

PROCESO GESTION DE RIESGOS 2025

Hospital Carlos Van Buren



Índice

- Definiciones generales
- Resultados PGR 2024
- Metodología (doc. N°70 CAIGG)
- Lineamientos Estratégicos
- Procesos Hospitalarios
- Procesos priorizados según Planificación Estratégica
- Matriz de Procesos
- Propuesta de procesos críticos para levantamiento de Matriz de Riesgos
- Calendario CAIGG



Definiciones generales

Riesgo: La Norma NCh-ISO Guía 73:2012 define riesgo como el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos y destaca que, con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a potenciales eventos y consecuencias, o a una combinación de ambos.

El riesgo también se define como **la posibilidad (probabilidad) de que un acontecimiento ocurra y afecte (consecuencia o impacto) negativamente a la consecución de los objetivos.**

Gestión de Riesgos: Proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.



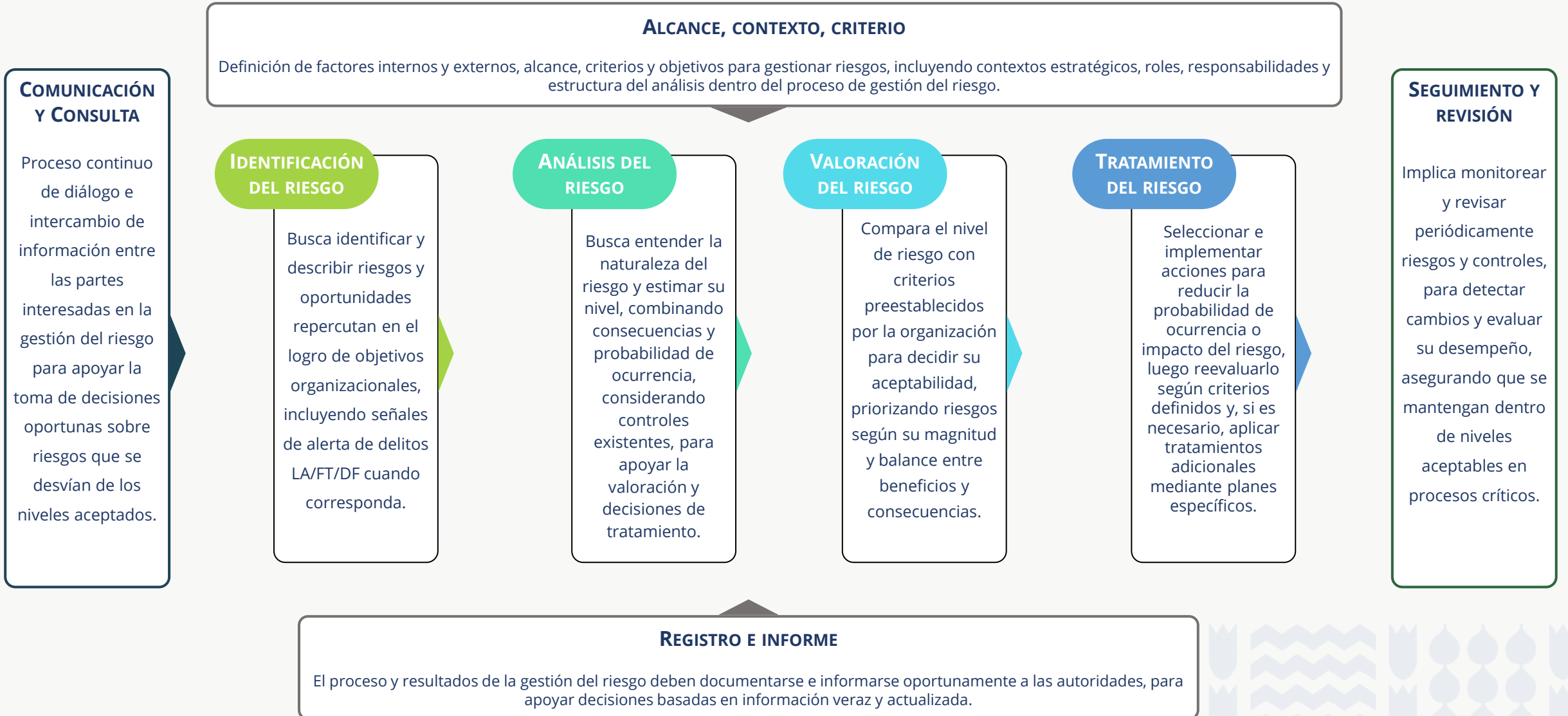
Resultados PGR 2024

PROCESOS	NIVEL DE EXPOSICIÓN AL RIESGO	RANKING (Levantamiento Plan de Tratamiento)
Registro de hospitalización y latencia ficha clínica previa codificación GRD	11.85	1
Gestión de Agendas	7.51	2
Proceso Gestión de insumos en consignación.	4.93	3
Gestión de Redes de Comunicaciones	4.35	4
Disminuir el porcentaje de outliers superiores	4.29	5
Gestión de Servidores	3.82	6
Gestión del Pedido No Habitual	3.81	7
Acceso a cama de dotación en menos de 12 horas desde la indicación de hospitalización	3.14	8
Tecnologías usadas para el desarrollo de sistemas	3.11	9
Proceso Ambulatorio (Mejorar las condiciones de Administración de Metrotrexato en pacientes no oncológicos)	3.08	10
Gestión de compra Licitación	3	11
Gestión de compra Insumos en Consignación/externos	2.75	12
Gestión de ordenes de reposo	2	13
Gestión de suplencias y reemplazos	1.89	14
Intervenciones quirúrgicas mayores	1.12	15
Proceso Quirúrgico ingreso desde domicilio	0.68	16
Proceso Quirúrgico hospitalizado	0.65	17

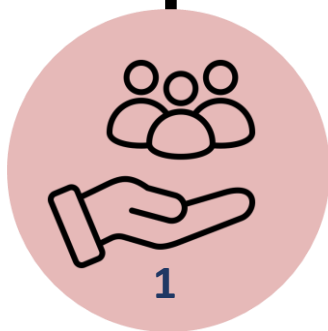
Proceso Transversal	Proceso	Ranking de Procesos	Verificables	Responsable Proceso
Sistemas informáticos	Tecnologías usadas para desarrollo de sistemas	10	Si	Carlos Jorquera
Servicios de atención social/ previsional /salud	Acceso a cama de dotación en menos de 12 horas desde la indicación de hospitalización	9	No	Jefe UEA/ Dr. Felipe Solis
Adquisiciones y abastecimiento	Gestión del Pedido No Habitual	8	Si	Patricia Villegas
Sistemas informáticos	Gestión de Servidores	7	Si	Marcos Concha
Servicios de atención social/ previsional /salud	Disminuir el porcentaje de outliers superiores	6	No	Dr. Felipe Solis
Sistemas informáticos	Gestión de Redes de Comunicaciones	5	Si	Carlos Jorquera
Administración de bienes estratégicos	Proceso Gestión de insumos en consignación.	4	No	Dr. Huidobro / EU Oscar Velásquez
Servicios de atención social/ previsional /salud	Gestión de Agendas	3	Si	Dra. Valentina Duarte
Servicios de atención social/ previsional /salud	Proceso Ambulatorio (Mejorar las condiciones de Administración de Metrotrexato en pacientes no oncológicos)	2	No	EU Denisse Vignño - Cindy Arancibia
Gestión documental	Registro de hospitalización y latencia ficha clínica previa codificación GRD	1	No	EU Daniela Benavides

PD: Comité de riesgo de HCVB decide trabajar en plan de tratamiento los 10 primeros procesos del ranking.

Metodología



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS HCVB



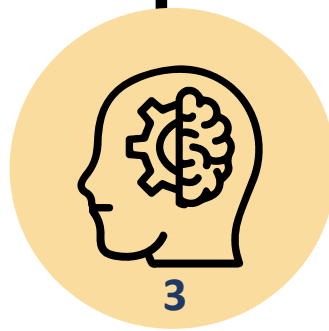
Trato humanizado

Potenciar una atención de salud de calidad centrada en el trato humanizado, digna e inclusiva, asegurando la oportunidad de la atención según las necesidades particulares de cada usuario y familia.



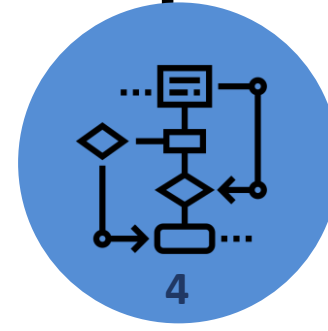
Productividad

Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital, que presentan directa relación con las líneas productivas.



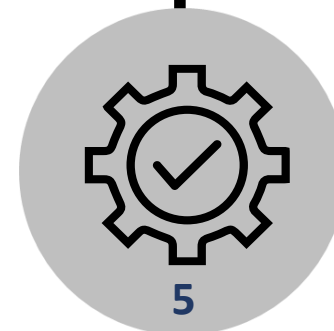
Formación

Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución y orientadas en la seguridad de la atención y eficiencia de los procesos hospitalarios.



Gestión de procesos

Fortalecer la gestión de procesos hospitalarios, a través, del levantamiento, análisis e integración de los mismos.

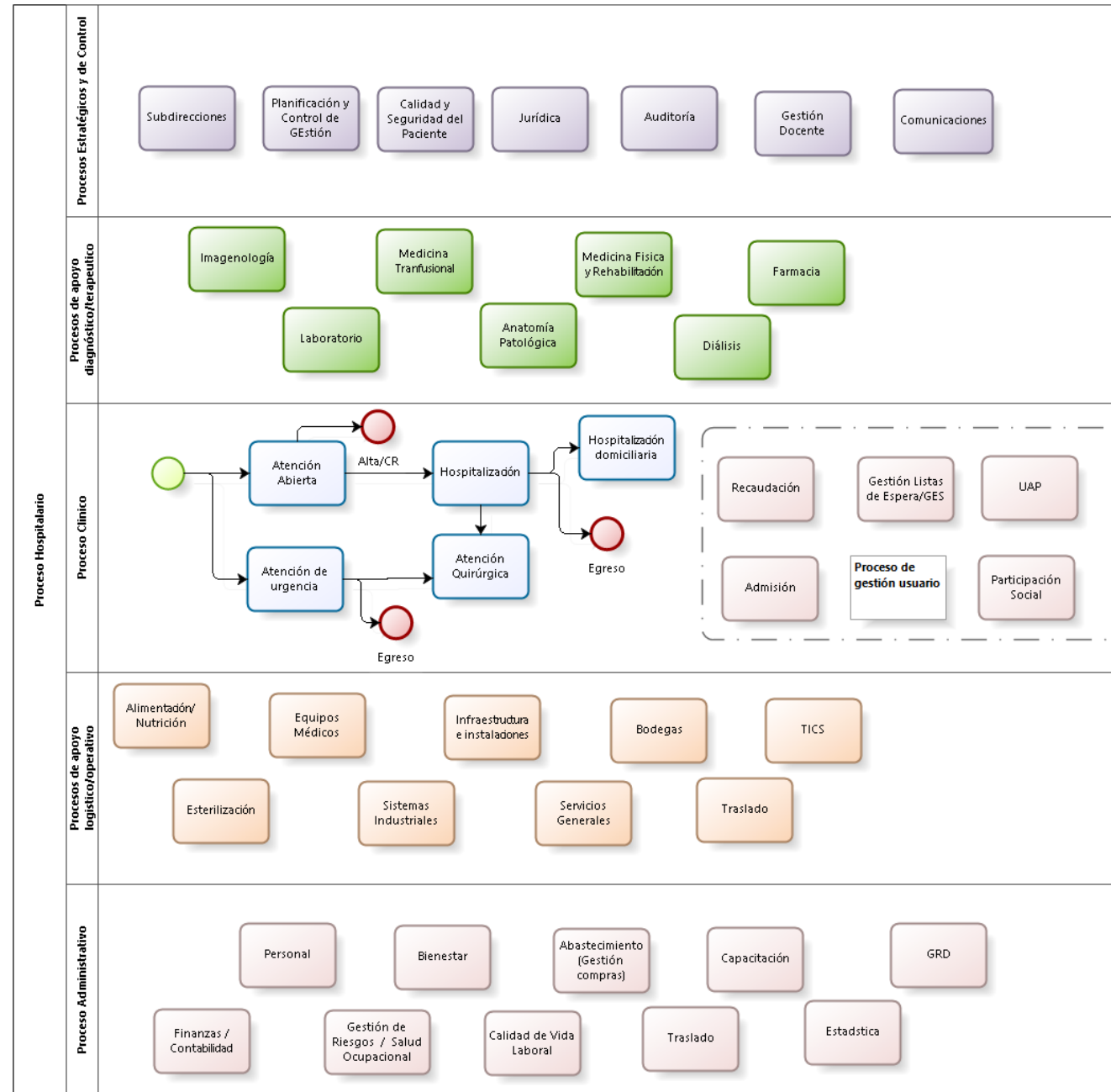


Sistemas de control

Establecer, desarrollar y/o evaluar sistemas de control interno orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales.



Procesos Hospitalarios



Procesos priorizados según PE

Proceso general	Subproceso	Estrategia asociada
Atención Abierta	Gestión de IC	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Atención Abierta	Agendamiento	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Atención Cerrada	Gestión de Camas	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Atención Urgencia	Proceso gral. De atención de urgencia	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Atención Quirúrgica	Proceso gral. Atención quirúrgica	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Gestión de demanda (SDGA)	Externalización de prestaciones	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Control de Gestión	Programación y control de Producción	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Financiero	Programación y Control presupuestario.	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Abastecimiento	Planificación de compras	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Abastecimiento	Programación de licitaciones	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Abastecimiento	Gestión y control de contratos	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Abastecimiento	Levantamiento de requerimiento	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Abastecimiento	Gestión de Bodegas	2. Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital
Recursos Humanos	Reclutamiento, inducción, perfil de cargo	3. Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución
Recursos Humanos	Gestión de suplencias	3. Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución
Recursos Humanos	Control de asistencia /ausentismo	3. Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución
Recursos Humanos	Programación y control presupuestario (it.21)	3. Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución
Recursos Humanos	Gestión de Licencias médicas	3. Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución
Recursos Humanos	Gestión de cargos, dotación de personas	3. Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución
Recursos Humanos	Capacitación a funcionarios	3. Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución
Gestión usuario	Evaluación de Satisfacción usuaria	1. Potenciar una atención de salud de calidad centrada en el trato humanizado, digna e inclusiva, asegurando la oportunidad de la atención
Gestión usuario	Gestión de Reclamos	1. Potenciar una atención de salud de calidad centrada en el trato humanizado, digna e inclusiva, asegurando la oportunidad de la atención
Gestión usuario	Gestión de Programas de trato humanizado (Mila, Hosp. Amigo, Esc. Hospitalarias)	1. Potenciar una atención de salud de calidad centrada en el trato humanizado, digna e inclusiva, asegurando la oportunidad de la atención

Esquema de relación y priorización de procesos relevantes en relación a objetivos estratégicos

MISIÓN HOSPITAL CARLOS VAN BUREN : “Somos el Hospital público de alta complejidad ubicado en la comuna de Valparaíso, autogestionado en red, asistencial docente y centro de referencia de la red del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio e integrado a la macro red centro norte, que brinda prestaciones de salud de calidad, centrada en el usuario, a través de equipos multidisciplinares y altamente Especializados”.							
Objetivos	1) Potenciar una atención de salud de calidad centrada en el trato humanizado, digna e inclusiva, asegurando la oportunidad de la atención según las necesidades particulares de cada usuario y familia.	2) Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital, que presentan directa relación con las líneas productivas.	3) Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución y orientadas en la seguridad de la atención y eficiencia de los procesos hospitalarios.	4) Fortalecer la gestión de procesos hospitalarios, a través, del levantamiento, análisis e integración de los mismos.	5) Establecer, desarrollar y /o evaluar sistemas de control interno orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales	Nivel de contribución promedio del proceso al cumplimiento de los objetivos	Proceso Seleccionado ([2.0 - 3.0]
Procesos (Subproceso) HCVB							
Atención Abierta Gestión de IC	3	1	2	3	2	2.2	Si
Atención Abierta Agendamiento	2	2	2	3	2	2.2	Si
Atención Cerrada Gestión de Camas	3	3	2	3	2	2.6	Si
Atención Urgencia Proceso gral. De atención de urgencia	3	3	2	3	2	2.6	Si
Atención Quirúrgica Proceso gral. Atención quirúrgica	3	3	2	3	2	2.6	Si
Gestión de demanda (SDGA) Externalización de prestaciones	2	3	1	3	2	2.2	Si
Control de Gestión Programación y control de Producción	2	2	2	3	3	2.4	Si
Financiero. Programación y Control presupuestario.	1	3	1	3	3	2.2	Si
Abastecimiento. Planificación de compras	2	3	2	3	3	2.6	Si
Abastecimiento. Programación de licitaciones	2	2	2	3	3	2.4	Si
Abastecimiento. Gestión y control de contratos	1	2	2	3	3	2.2	Si
Abastecimiento. Levantamiento de requerimiento	2	2	2	3	2	2.2	Si

Esquema de relación y priorización de procesos relevantes en relación a objetivos estratégicos

MISIÓN HOSPITAL CARLOS VAN BUREN : “Somos el Hospital público de alta complejidad ubicado en la comuna de Valparaíso, autogestionado en red, asistencial docente y centro de referencia de la red del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio e integrado a la macro red centro norte, que brinda prestaciones de salud de calidad, centrada en el usuario, a través de equipos multidisciplinarios y altamente Especializados”.							
Objetivos	1] Potenciar una atención de salud de calidad centrada en el trato humanizado, digna e inclusiva, asegurando la oportunidad de la atención según las necesidades particulares de cada usuario y familia.	2] Mejorar la productividad con énfasis en el uso eficiente de los recursos del hospital, que presentan directa relación con las líneas productivas.	3] Potenciar las competencias de funcionarios enfocadas al rol que desempeñan dentro de la institución y orientadas en la seguridad de la atención y eficiencia de los procesos hospitalarios.	4] Fortalecer la gestión de procesos hospitalarios, a través, del levantamiento, análisis e integración de los mismos.	5] Establecer, desarrollar y/o evaluar sistemas de control interno orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales	Nivel de contribución promedio del proceso al cumplimiento de los objetivos	Proceso Seleccionado ([2.0 - 3.0]
Procesos (Subproceso) HCVB							
Abastecimiento. Gestión de Bodegas	2	3	2	3	3	2.6	Si
Recursos Humanos Reclutamiento, inducción, perfil de cargo	2	2	3	3	2	2.4	Si
Recursos Humanos Gestión de suplencias	2	2	2	2	2	2	Si
Recursos Humanos Control de asistencia /ausentismo	1	2	1	2	3	1.8	No
Recursos Humanos Programación y control presupuestario (it.21)	1	3	1	3	3	2.2	Si
Recursos Humanos Gestión de Licencias médicas	1	3	1	3	3	2.2	Si
Recursos Humanos Gestión de cargos, dotación de personas	2	2	2	2	3	2.2	Si
Recursos Humanos Capacitación a funcionarios	2	2	3	2	2	2.2	Si
Gestión usuario Evaluación de Satisfacción usuaria	3	2	2	2	3	2.4	Si
Gestión usuario Gestión de Reclamos	3	2	2	2	3	2.4	Si
Gestión usuario Gestión de Programas de trato humanizado (Mila, hosp. Amigo, Esc. Hospitalarias)	3	3	2	2	2	2.4	Si



Propuesta de procesos para GR 2025

Objetivos	Nivel de contribución promedio del proceso al cumplimiento de los objetivos
Atención Cerrada Gestión de Camas	2.6
Atención Urgencia Proceso gral. De atención de urgencia	2.6
Atención Quirúrgica Proceso gral. Atención quirúrgica	2.6
Abastecimiento. Planificación de compras	2.6
Abastecimiento. Gestión de Bodegas	2.6
Control de Gestión Programación y control de Producción	2.4
Abastecimiento. Programación de licitaciones	2.4

Objetivos	Nivel de contribución promedio del proceso al cumplimiento de los objetivos
Recursos Humanos Reclutamiento, inducción, perfil de cargo	2.4
Gestión usuario Evaluación de Satisfacción usuaria	2.4
Gestión usuario Gestión de Reclamos	2.4
Gestión usuario Gestión de Programas de trato humanizado (Mila, hosp. Amigo, Esc. Hospitalarias)	2.4
Atención Abierta Gestión de IC	2.2
Atención Abierta Agendamiento	2.2
Gestión de demanda (SDGA) Externalización de prestaciones	2.2

Propuesta de procesos para GR 2025

Objetivos	Nivel de contribución promedio del proceso al cumplimiento de los objetivos
Financiero Programación y Control presupuestario.	2.2
Abastecimiento. Gestión y control de contratos	2.2
Abastecimiento. Levantamiento de requerimiento	2.2
Recursos Humanos Programación y control presupuestario (it.21)	2.2
Recursos Humanos Gestión de Licencias médicas	2.2
Recursos Humanos Gestión de cargos, dotación de personas	2.2
Recursos Humanos Capacitación a funcionarios	2.2
Recursos Humanos Gestión de suplencias	2



Cronograma CAIGG

III. Objetivo 3: Acciones de mantención y mejoramiento de las actividades asociadas al Proceso de Gestión de Riesgos

1. Implantación, mantención y actualización del Proceso de Gestión de Riesgos (PGR) en el Sector Público (Responsable Área de Gestión de Riesgos)

- a) Informe de Monitoreo del Plan de Tratamiento de riesgos 2024. Plazo: 30.04.2025
- b) Matriz de Riesgos Estratégica 2025. Plazo: 30.10.2025.
- c) Ranking de Riesgos 2025. Plazo: 30.10.2025.
- d) Plan de Tratamiento de Riesgos 2025. Plazo: 30.10.2025.
- e) Anexo N°14 sobre “Señales de alerta de delitos LA/FT/DF no asociados con los riesgos incluidos en la Matriz de Riesgos Estratégica” 2025. Plazo: 30.10.2025.
- f) Plan de Comunicación y Consulta 2026: Plazo 30.10.2025.
- g) Informe del resultado de la aplicación del Plan de Comunicación y Consulta 2025, incluyendo reporte con los resultados de los indicadores del PGR. Plazo: 30.10.2025.

El porcentaje mínimo de procesos que deben analizarse en la Matriz de Riesgos Estratégica deberá ser de al menos un 70%, una vez priorizados de acuerdo con la metodología descrita en el Documento Técnico N° 70, versión 0.3.

