canales internos apropiados.
- Designar portavoces para gestionar la comunicación con los medios de comunicación, asegurando que los mensajes sean coherentes y precisos.
- Tomar decisiones vinculantes que guiarán la respuesta organizacional ante el evento de crisis.
- Actuar con agilidad para adaptar las estrategias según evoluciona la situación.

VIII.-ESCALA DE EVENTOS DE CRISIS

Los escenarios de eventos de crisis son situaciones hipotéticas que describen posibles crisis que pueden ocurrir en una organización, sociedad, y que tienen el potencial de interrumpir el funcionamiento normal y causar consecuencias graves. Estos escenarios son diseñados para anticipar cómo podrían desarrollarse ciertos eventos catastróficos o inesperados, permitiendo a las organizaciones prepararse y desarrollar planes de respuesta adecuados. Estos eventos suelen tener un impacto significativo en las operaciones, la reputación, los recursos financieros y humanos, o la seguridad pública.

8.1 Conflictos Sociales

Se consideran conflictos sociales, aquellos escenarios relacionados a lucha entre grupos sociales que afecta a la estructura de la sociedad, tales como paros, protestas, huelgas, disturbios, movilizaciones, estados de emergencia por inseguridad ciudadana, entre otros que puedan afectar la integridad de la población beneficiaria.

8.1.1. Clasificación de Conflictos

Es útil clasificar los conflictos en dos categorías principales:

- **Conflictos Latentes:** Aquellos que aún no se han manifestado de manera violenta pero que presentan tensiones evidentes.

Para los conflictos latentes se desarrollarán las siguientes acciones preventivas a fin de contar con las condiciones previas a que el conflicto latente se convierta en conflicto activo:

- Ampliación de la capacidad operativa del Call Center.
- Ampliación de la capacidad operativa de atención por redes sociales.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas para la atención de consultas ante emergencias.
- Generación de condiciones para el desarrollo de teletrabajo en el marco de la normativa vigente⁵.
- Coordinación interinstitucional con la PNP, a fin de determinar las zonas en donde se podrían materializar los conflictos activos.

- **Conflictos Activos:** Conflictos que ya han estallado y pueden incluir protestas, huelgas o disturbios.

⁵ Resolución de Gerencia General N.º 274-2023-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el “Plan de Implementación del Teletrabajo en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SaludPol”.

Para los conflictos activos se desarrollarán las siguientes acciones, a fin de contar con las condiciones previas que garanticen la continuidad de operaciones:

- Identificar los establecimientos de salud para la atención de las emergencias (geolocalización).
- Coordinación interinstitucional con la PNP, para garantizar las atenciones de las emergencias.
- Establecer el protocolo de Comunicación entre las partes interesadas.
- Monitoreo simultaneo de la gestión de referencia y contrarreferencia por parte del Equipo de Trabajo.

8.1.2. Identificar la magnitud del conflicto social (nacional, regional o local)

Identificar la región y la cantidad de la población beneficiaria potencialmente afectada por los hechos de conflictos social. Determinar la magnitud y ubicación que procede con la siguiente etapa, a fin que el “Equipo de Trabajo ante eventos de crisis” conformado, analice los siguientes criterios.

Escala Geográfica: Determina si el conflicto es local, regional o nacional. Esto implica analizar el área geográfica afectada y la densidad de beneficiarios en esa región, ya que los conflictos tienden a ser más intensos en áreas con mayor concentración de personas.

Número de Actores Involucrados: Evalúa cuántos grupos o sectores están participando en el conflicto. Un mayor número de actores puede indicar una mayor complejidad y magnitud.

Duración y Evolución: Analiza desde cuándo se ha manifestado el conflicto y si ha escalado en intensidad o ha disminuido. La historia del conflicto puede proporcionar información sobre su potencial destructivo.

Impacto financiero: Evaluar el impacto en los fondos que administra Saludpol.

8.1.3. Identificar los establecimientos de salud para la atención de las emergencias (geolocalización)

El comité realiza el mapeo de los establecimientos de salud cercanos que puedan atender emergencias, a través de la herramienta de geolocalización (GEOSALUDPOL⁶) para identificar la proximidad y capacidad resolutiva de cada uno.

Asimismo, realiza el monitoreo simultaneo de la gestión de referencia y contrarreferencia, a fin de garantizar la atención de la familia policial.

8.1.4. Coordinación interinstitucional con la PNP, para garantizar las atenciones de las emergencias

Se debe establecer una coordinación dinámica, para la comunicación inmediata ante los casos que requieran atención por emergencia, esta debe ser bidireccional, a fin de garantizar el acceso oportuno a los servicios de Salud.

⁶<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTg2OTExOTctY2JhYy00MzlmLTkwNWYtY2VmZmJjY2NhZjdiliwidCI6IjNhNWY5YzQ0LWFiYWMtNGNhOS04NTY5LWYwZGMMyNWY3YzYyYSJ9>

Determinación de Actores Clave para la coordinación interinstitucional:

- Por parte de Saludpol el Equipo de Trabajo determina el responsable y el medio de comunicación mediante el cual se realizará la comunicación, para garantizar el acceso y oportunidad de la atención, a través del financiamiento priorizado⁷ de las prestaciones de salud ante casos de emergencia.
- Por parte de la PNP, se debe identificar el personal policial responsable del despliegue de la operación, a fin de contar con una comunicación activa y fluida para la atención de los casos de emergencia de prestaciones de Saludpol.

Establecer el protocolo de Comunicación:

- Se determina a través de la intervención de los factores clave de comunicación del Saludpol.

8.1.5. Activación de los canales de comunicación interna y externa.

Canales de Comunicación Interna:

- Reuniones presenciales y/o virtuales.
- Correo electrónico institucional.
- Chat grupal.

Canales de Comunicación Externa:

- Ampliación de la capacidad operativa del Call Center.
- Ampliación de la capacidad operativa de atención por redes sociales.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas para la atención de consultas ante emergencias.
- Determinación de voceros para brindar información.

8.2 Desastres Naturales

Se consideran desastres naturales, aquellos escenarios relacionados a fenómenos que resultan de procesos naturales del entorno y que causan daños significativos a la población, la infraestructura y el medio ambiente, tales como, terremotos, tsunamis, inundaciones, sequías, incendios forestales, deslizamiento de tierra, entre otros que puedan afectar la integridad de la población beneficiaria.

Asimismo, como acciones preventivas a fin de contar con las condiciones previas a los desastres naturales:

- Ampliación de la capacidad operativa del Call Center.
- Ampliación de la capacidad operativa de atención por redes sociales.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas para la atención de consultas ante emergencias.
- Generación de condiciones para el desarrollo de teletrabajo en el marco de la normativa vigente⁸.

⁷ El Comité debe determinar mecanismos de priorización (caja chica, fondos por encargo, entre otros)

⁸ Resolución de Gerencia General N.º 274-2023-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el “Plan de Implementación del Teletrabajo en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SaludPol”.

- Coordinación interinstitucional con la PNP, a fin de determinar las zonas en donde se podrían materializar los conflictos activos.

Por consiguiente, se desarrollarán las siguientes acciones, a fin de garantizar la continuidad de operaciones ante desastres naturales:

- Identificar los establecimientos de salud para la atención de las emergencias (geolocalización).
- Coordinación interinstitucional con la PNP, para garantizar las atenciones de las emergencias.
- Establecer el protocolo de Comunicación entre las partes interesadas.
- Monitoreo simultáneo de la gestión de referencia y contrarreferencia por parte del Equipo de Trabajo.

8.2.1 Clasificación de Desastres Naturales

Es útil clasificar los desastres Naturales:

Desastres Geofísicos: Son provocados por fenómenos geológicos y sísmicos, entre ellos Terremotos, Tsunamis, Erupciones volcánicas y, Deslizamientos de tierra.

Desastres Meteorológicos: Son causados por fenómenos atmosféricos, entre ellos, Inundaciones, Sequías y, granizo y nieve.

Desastres Hidrológicos: Son eventos relacionados con el agua, entre ellos, Inundaciones fluviales (desbordes de ríos), Inundaciones costeras y, Sequías.

Desastres Biológicos: Son eventos relacionados con la sanidad pública o el medio ambiente, entre ellos, Inundaciones fluviales (desbordes de ríos), Inundaciones costeras y, Sequías.

Desastres Climáticos: Son eventos que tienen relación directa con cambios en el clima, entre ellos, Calentamiento global y, Fenómenos como El Niño y La Niña.

8.2.2 Identificar la magnitud del desastre natural (nacional, regional o local)

Identificar la región y la cantidad de la población beneficiaria potencialmente afectada por los hechos de desastres naturales. Determinar la magnitud y ubicación que procede con la siguiente etapa, a fin que el “Comité de Emergencia ante eventos adversos” conformado, analice los siguientes criterios.

Escala Geográfica: Determina si el desastre natural es local, regional o nacional. Esto implica analizar el área geográfica afectada y la densidad de beneficiarios en esa región, ya que los desastres naturales tienden a generar mayores daños, en áreas con mayor concentración de personas.

Número de Actores Involucrados: Evalúa cuántos grupos o sectores están participando en el desastre natural. Un mayor número de actores puede indicar una mayor complejidad y magnitud.

Duración y Evolución: Analiza desde cuándo se ha manifestado el desastre natural y si ha escalado en intensidad o ha disminuido. Los antecedentes pueden proporcionar información sobre su potencial destructivo.

Impacto financiero: Evaluar el impacto en los fondos que administra Saludpol.

8.2.3 Identificar los establecimientos de salud para la atención de las emergencias (geolocalización)

El comité realiza el mapeo de los establecimientos de salud cercanos que puedan atender emergencias, a través de la herramienta de geolocalización (GEOSALUDPOL⁹) para identificar la proximidad y capacidad resolutiva de cada uno.

Asimismo, realiza el monitoreo simultaneo de la gestión de referencia y contrarreferencia, a fin de garantizar la atención de la familia policial.

8.2.4 Coordinación interinstitucional con la PNP, para garantizar las atenciones de las emergencias

Se debe establecer una coordinación dinámica, para la comunicación inmediata ante los casos que requieran atención por emergencia, esta debe ser bidireccional, a fin de garantizar el acceso oportuno a los servicios de Salud.

Determinación de Actores Clave para la coordinación interinstitucional:

- Por parte de Saludpol el Equipo de Trabajo determina el responsable y el medio de comunicación mediante el cual se realizará la comunicación, para garantizar el acceso y oportunidad de la atención, a través del financiamiento priorizado¹⁰ de las prestaciones de salud ante casos de emergencia.
- Por parte de la PNP, se debe identificar el personal policial responsable del despliegue de la operación, a fin de contar con una comunicación activa y fluida para la atención de los casos de emergencia de prestaciones de Saludpol.

Establecer el protocolo de Comunicación:

- Se determina a través de la intervención de los factores clave de comunicación del Saludpol.

8.2.5 Activación de los canales de comunicación interna y externa.

Canales de Comunicación Interna:

- Reuniones presenciales y/o virtuales.
- Correo electrónico institucional.
- Chat grupal.
- Radio comunicador.

Canales de Comunicación Externa:

- Ampliación de la capacidad operativa del Call Center.
- Ampliación de la capacidad operativa de atención por redes sociales.

⁹<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTg2OTExOTctY2JhYy00MzImLTkwNWYtY2VmZmJjY2NhZjdiliwidCl6ljNhNWY5YzQ0LWFiYWMtNGNhOS04NTY5LWYwZGMyNWY3YzYyYSJ9>

¹⁰ El Comité debe determinar mecanismos de priorización (caja chica, fondos por encargo, entre otros)

- Desarrollo de herramientas tecnológicas para la atención de consultas ante emergencias.
- Determinación de voceros para brindar información.
- Radio comunicador.

8.3 Emergencia Sanitaria

Se considera emergencia sanitaria, aquellos escenarios que representan una amenaza inminente para salud pública, producto de enfermedades transmisibles, que puedan desencadenar una epidemia y pandemia, afectando significativamente la salud de la población beneficiaria y, demandando acciones urgentes para mitigar sus efectos.

Asimismo, como acciones preventivas, a fin de contar con las condiciones previas a las emergencias sanitarias.

- Ampliación de la capacidad operativa del Call Center.
- Ampliación de la capacidad operativa de atención por redes sociales.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas para la atención de consultas ante emergencias.
- Generación de condiciones para el desarrollo de teletrabajo en el marco de la normativa vigente¹¹.
- Coordinación interinstitucional con la PNP, a fin de determinar las zonas en donde se podrían materializar los conflictos activos.

Por consiguiente, se desarrollarán las siguientes acciones, a fin de garantizar la continuidad de operaciones ante emergencias sanitarias:

- Identificar los establecimientos de salud para la atención de las emergencias (geolocalización).
- Coordinación interinstitucional con la PNP, para garantizar las atenciones de las emergencias.
- Establecer el protocolo de Comunicación entre las partes interesadas.
- Monitoreo simultaneo de la gestión de referencia y contrarreferencia por parte del Equipo de Trabajo.

8.3.1 Identificar la localización de la emergencia sanitaria (nacional o regional)

Identificar la región y la cantidad de la población beneficiaria potencialmente afectada por la crisis sanitaria. Determinar la magnitud y ubicación que procede con la siguiente etapa, a fin que el “Equipo de Trabajo ante eventos de crisis” conformado, analice los siguientes criterios.

Escala Geográfica: Determina si la crisis sanitaria es regional o nacional. Esto implica analizar el área geográfica afectada y la densidad de beneficiarios en esa región.

Número de Actores Involucrados: Evalúa cuántos grupos o sectores están participando en la crisis sanitaria. Un mayor número de actores puede indicar una mayor complejidad y magnitud.

¹¹ Resolución de Gerencia General N.º 274-2023-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el “*Plan de Implementación del Teletrabajo en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SaludPol*”.

Duración y Evolución: Analiza desde cuándo se ha manifestado la crisis sanitaria y si ha escalado en intensidad o ha disminuido. Los antecedentes pueden proporcionar información sobre su potencial destructivo.

Impacto financiero: Evaluar el impacto en los fondos que administra Saludpol.

8.3.2 Identificar los establecimientos de salud para la atención de las emergencias (geolocalización)

El Equipo de Trabajo realiza el mapeo de los establecimientos de salud cercanos que puedan atender emergencias, a través de la herramienta de geolocalización (GEOSALUDPOL¹²) para identificar la proximidad y capacidad resolutiva de cada uno.

8.3.3 Coordinación interinstitucional con la PNP, para garantizar las atenciones de las emergencias

Se debe establecer una coordinación dinámica, para la comunicación inmediata ante los casos que requieran atención por emergencia, esta debe ser bidireccional, a fin de garantizar el acceso oportuno a los servicios de Salud.

Determinación de Actores Clave para la coordinación interinstitucional:

- Por parte de Saludpol el Equipo de Trabajo determina el responsable y el medio de comunicación mediante el cual se realizará la comunicación, para garantizar el acceso y oportunidad de la atención, a través del financiamiento priorizado¹³ de las prestaciones de salud ante casos de emergencia.
- Por parte de la PNP, se debe identificar el personal policial responsable del despliegue de la operación, a fin de contar con una comunicación activa y fluida para la atención de los casos de emergencia de prestaciones de Saludpol.

Establecer el protocolo de Comunicación:

- Se determina a través de la intervención de los factores clave de comunicación del Saludpol.

8.3.4 Activación de los canales de comunicación interna y externa.

Canales de Comunicación Interna:

- Reuniones presenciales y/o virtuales.
- Correo electrónico institucional.
- Chat grupal.
- Radio comunicador.

Canales de Comunicación Externa:

- Ampliación de la capacidad operativa del Call Center.
- Ampliación de la capacidad operativa de atención por redes sociales.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas para la atención de consultas ante emergencias.

¹²<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTg2OTExOTctY2JhYy00MzlmLTkwNWYtY2VmZmJiY2NhZjdiliwidCI6IjNhNWY5YzQ0LWFiYWMtNGNhOS04NTY5LWYwZGMMyNWY3YzYyYSJ9>

¹³ El Comité debe determinar mecanismos de priorización (caja chica, fondos por encargo, entre otros)

- Determinación de voceros para brindar información.
- Radio comunicador.

IX.- DE LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES EN LAS UNIDADES TERRITORIALES

9.1 Fortalecer los canales de atención no presenciales:

Se deben establecer acciones de fortalecimiento a través de las Unidades Territoriales, para contrarrestar los efectos generados por los eventos de crisis, a fin de garantizar las atenciones de la familia policial.

9.1.1 Horario Extendido de atención de las Unidades Territoriales

Ante eventos de crisis, el Equipo de Trabajo gestiona la ampliación del horario de atención, en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.

9.1.2 Desplazamiento virtual temporal del recurso humano entre Unidades Territoriales

Ante eventos de crisis, el Equipo de Trabajo gestiona el Desplazamiento virtual temporal del recurso humano entre Unidades Territoriales, según su carga laboral, en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.

9.1.3 Dotación de recursos tecnológicos para continuidad de operaciones

Ante eventos de crisis, se gestiona la dotación de recursos tecnológicos, como aplicativos, equipos informáticos, sistemas informáticos, que sean necesarios para que se fortalezca los trámites no presenciales.

X.- PRESUPUESTO

Los recursos destinados para la implementación del Plan de Contingencia, estarán sujetos según el evento de crisis presentado y, serán financiados a través de la Actividad Operativa “A0.01 Gestión interna de Riesgos y desastres”, del Plan Operativo (PO) 2024 del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú-SALUDPOL.

XI.- SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El seguimiento y Monitoreo se llevará a cabo, a través del Equipo de Trabajo ante eventos de crisis, una vez se desarrollen acciones, para la continuidad operativa en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú-SALUDPOL. Asimismo, se deberá rendir cuentas al Directorio sobre las acciones adoptadas, ante los eventos de crisis presentados.