



DPTO. DE AUDITORIA

[Handwritten signature]
ASESOR JURIDICO
S.S.M.S.O.

REF: Aprueba Plan de Comunicación y Consulta del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

RESOLUCION EXENTA N° 28.12.2017 005733

VISTOS:

Lo dispuesto en el Objetivo Gubernamental de Auditoría Interna N°2, instruido en Gab. Presidencial N° 369 del 06.03.2015; Documento Técnico N° 70 de marzo de 2015, del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, referido a la implantación, mantención y actualización del proceso de gestión de riesgos; el Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°1 de 2005, de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; Decreto Supremo N°140 de 2004, de Salud, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución N° 1600 de 2008 de Contraloría General de la República y las facultades que me confiere el Decreto Exento N°468 de 09.11.2015, de Salud, dicto lo siguiente:

RESUELVO:

1° **APRUEBASE**, a contar de esta fecha, el "Plan de Comunicación y Consulta del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente".

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



[Handwritten signature]

DR. MICHAEL VELTEN CRUZAT
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD M.SUR ORIENTE

DR.MVC/SR.JTF/SR.HPR/CJ

DISTRIBUCIÓN:

- Dirección S.S.M.S.O
- Subdirección Administrativa S.S.M.S.O
- Subdirección de Gestión Asistencial S.S.M.S.O
- Departamento Auditoría S.S.M.S.O
- Asesoría Jurídica S.S.M.S.O
- Interesados
- Oficina de Partes



[Handwritten signature]
Transcrito Fielmente
MINISTRO DE FE

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	29-12-2017		

**PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA
DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE
SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**

2017

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión
Fecha Versión	29-12-2017		

INDICE

1. OBJETIVO	3
1.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4. DEFINICIONES	4
5. PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA	4
5.1 COMUNICACIÓN Y GENERACION DE INFORMACIÓN	4
5.2 FASE DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DE RIESGOS	5
5.3 CONSULTAS Y GENERACION DE INFORMACION.....	11
6. CONTROL DE CAMBIOS	11
7. ANEXOS.....	11

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión
Fecha Versión	29-12-2017		

1. OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Comunicar información confiable y oportuna de la Gestión de Riesgos a los todos los integrantes de la red de Salud Sur Oriente, permitiendo identificar todos los procesos internos, para así reconocer y prevenir los que tengan carácter crítico.

Lo anterior, se enmarca en los lineamientos estratégicos de este Servicio de Salud; y contribuye a que cada persona sepa la importancia de su trabajo y los riesgos que conlleva, y el impacto que puede producir principalmente en los usuarios.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Transmitir los objetivos del Proceso de Gestión de Riesgos, metodología y resultados esperados.
- Comunicar los avances realizados y los resultados obtenidos en la ejecución y evaluación del proceso.
- Establecer una comunicación eficaz de la información, entre los diversos funcionarios involucrados en las fases o etapas del Proceso de Gestión de Riesgos.
- Informar y comunicar los resultados del proceso a nivel general, tanto a usuarios internos como externos de la Institución.
- Entregar información sobre las acciones, obligaciones administrativas y evaluación de las diferentes etapas a los responsables de gestión de riesgos en las Subdirecciones, Departamentos y/o Unidades.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión
Fecha Versión	29-12-2017		

2. ALCANCE

Este Plan de Comunicación y Consulta se aplicará a la Dirección, Subdirecciones, Departamentos, Unidades, Comité y Coordinador de Riesgos del Servicio de Salud y Comité de Riesgos de los Establecimientos de la red.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Chilena-ISO 31.000:2012: Gestión de Riesgos.
- Marco de Gestión de Riesgos Corporativos ERM- COSO.
- Documento Técnico N°70 del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno: Implementación, mantención y actualización del Proceso de Gestión de Riesgos en el Sector Público.
- Documento Técnico N°71 del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno: Aseguramiento al Proceso de Gestión de Riesgos en el Sector Público.

4. DEFINICIONES

- P.G.R.: Proceso de Gestión de Riesgos
- S.S.M.S.O.: Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.
- C.A.I.G.G: Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
- Estructura Organizacional: Dirección, Subdirecciones, Departamentos, Unidades y funcionarios del S.S.M.S.O.
- Usuarios internos: estructura organizacional del S.S.M.S.O. y Comité de Riesgos de cada uno de los establecimientos hospitalarios de la red.
- Usuarios externos: Autoridades de Gobierno (MINSAL, C.A.I.G.G., entre otros)

	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión
	Fecha Versión	29-12-2017	

5. PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA

5.1 COMUNICACIÓN Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

La Estrategia de la Comunicación Interna tiene como objetivo la sistematización y estructuración de la información, promoviendo una gestión eficaz y transparente, contribuyendo además, a establecer una comunicación fluida y eficiente entre la estructura organizacional del Servicio de Salud y los funcionarios que participan del proceso. Lo anterior, favorece el trabajo en equipo y el establecimiento de sinergias entre los distintos integrantes de la institución.

5.2 FASE DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Fase de Comunicación del Proceso de Gestión de Riesgos					
Ámbito	Actor relevante	Funciones	Actividades	Periodicidad	Mecanismo y/o medio de comunicación
Interno	Director del S.S.M.S.O.	Dirigir el Proceso de Gestión de Riesgos	- Aprobar todos los instrumentos normativos que regulan el Proceso de Gestión de Riesgos, en caso de ser necesaria su actualización.	Cada vez que se requiera.	- Resolución firmada por el Director. - Acta de Comité de Riesgos. "Indicando que se hace necesario la aprobación del Director, de los instrumentos normativos, que regulan el Proceso de Gestión de Riesgos" que se adjuntan.
			- Evaluar la efectividad del esquema de administración de riesgo.	Cada vez que se requiera.	- Acta de Comité de Riesgos. Especificando que se hace necesario la revisión y aprobación del Director, de esquema de administración de riesgo, con el fin de que evalúe su efectividad. - Resolución firmada por el Director.
			- Apoyar y mantener vigente el funcionamiento del Comité de Riesgos del SSMSO y solicitar a los directivos de la Red, la	Cada vez que se requiera.	- Memorándum y/o Circular solicitando a los directivos de la red, la aplicación de la Política de Riesgos y sus implicancias.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	29-12-2017		

			<p>aplicación de la Política de Riesgos y sus implicancias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de todos los productos asociados al PGR. - Designación formal de responsables roles y funciones de la Gestión de Riesgos del Servicio. - Designación y/o formalización de los funcionarios que integran el Comité de Riesgos del Servicio, cada vez que se requiera su actualización. 	<p>Cada vez que se requiera</p> <p>Cada vez que se requiera</p> <p>Cada vez que se requiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución firmada por el Director, en los casos que el Comité lo solicite. - Acta de Comité de Riesgos: Especificando que se hace necesario que el Director apruebe el o los productos asociados al PGR que se adjuntan. - Resolución firmada por el Director. - Acta de Comité de Riesgos: Proponiendo al director quienes podrían asumir las funciones de coordinador y encargados de riesgos del S.S.M.S.O., cada vez que se requiera su actualización. - Resolución firmada por el Director.
Interno	Jefe Unidad de Comunicaciones	Difusión de instrumentos normativos y productos asociados al P.G.R del S.S.M.S.O.	Difusión de instrumentos normativos y productos asociados al P.G.R del S.S.M.S.O.	Cada vez que el Director formalice documento respectivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico masivo a funcionarios del Servicio difundiendo: Instrumentos normativos y productos del P.G.R formalizadas por el Director. - Subir en portal del S.S.M.S.O. Instrumentos normativos formalizadas correspondientes a los Instrumentos normativos y/o productos del P.G.R. aprobados por el Director.
Interno	Comité de Riesgos del S.S.M.S.O	Asesorar y liderar el Proceso de Gestión de Riesgos	Definir, actualizar y monitorear el cumplimiento de la Política de Gestión de Riesgos.	Trimestralmente	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de reunión de Comité de Riesgos: Especificando la definición, actualización, monitoreo del

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión
Fecha Versión	29-12-2017		

				cumplimiento de la Política de Gestión de Riesgos.
		Compilar la información necesaria para la priorización de riesgos y formular métodos de sistematización de su gestión.	Trimestralmente	- Acta de reunión del Comité de Riesgos: Definiendo la priorización de riesgos y formulando si es necesario, métodos de sistematización de su gestión.
		Supervisar la implementación del marco de administración de riesgos y su revisión.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Especificando la supervisión de la implementación del marco de administración de riesgos y su revisión.
		Monitorear perfil de riesgo de la institución	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Definiendo el monitoreo del perfil de riesgo del Servicio de Salud.
		Asegurarse que los riesgos sean considerados en los planes de corto y largo plazo en las Instituciones de la red.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Especificando que los riesgos sean considerados en los planes de corto y largo plazo en el Servicio de Salud y los establecimientos de la red.
		Entregar las directrices para que los planes de respuesta al riesgo, sean concordantes en las estrategias de la organización	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Especificando las directrices para que los planes de respuesta al riesgo, sean concordantes con las estrategias de la organización.
		Establecer estrategias de cumplimiento del Proceso de Gestión de Riesgos de los Establecimientos de la red.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Estableciendo las estrategias de cumplimiento del Proceso de Gestión de Riesgos de los Establecimientos de la red.
		Definir, revisar y monitorear el cumplimiento del Plan de Comunicación y Consulta y todo lo relacionado con el cumplimiento del P.G.R.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Definiendo, revisando y/o monitoreando según corresponda, el cumplimiento del Plan de Comunicación y Consulta. - Enviar a través de Ordinarios y/o entregar a los Deptos. o Unidades de Auditoría, los reportes.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión	0.1
Fecha Versión	29-12-2017			

					avances y monitoreos solicitados por el C.A.I.G.G en materia de cumplimiento del P.G.R. (entre ellos, también el Plan de Comunicación y Consulta).
			Definir y proponer al Director del Servicio, quienes asumirán las funciones de Coordinador y Encargados de Riesgos, cada vez que se requiera su actualización.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Definiendo y proponiendo al Director del Servicio, quienes asumirán las funciones de coordinador y encargados de riesgos.
			Verificar el cumplimiento de las actividades de los Encargados de Riesgos.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Verificando el cumplimiento de las actividades de los encargados de riesgo, en conjunto con el Coordinador de Riesgo.
Interno	Coordinador de Riesgos	Gestionar Proceso de Gestión de Riesgos	Orientar al Comité técnicamente, en la elaboración de la Política de Gestión de Riesgos.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: En donde se especifica las orientaciones técnicas que hace el Coordinador de Riesgos al Comité de Riesgos, respecto a la elaboración de la Política de Gestión de Riesgos.
			Monitorear en conjunto con el Comité de Riesgos, la implementación y actualización adecuada del Proceso de Gestión de Riesgos.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: En donde se especifica el monitoreo en conjunto que hace el Coordinador con el Comité de Riesgos, respecto a la implementación y actualización adecuada del Proceso de Gestión de Riesgos.
			Entregar los lineamientos junto con el Comité, para definir las prioridades de riesgo.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: En donde se especifica los lineamientos que entrega el Coordinador de Riesgos en conjunto con el Comité de riesgos, respecto a la definición de las prioridades de riesgo.
			Liderar el monitoreo y avance general de la implementación de las estrategias de tratamiento de riesgos.	Trimestralmente	- Acta de reunión de Comité de Riesgos: Especificando el Monitoreo y avance general de la implementación de las estrategias de tratamiento de riesgos, que lidera el Coordinador

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	29-12-2017		

Interno	Encargados de Riesgos	Administrar el Proceso de Gestión de Risgos en su respectiva área funcional.	Levantar y evaluar permanentemente los riesgos y controles mitigantes de su área, de acuerdo a la metodología establecida por el C.A.I.G.G	Trimestralmente	- Memorándum remitido a Coordinador, con los procesos, riesgos levantados y los controles mitigantes de su área funcional.
			Alinear a través de la organización, las prioridades y estrategias de identificación de riesgos.	Trimestralmente	- Memorándum remitido a Coordinador de Riesgos con las prioridades y estrategias de identificación de riesgos de sus áreas funcionales.
			Preparar los medios de verificación que den cuenta del grado de cumplimiento de las estrategias de tratamiento de riesgos.	Trimestralmente	- Memorándum remitido a Coordinador de Riesgos, con los medios de verificación que den cuenta del grado de cumplimiento de las estrategias de riesgos de sus áreas funcionales.
			Realizar la medición de impacto de los riesgos.	Trimestralmente	- Memorándum remitido a Coordinador de Riesgos, con la medición de impacto de los riesgos de sus áreas funcionales.
			Proponer las mejoras continuas en las mediciones y procesos.	Trimestralmente	- Memorándum remitido a Coordinador de Riesgos, con las mejoras continuas en las mediciones y procesos de sus áreas funcionales.
			Monitorear el avance en su área de implementación de las estrategias de tratamiento.	Trimestralmente	- Memorándum remitido a Coordinador de Riesgos informando sobre el avance de implementación de estrategias de tratamiento de sus áreas funcionales.
			Interno	Departamento de Auditoría Interna del S.S.M.S.O y Departamento s y/o Unidades de Auditoría de los Establecimientos de la Red	Evaluar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Riesgos
Enviar reportes e informes solicitados por el C.A.I.G.G en materia de cumplimiento del P.G.R.	Cada vez que el C.A.I.G.G lo solicite.	- Ordinarios adjuntando reportes e informes solicitados por el C.A.I.G.G. - Correo electrónico al C.A.I.G.G con reportes e informes			

	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	29-12-2017		

			Auditar el cumplimiento y avance del P.G.R de los Establecimientos dependientes en conjunto con los Departamentos de Auditoría Internas de la red.	Al menos una vez al año.	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinarios al C.A.I.G.G informando sobre el resultado del cumplimiento y avance del P.G.R de los establecimientos dependientes. - Correo electrónico solicitando a los departamentos de auditorías de la red, los informes de cumplimiento y los avances del P.G.R de sus establecimientos.
			Reportar al Director del S.S.M.S.O. sobre el resultado de la evaluación del proceso de gestión de riesgos, enfatizando los riesgos claves o estratégicos de la organización.	Al menos una vez al año.	<ul style="list-style-type: none"> - Envío a través de reservado al Director, informando sobre el resultado de la evaluación y proceso de gestión de riesgos, enfatizando los riesgos claves o estratégicos de la organización.
Interno	Funcionarios del S.S.M.S.O y los Establecimientos de la Red	Aplicar la metodología de gestión de riesgos en su respectiva área funcional.	Conocer y aplicar la Política de Gestión de riesgos del S.S.M.S.O	Al menos una vez al año.	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir a la(s) capacitación(es) que realice el Servicio en materia de Gestión de Riesgos.
Externo	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno	Entregar las directrices gubernamentales para la implementación del Proceso de Gestión de Riesgos.	Proporcionar los lineamientos técnicos, la asesoría y capacitación, al Servicio de Salud y a sus establecimientos dependientes, en la implementación del Proceso de Gestión de Riesgos.	A definir por el CAIGG	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos Técnicos. - Ordinarios anuales, actividades a realizar para el cumplimiento del P.G.R - Correos electrónicos remitidos por el Organismos Gubernamental. - Actividades de capacitación, cada vez que el Comité de Riesgos lo gestione con el C.A.I.G.G.

	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión
	Fecha Versión	29-12-2017	

5.3 CONSULTA Y GENERACION DE INFORMACIÓN

Los distintos usuarios involucrados en el Proceso de Gestión de Riesgos pueden solicitar información y realizar consultas durante todo el proceso, en cualquiera de sus etapas, al Comité de Riesgos. El objetivo es **retroalimentar a las partes involucradas** (internas y externas) ya sea mediante asistencia técnica o proveer de información en las diferentes fases o etapas del Proceso de Gestión de Riesgos.

El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente durante el año 2018, difundirá a través de capacitaciones y talleres informáticos el Proceso de Gestión de Riesgos a todos los Funcionarios de la Institución.

Con la finalidad de que la Gestión de Riesgos se internalice a nivel de toda la organización, es fundamental para este Servicio de Salud, realizar capacitaciones continuas y llevar a cabo una óptima difusión a toda a red.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado / Nombre del responsable

7. ANEXOS

No Aplica

 <p> Servicio de Salud Metropolitana Sur Oriente Región Metropolitana Ministerio de Salud </p>	PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL SERVICIO DE SALU METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	SGR-PCC-V.1	Versión
Fecha Versión	29-12-2017		

Elaborador por: Cinthia León Fuentealba. Encargada de Gestión de Riesgos del S.S.M.S.O	Revisado por: Comité de Riesgos del S.S.M.S.O	Aprobado por: Dr. Michael Velten Cruzat. Director S.S.M.S.O
---	---	---