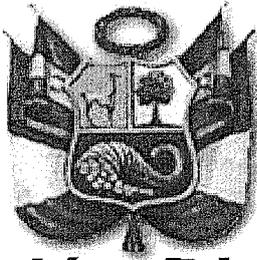


MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Salud II Lima Sur
Hospital "MARIA AUXILIADORA"



Resolución Directoral

San Juan de Miraflores, 18 JUL. 2012

VISTO:

El MEMORANDO N° 355-2012-HMA-OEPE, mediante el cual la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, solicita la aprobación del Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital María Auxiliadora, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM, establece que una de las atribuciones del Director General ante otros, es organizar el funcionamiento del Hospital para el logro de sus objetivos en cuyas estructuras orgánicas se encuentran la Oficina de Comunicación;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, se aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02: Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, modificada por Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA y Resolución Ministerial N° 317-2009/MINSA, cuyos objetivos son establecer las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, revisión y modificación entre otros del Manual de Organización y Funciones de las entidades comprendidas en el alcance de la citada Directiva;

Que, la Directiva antes referida, señala que el Manual de Organización y Funciones (MOF), es un documento técnico normativo de gestión institucional cuya finalidad es establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones y requisitos específicos de los cargos establecidos en el CAP, para lograr que se cumplan las funciones establecidas en el ROF de la entidad, en este sentido, la propuesta del Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones propuesto por la Oficina de Planeamiento Estratégico para la aprobación mediante documento de visto se adecua a la Directiva referida en el considerando precedente, la misma que cuenta con la opinión favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica, según Opinión N° 098-2012-HMA, de fecha 16 de Julio del 2012, por lo que corresponde emitirse el acto resolutorio con dicho fin,

De conformidad con las facultades conferidas por Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital María Auxiliadora, con la visación de la Oficina de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y la Oficina de Asesoría Jurídica;



R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR el Manual de Organización y Funciones (MOF), de la Oficina de Comunicaciones, el cual en documento adjunto forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°: ENCARGAR a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la difusión, supervisión y monitoreo del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual aprobado por la presente resolución; debiendo en coordinación con el área involucrada efectuar una revisión en forma semestral del documento aprobado y proponer de ser necesario su modificación.

Artículo 3°: ENCARGAR al responsable del Portal Institucional la publicación del documento aprobado y la presente resolución en el portal institucional.

Artículo 4°: DEJAR sin efecto toda disposición que se oponga a la presente resolución.

DISTRIBUCIÓN:

- () Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
 - () Oficina de Asesoría Jurídica.
 - () Oficina de Comunicación
 - () Archivo.
- JFNV/RCL/WSS.

REGISTRESE y COMUNIQUESE



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Dr. José F. Agüeda Valladares
DIRECTOR GENERAL



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA

Página 1 de 21

Versión: 1.0

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

Oficina de Comunicaciones



Manual de Organización y Funciones

Aprobado por Resolución Directoral N°
En el distrito de San Juan de Miraflores a los
Días del mes de

MINISTERIO DE SALUD

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

ULTIMA MODIFICACION:

VIGENCIA:

MG. FERNANDO CAVILAR ROSALES
Jefe de Oficina de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

OFICINA DE COMUNICACIONES

R.D. N° -DG-HMA-2012

/ /



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA

Página 2 de 21

Versión: 1.0

ÍNDICE

	Pág.
1. Capítulo I	3
Objetivos del Manual y Alcance	
2. Capítulo II	4
Base Legal	
3. Capítulo III	5
Criterios del Diseño	
4. Capítulo IV	8
Estructura Orgánica y Organigramas Estructural y Funcional	
5. Capítulo V	12
Cuadro Orgánico de Cargos	
6. Capítulo VI	13
Descripción de Funciones de los Cargos	
7. Capítulo VII	19
Comités y/o Comisiones de Trabajo	
8. Capítulo VIII	20 -21
Anexos y Glosario de Términos	



R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR:

LIC. FERNANDO AVILA
ROSALES.

REVISADO POR:

OFICINA DE COMUNICACIONES

APROBADO POR:

R.D. N° -DG-HMA-2012

ULTIMA MODIFICACION:

VIGENCIA:

/ /



CAPITULO I: OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1.1- OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un importante recurso técnico normativo de gestión institucional que tiene como objetivo describir y establecer la función básica, las funciones específicas, los requisitos y las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación de los cargos o puestos de trabajo establecidos para la Oficina de Comunicaciones del Hospital María Auxiliadora (HMA) que tiene como objetivos:

- 1.1.1- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas y externas.
- 1.1.2- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, disminuyendo la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- 1.1.3- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar capacitar y orientar permanente al personal.
- 1.1.4- Contribuir al lograr el cumplimiento de sus objetivos funcionales establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital María Auxiliadora.



R. CARRANZA L.



1.2.- ALCANCE

El ámbito operacional de este Manual de Organización y Funciones, se suscribe en la Unidad Orgánica de la Oficina de Comunicaciones en el Hospital María Auxiliadora.

Tiene carácter obligatorio su conocimiento y cumplimiento por parte del personal nombrado y contratado de la Oficina de Comunicaciones en el Hospital María Auxiliadora.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA: / /
--	--	---------------------------------------	----------------------	------------------

**CAPITULO II BASE LEGAL**

- Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM: Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa. Publicado el 19/01/90.
- Decreto Supremo N° 03-2002-PCM: Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 043-2004-POCM Lineamientos para la elaboración y aprobación del Cuadro de Asignación de Personal – CAP de las Entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 023-2005-SA: ROF del Ministerio de Salud. Publicado el 01/01/2006.
- Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM: ROF del Hospital María Auxiliadora.

**R. CARRANZA L.**

Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA: Directiva N° 007 MINSA/OGPE-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" y su modificatoria la Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA.

- R.M. N° 595-2008/MINSA, Aprueban el Manual de Clasificación de Cargos del Ministerio de Salud y sus modificaciones con R.M.554-2010/MINSA y con R.M. 583-2011/MINSA.



- Resolución Ministerial N° 575-2006-MINSA Directiva Administrativa N° 090-MINSA/OGEI V.01 Directiva Administrativa de Gestión de la Seguridad de la Información en el Ministerio de Salud.

**L. RONQUILLO**

Resolución Ministerial N° 825-2005/MINSA Directiva que establece el procedimiento de atención de solicitudes sobre acceso a la información pública

- R.M. N° 342-2012/MINSA, Aprueban el Cuadro de Asignación de Personal del Hospital María Auxiliadora

ELABORADO POR:
LIC. FERNANDO AVILA
ROSALES.

REVISADO POR:
OFICINA DE COMUNICACIONES

APROBADO POR:
R.D. N° -DG-HMA-2012

ULTIMA MODIFICACION:

VIGENCIA:

/ /



CAPITULO III CRITERIO DE DISEÑO

La modernización de la gestión del Estado le demanda eficiencia en la utilización de sus recursos eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre sectores, entidades, funcionarios y servidores. Para el diseño y estructura del presente Manual se han aplicado los criterios que a continuación se mencionan:

3.1 Efectividad y Eficiencia

La efectividad expresada como la relación entre las metas y resultados planificados y los obtenidos por el personal directivo, profesional, técnico y auxiliar para alcanzarlos, por lo que las funciones se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la evaluación de los resultados.

La eficiencia está referida a producir el máximo resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Se busca la mayor eficiencia en la utilización de los recursos, por lo tanto, se debe eliminar la duplicidad o superposición de funciones y atribuciones entre funcionarios y servidores públicos.



R. CARRANZA L.

3.2 Racionalidad

Las funciones deben diseñarse o rediseñarse con el fin de obtener el máximo de efectividad con el menor costo posible.

3.3 Unidad de Mando

Todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

3.4 Autoridad

Definición clara de las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que los cargos de nivel superior puedan delegar autoridad necesaria en los niveles inferiores y se puedan adoptar decisiones según las responsabilidades asignadas.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA:
LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	OFICINA DE COMUNICACIONES	R.D. N° -DG-HMA-2012		/ /



3.5 Responsabilidad

Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o servidor.

La delegación de la autoridad debe tener un medio efectivo de control, para establecer el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas. Por su parte, todo empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que espera lograr.

3.6 Segregación de Funciones

Las funciones y tareas de los servidores deben ser definidas y limitadas de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles que, entre otras, son: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes, y control de las operaciones, debiendo distribuirse a varios cargos evitando que todos los aspectos fundamentales de una transacción u operación se concentren en manos de una sola persona o unidad operativa, dado que por tratarse de funciones incompatibles, existe un alto riesgo de que pueda incurrirse en errores, despilfarros, actos irregulares o ilícitos.



3.7 Sistematización

R. CARRANZA L.

Las funciones y tareas forman parte de sistemas, procesos, sub proceso ó actividades.



Las funciones deben tener un fin, es decir definirse en base a cumplimiento de los objetivos funcionales centrados en el usuario y estar interrelacionadas.

3.8 Trabajo en Equipo



L. RONQUILLO

La conformación de equipos de trabajo, para simplificar y flexibilizar la organización, acortando y agilizando la cadena de mando y facilitando preferentemente la ubicación en esos niveles al personal profesional, para disminuir costos al requerirse menos cargos jefaturales, así como facilitar la coordinación horizontal y las comunicaciones directas, reduciendo el papeleo y la formalidad burocrática.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA:
LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	OFICINA DE COMUNICACIONES	R.D. N° -DG-HMA-2012		/ /

3.9 Mejoramiento Continuo

Actividad recurrente que permite el cambio e innovación en la organización para lograr mejoras significativas en la atención de las necesidades de los usuarios externos e internos.

Tales criterios orientan el diseño orgánico estructural y funcional de todas las instituciones del Estado. En tal sentido, todos los documentos técnicos normativos de gestión institucional deben orientar la operatividad de las funciones de manera sistematizada, con eficiencia y efectividad, calidad e integración y sobre todo, procurando la interrelación de los cargos de sus funciones con los procedimientos y criterios de medición y evaluación.

El diseño del presente manual se fundamenta en los criterios antes señalados, constituyéndose en un instrumento técnico normativo para los servidores de la Oficina de Comunicaciones del Hospital María Auxiliadora.



El Manual de Organización y Funciones debe actualizarse permanentemente cuidando de mantener el equilibrio, flexibilidad y ser acorde al perfil del cargo o puesto de trabajo.

R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA: / /
--	--	---------------------------------------	----------------------	------------------



Capítulo IV Estructura orgánica y Organigramas Estructural y Funcional

4.1 Estructura Orgánica

La Oficina de Comunicaciones forma parte de la estructura orgánica del Hospital María Auxiliadora, en el nivel de organización. Dependiendo directamente de la Dirección General. Es la unidad orgánica encargada de establecer la comunicación social y relaciones públicas que sean necesarias para lograr los objetivos estratégicos y funcionales del Hospital y tiene asignados los siguientes objetivos funcionales:

- a) Identificar, ejecutar y evaluar los objetivos, metas y estrategias de comunicación social para la salud en apoyo a la prevención de las enfermedades y promoción de la salud, de acuerdo a las políticas sectoriales.
- b) Mantener información de los servicios que ofrece el Hospital y de las referencias y contrarreferencias con otros niveles de atención y accesibilidad
- c) Evaluar sistemáticamente el impacto de las estrategias de comunicación social e implementar las estrategias de comunicación que respalden la imagen del Hospital como parte de la imagen institucional del Ministerio de Salud.

Generar información sobre las actividades relevantes del Hospital para ser proporcionadas a la Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Salud.



R. CARRANZA L.

- e) Desarrollar las actividades protocolares y oficiales.

La Oficina de Comunicaciones forma parte de la estructura orgánica del Hospital María Auxiliadora como Órgano de Apoyo, dependiendo directamente de Dirección General, y esta compuesto por la siguiente Estructura Funcional:



1. Unidad Funcional de Imagen Institucional
2. Unidad Funcional de Prensa y Comunicación Social.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA: / /
--	--	---------------------------------------	----------------------	------------------



1. Unidad Funcional de Imagen Institucional

Es la Unidad Funcional encargado de las relaciones elaboración públicas y la atención de quejas y reclamos del Usuario Interno y Externo de los servicios que brinda la Institución, teniendo las siguientes funciones:

Relaciones Publicas

- Elaboración anual del Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional de la Unidad Funcional de Imagen Institucional.
- Desarrollo acciones y estrategias para mantener y acrecentar la buena imagen de la Institución.
- Realizar la evaluación anual de los logros obtenidos y dificultades de la Unidad Funcional.
- Establecer lazos de cooperación y beneficios mutuos con organizaciones populares(vaso de leche, comedores populares, clubes de madres) del Cono Sur de Lima.
- Establecer lazos de cooperación y beneficios mutuos con las Municipalidades del Cono Sur de Lima como las delegaciones policiales.
- Establecer lazos de cooperación y beneficios mutuos con las Instituciones inmersos en el Sector Salud para beneficio de la población.
- Mantener en forma permanente la coordinaciones con Relaciones Publicas del MINSA y la Dirección de Salud II Lima Sur.
- Municipalidades del Cono Sur de Lima como las delegaciones oficiales
- Tiene la asignación funcional del Equipo de Informes.
- Tiene la asignación funcional del Equipo de Protocolo y Ceremoniales.
- Otras funciones asignadas por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.



R. CARRANZA L.



Quejas y/o Reclamos

- Brindar orientación sobre servicios que se brinda en la Institución(horario de atención, cartera de servicios, normas de hospitalización, tramites documentarios y otra información del Hospital)
- Recepcionar y tramitar las quejas escritas.
- Recepcionar, registrar las quejas verbales y solucionar los inconvenientes presentados.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA: / /
--	--	---------------------------------------	----------------------	------------------



- Facilitar la atención médica del paciente en general.
- Otras funciones asignadas por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

2. Unidad Funcional de Prensa y Comunicación Social.

Es la Unidad Funcional encargada de la Prensa y Comunicación Social en el Hospital para el cumplimiento de los objetivos institucionales, brindando una atención adecuada de coordinación con periodistas de radio, televisión y prensa a nivel Nacional, teniendo las siguientes funciones:

- Elaboración anual del Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional de la Unidad Funcional de Prensa y Comunicación Social.
- Realizar la evaluación anual de los logros obtenidos y dificultades de la Unidad Funcional.
- Elaboración de un directorio anual de los medios de comunicación social.
- Establecer coordinaciones con Periodistas de radio, televisión y prensa a nivel Nacional.
- Encargado de la redacción de notas de prensa.
- Encargado de organizar la conferencia de prensa.
- Encargado de la redacción y edición del boletín informativo Institucional.
- Encargado de editar los paneles informativos y colocación de avisos.
- Edición de publicación referidas a salud(dípticos, trípticos, volantes, afiches etc.)
- Tomas de fotografía y filmación de eventos protocolares que se realiza en la Institución.
- Realizar los diseños de gigantografías y/o banderolas para la campaña de salud.
- Otras funciones asignadas por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.



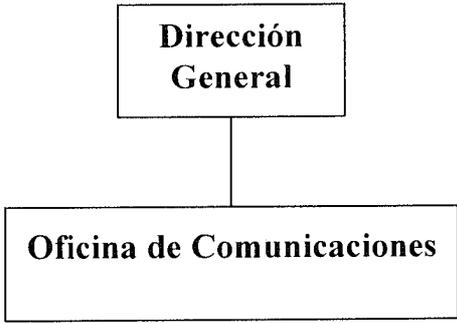
R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

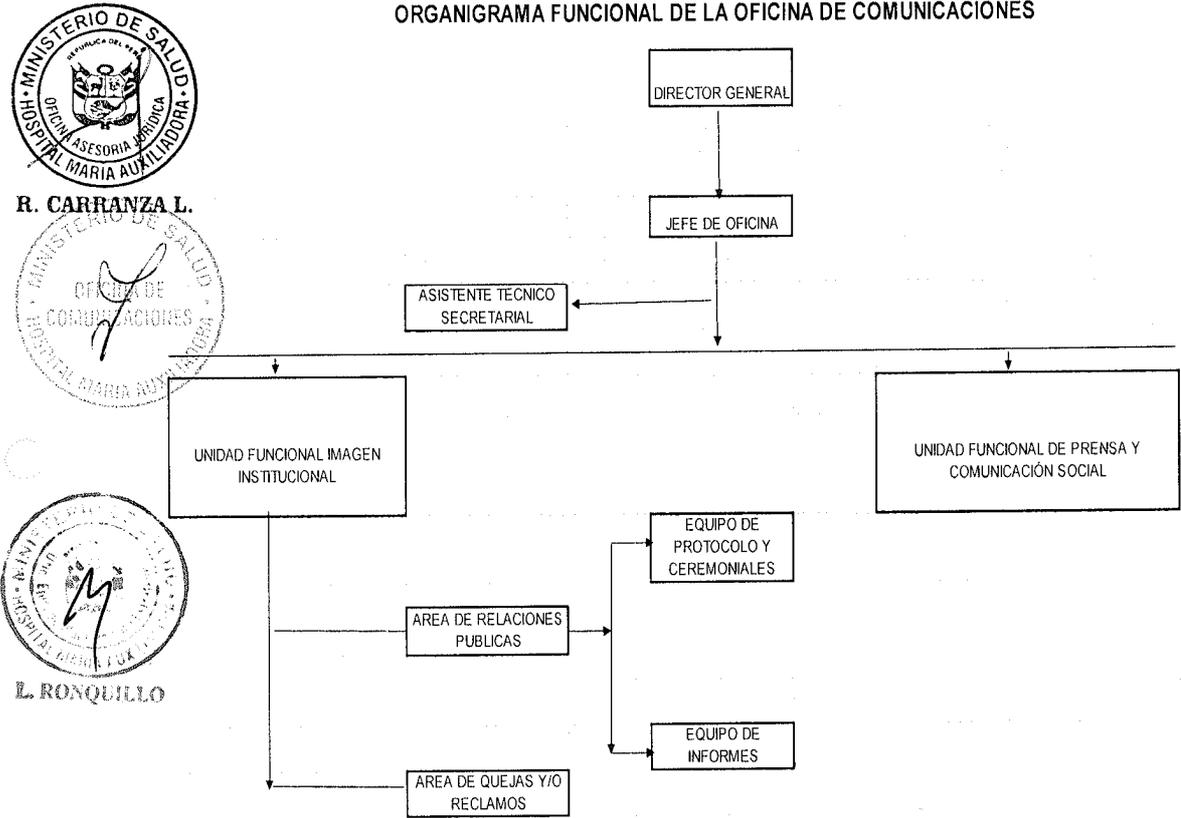
ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA: / /
--	--	---------------------------------------	----------------------	------------------

4.2 Organigrama estructural.



4.3 Organigrama funcional.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES



R. CARRANZA L.

L. RONQUILLO

ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION: / /
--	--	---------------------------------------	-----------------------------



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

CAPÍTULO V CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

VIII. DENOMINACION DEL ORGANO : OFICINA DE COMUNICACIONES							
DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA:							
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
268	JEFE DE OFICINA	01108002	EC	1		1	1
269	TECNICO ADMINISTRATIVO I	01108006	SP-AP	1	1		
270-272	ASISTENTE TECNICO SECRETARIAL	01108006	SP-AP	3	3		
TOTAL ORGANO				5	4	1	1



R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA: / /
--	--	---------------------------------------	----------------------	------------------

CAPÍTULO VI

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS

OFICINA DE COMUNICACIONES



R. CARRANZA L.




L. RONQUILLO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA:
LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	OFICINA DE COMUNICACIONES	R.D. N° -DG-HMA-2012		/ /



PERÚ

Ministerio
de SaludHOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA

Página 14 de 21

Versión: 1.0

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE COMUNICACIONES**CARGO CLASIFICADO:**

JEFE DE OFICINA

Nº DE**CARGOS:**

01

Nº CORRELATIVO**DEL CAP: 268****CODIGO DEL CARGO : 01108002****CLASIFICACION : EC****1. FUNCION BASICA**

Garantizar el cumplimiento de los objetivos funcionales asignados a la Oficina, a través del planeamiento, organización, dirección, control y evaluación de las actividades administrativas y técnico-profesionales.

2.-Relaciones del Cargo:• **Relaciones Internas:**

- Con el Director General: Depende directamente y reporta el cumplimiento de su función.
- Con los Recursos Humanos de la Oficina de Comunicaciones tiene mando directo.
- Con los Jefes de las Oficinas Ejecutivas, Unidades, Áreas, Servicios y Departamentos del Hospital: Relaciones de coordinación.

• **Relaciones Externas:**

- Con la Oficina de Comunicaciones del Ministerio de Salud y Dirección de Salud II Lima Sur sobre asuntos de Comunicaciones e información de Salud Pública

3.-Atribuciones del Cargo:

- Representación técnica – administrativa de la Oficina.
- Autorización de actos técnico-administrativos de la Oficina y conducción al Personal.
- Supervisión, monitoreo y evaluación de actividades del Personal de la Oficina.

4. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Planificar, programar, coordinar y organizar las actividades administrativas, técnico-profesionales, de la Oficina.
- Dirigir, monitorizar, supervisar y evaluar las actividades administrativas y técnico – profesionales.
- Coordinar y controlar la aplicación de normas técnicos-administrativas y dispositivos legales vigentes referidos al Sistema de Comunicaciones en la Entidad..
- Garantizar el cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional.
- Elaborar, revisar, actualizar y difundir los Documentos de Gestión propios de la Oficina según los procedimientos establecidos.
- Revisar y aprobar estudios, proyectos y/o trabajo de investigación en el Area de su competencia
- Asesorar y orientar sobre métodos, normas y otros dispositivos propios del Sistema.
- Elaborar y presentar oportunamente todo informe solicitada por la Dirección General, Oficinas y/o Departamentos del Hospital.
- Coordinación con la Oficina de Comunicaciones del Ministerio de Salud y Dirección de Salud II Lima Sur sobre asuntos de información de Salud Pública del Hospital.
- Diseñar, actualizar y facilitar al Personal el uso de instrumentos de Trabajo de la Oficina.
- Contribuir con el posicionamiento de buena Imagen Institucional en el Hospital.
- Realizar actividades de mercadeo en Salud Pública en el Hospital.
- Desarrollar estrategias con medios de Comunicación Social para el Hospital
- Otras funciones que le asigne el Director General.



R. CARRANZA E.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR:
LIC. FERNANDO AVILA
ROSALES.REVISADO POR:
OFICINA DE COMUNICACIONESAPROBADO POR:
R.D. N° -DG-HMA-2012ULTIMA MODIFICACION:
VIGENCIA: / /



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE COMUNICACIONES

CARGO CLASIFICADO:

JEFE DE OFICINA

Nº DE CARGOS:

01

Nº CORRELATIVO DEL CAP: 268

CODIGO DEL CARGO : 01108002

CLASIFICACION : EC

5. Requisitos :

• Educación:

- Título Profesional Universitario en Ciencias de la Comunicación y/o afines al cargo.
- Colegiado vigente
- Alternativa: Maestría y/o Especialidad relacionado al cargo.

• Experiencia:

- Experiencia en el ejercicio de su especialidad, no menor de un año.
- Experiencia en Dirección, supervisión y monitoreo de personal no menor de un año.

• Capacidades:

- Capacidad de análisis, síntesis, dirección, coordinación y organización.

• Habilidades:

- Habilidad de liderazgo para el logro de los objetivos institucionales.
- Habilidad para establecer objetivos organizacionales en el área a su cargo.
- Dominio de Computación.

• Actitudes:

- De solución a problemas del usuario interno y externo.
- Ética y valores: solidaridad y honradez



R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR:

LIC. FERNANDO AVILA
RCSALES.

REVISADO POR:

OFICINA DE COMUNICACIONES

APROBADO POR:

R.D. N° -DG-HMA-2012

ULTIMA MODIFICACION:

VIGENCIA:

/ /



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

ORGANO/

OFICINA DE COMUNICACIONES

UNIDAD ORGANICA:

CARGO CLASIFICADO:
01108006

TECNICO ADMINISTRATIVO I

Nº DE CARGO Nº CAP

CODIGO DEL CARGO CLASIFICADO: SP-AP

01

269

1. FUNCIÓN BÁSICA

Efectuar actividades técnico administrativas de apoyo a sistemas administrativos, en la Oficina de Comunicaciones, contribuyendo en mejorar la Imagen Institucional de la Entidad.

2. RELACIONES DEL CARGO

Relaciones Internas:

- Depende y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe de Oficina de Comunicaciones.
- Tiene relación directa con los cargos: Asistente Técnico Secretarial, dependientes de la Oficina de Comunicaciones.
- Tiene relación de coordinación con personal profesional y técnico de la Oficina de Comunicaciones, y otras unidades orgánicas de la Institución, para el cumplimiento de sus funciones, intercambio de información y realización de trabajos asignados por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

Relaciones Externas:

- No tiene.

3. ATRIBUCIONES DEL CARGO:

- No tiene.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- 4.1 Ejecutar labores administrativas vinculadas al área de su competencia.
- 4.2 Coordinar y recepcionar quejas verbales y escritas de los pacientes que acuden al Hospital.
- 4.3 Seguimiento, monitoreo y archivo sobre documentos de los casos resueltos de quejas verbales y escritas de los pacientes al Hospital.
- 4.4 Consolidación de información de quejas verbales y escritas de pacientes que acuden al Hospital con su respectivo análisis cuantitativa por Unidades Orgánicas
- 4.5 Orientación e información al paciente y familia sobre los servicios de salud del Hospital.
- 4.6 Entrega de formatos de quejas escritas al Solicitante.
- 4.7 Facilitar al paciente sobre el cupo de atención medica en consulta externa de acuerdo a prioridad y ubicación de Historias Clínicas.
- 4.8 Apoyo a la Institución como Maestro de Ceremonias solicitadas por el Jefe de Oficina de Comunicaciones.
- 4.9 Apoyo en la Información sobre campañas de Salud en el Hospital.
- 4.10 Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior

REQUISITOS MINIMOS

Educación

- Estudios técnicos, no menor a un semestre académico.



R. CARRANZA L.



L. NONQUILLO

ELABORADO POR:
LIC. FERNANDO AVILA
RCSALES.

REVISADO POR:
OFICINA DE COMUNICACIONES

APROBADO POR:
R.D. N° -DG-HMA-2012

ULTIMA MODIFICACION: VIGENCIA:
/ /



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA

Página 17 de 21

Versión: 1.0

Experiencia

- Alguna experiencia desempeñando funciones similares: mínima de un año .

Capacidades, habilidades y aptitudes

- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad de análisis, síntesis, de organización
- Habilidad para tolerancia al estrés
- Habilidad para lograr cooperación
- Manejo básico de software en entorno Windows: Procesador de texto, hoja de cálculo
- Ética y valores: Solidaridad y honradez



R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA:
LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	OFICINA DE COMUNICACIONES	R.D. N° -DG-HMA-2012		/ /



UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE COMUNICACIONES

CARGO CLASIFICADO:

ASISTENTE TECNICO SECRETARIAL

Nº DE CARGOS:

03

Nº CORRELATIVO DEL CAP: 270-272

CODIGO DEL CARGO : 01108006

CLASIFICACION : SP-AP

1.-Función Básica:

- Ejecución de actividades variadas de información a los pacientes y familiares que acuden por los Servicios de Salud en el Hospital, supervisado por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

2.-Relaciones del Cargo:

• **Relaciones Internas:**

- Con el Jefe de la Oficina de Comunicaciones: Depende directamente y reporta el cumplimiento de su función.
- Con todo el personal de la Oficina de Comunicaciones.
- Con todas las Unidades Orgánicas del HMA.

3.-Atribuciones del Cargo:

- No tiene.

4.-Funciones Específicas:

- Coordinación, Recopilación y Recepción de la Relación de Pacientes Hospitalizados y pre-operatorios.
- Brindar información general de los Servicios de Salud del Hospital sobre la atención de pacientes y Personal Profesional de la Salud.
- Entregar pases de autorización a los familiares del paciente Hospitalizado, y tramites de informes médicos, partida de nacimiento u otros.
- Coordinación con Servicio Generales-Area de Vigilancia y Departamento de Enfermería para los casos especiales de familiares del paciente Hospitalizado.
- Preparación de pases de autorización a los familiares del paciente Hospitalizado y tramites de informes médicos, partida de nacimiento u otros.
- Información telefónica al público en general sobre las actividades de los Servicios de Salud del Hospital.
- Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.

5. Requisitos Mínimos:

Educación:

- Estudios concluidos de secretariado no menor de dos semestres académicos.

Experiencia:

- Experiencia en labores de su especialidad, mínima de un año en el Sector Publico.

Capacidad:

- Capacidad para trabajar en equipo

Habilidades:

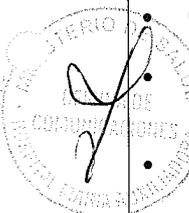
- Habilidad de trato amable, dicción clara.
- Habilidad para establecer objetivos organizacionales en el área a su cargo.

• **Actitudes:**

- De solución a problemas del usuario interno y externo.
- Ética y valores: Solidaridad y Honradez



R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR:

LIC. FERNANDO AVILA ROSALES

REVISADO POR:

OFICINA DE COMUNICACIONES

APROBADO POR:

R.D. N° -DG-HMA-2012

ULTIMA MODIFICACION:

VIGENCIA:

/ /



VII COMITES Y/O COMISIONES DE TRABAJO

1. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE MORTALIDAD MATERNO Y PERINATAL

- Jefe de la Oficina de Comunicaciones como Miembro.

2. COMITÉ HOSPITALARIO DE DEFENSA CIVIL

- Jefe de la Oficina de Comunicaciones como Miembro.

3. COMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA "AGUSTO TE ATIENDE MEJOR"

- Jefe de Comunicaciones como Miembro.

4. COMITÉ HOSPITALARIO DE VIGILANCIA DEL DENGUE

- Jefe de Comunicaciones como Miembro.

5. COMITÉ DE LACTANCIA MATERNA

- Jefe de Comunicaciones como Miembro.

6. COMITÉ DE INFLUENZA A H1N1

- Jefe de Comunicaciones como Miembro.

COMISION PARA LA ORGANIZACION REPRESENTACION Y EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA OPERATION HERNIA (POH) 2012

R. CARRANZA L.

- Jefe de Comunicaciones como Miembro.

8. COMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

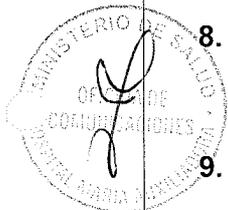
- Jefe de Comunicaciones como Secretario Técnico.

9. LIBRO DE RECLAMACIONES

- Jefe de Comunicaciones como Responsable.

10. PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

- Jefe de Comunicaciones como Responsable.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR:
LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.

REVISADO POR:
OFICINA DE COMUNICACIONES

APROBADO POR:
R.D. N° -DG-HMA-2012

ULTIMA MODIFICACION:

VIGENCIA:

/ /



VIII ANEXOS Y GLOSARIO DE TERMINOS

Estructura orgánica: es un conjunto de órganos interrelacionados racionalmente entre sí para cumplir funciones pre establecidas que se orientan en relación a objetivos de la finalidad asignada a la Entidad.

Actividad funcional: es el conjunto de tareas que se ejecutan para cumplir un objetivo específico. Bajo el enfoque funcional dos o más actividades conforman una función.

Cargo: es el elemento básico de una organización, se deriva de la clasificación prevista en el CAP de acuerdo con la naturaleza de las funciones y nivel de responsabilidad que ameritan el cumplimiento de requisitos.

Cargo Estructural.- Denominación del cargo según clasificación, establecidos legalmente en el Normativo de Clasificación de Cargos.

Cuadro para la Asignación de Personal (CAP): documento de gestión institucional que contiene los cargos definidos y aprobados de la Entidad, sobre la base de su estructura orgánica vigente prevista en su ROF. (D.S. N° 043-2004—SA).

Órganos.- Son las unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la Entidad. (D:S: N° 043-2004-SA).

Nivel Organizacional.- Es la categoría dentro de la estructura orgánica de la Entidad que refleja la dependencia entre los órganos o unidades orgánicas acorde con sus funciones y atribuciones.

Nivel Jerárquico.- Refleja la dependencia jerárquica de los cargos dentro de la estructura orgánica de la Entidad.

Unidad orgánica: es la unidad de organización en que se dividen los órganos contenidos en la estructura orgánica de la Entidad. (D, S N° 043-2004-SA).

Área funcional: entiéndase como las denominaciones de Unidad funcional, Equipo u otro que se opte para distribuir el trabajo en una unidad orgánica. Se establece en el Manual de Organización y Funciones.

Función: conjunto de actividades o de operaciones centradas en el ejercicio de una o varias técnicas, con el fin de realizar una parte de los objetivos de la empresa.

R. CARRANZA
Calidad de Atención en Salud: es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud si aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la médula en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

Clima Organizacional: percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo.

Cultura Organizacional: conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común.

Mejora continua: proceso ininterrumpido de cambio, con base en un ciclo que comprende 4 fases: planificar, hacer, verificar y actuar.

Equipo de Mejora: conjunto de personas que buscan resolver un problema. Se forma para trabajar en un periodo de tiempo determinado y debe estar integrado por representantes de todas las áreas o servicios que intervienen en el proceso que se desea mejorar.

ELABORADO POR:

LIC. FERNANDO AVILA
ROSALES.

REVISADO POR:

OFICINA DE COMUNICACIONES

APROBADO POR:

R.D. N° -DG-HMA-2012

ULTIMA MODIFICACION:

VIGENCIA:

/ /



L. RONQUILLO



PERU

Ministerio de Salud

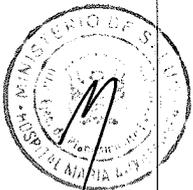
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Proyecto de Mejora: son proyectos orientados a generar resultados favorables en el desempeño y condiciones del entorno a través del uso de herramientas y técnicas de calidad.

Acciones de Mejora: conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos.



R. CARRANZA L.



L. RONQUILLO

ELABORADO POR: LIC. FERNANDO AVILA ROSALES.	REVISADO POR: OFICINA DE COMUNICACIONES	APROBADO POR: R.D. N° -DG-HMA-2012	ULTIMA MODIFICACION:	VIGENCIA: / /
--	--	---------------------------------------	----------------------	------------------