



Resolución Directoral

San Juan de Miraflores, 21 FEB. 2014

VISTO:

El Memorándum N° 041-2014-HMA-OEPE, mediante el cual el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, solicita la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 26842 se promulga la Ley General de Salud;

Que, mediante Ley N° 27657 se promulga la Ley del Ministerio de Salud y mediante Decreto Supremo N° 013-2002-SA se aprueba su Reglamento;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital María Auxiliadora, el cual establece que una de las atribuciones del Director General entre otros, es organizar el funcionamiento del Hospital para el logro de sus objetivos;

Que, en el Capítulo II del citado Reglamento, se establece la estructura orgánica del HMA en el que se encuentra comprendida la Oficina de Comunicaciones como Órgano de Apoyo.

Que, la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" aprobada con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, establece que el Manual de Procesos y Procedimientos tiene como finalidad establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad que logren el cumplimiento a los objetivos y funciones;

Que, mediante Resolución Directoral 299-2012-HMA-DG, de fecha 18 de julio del 2012, se aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Oficina de Comunicaciones;

Que, mediante Memorándum N° 041-2014-HMA-OEPE, de fecha 30 de enero del 2014 el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite opinión técnica favorable para la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo a las atribuciones consideradas en el numeral 5.6.5 de la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".

Que, estando a la propuesta efectuada mediante documento de visto, y teniendo en consideración lo señalado en los considerandos precedentes, con la opinión favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica, según Opinión N° 11-2014-HMA-OAJ, de fecha 04 de febrero del 2014, corresponde emitirse el acto resolutivo con dicho fin;



L. LOO



R. MARTINEZ M.





que, 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 Ejecutiva de Administración, Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina de Asesoría Jurídica y Jefatura de la Oficina de Comunicaciones;

L. LOO

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, el cual en documento adjunto forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°: ENCARGAR, a la Oficina de Comunicaciones, la supervisión y cumplimiento del Manual aprobado por la presente resolución.

Artículo 3°: DEJAR sin efecto toda disposición que se oponga a la presente resolución.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE



L. PITTAR G.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

MC. EDGAR BENITO PACHECO
(C) DIRECTOR GENERAL

DISTRIBUCIÓN:

- () Oficina Ejecutiva de Administración
 - () Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
 - () Oficina de Asesoría Jurídica
 - () Órgano de Control Interno
 - () Oficina de Comunicaciones
 - () Archivo.
- EBP/RMMH/YTG.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE COMUNICACIONES

VERSION 1.0

ENERO DE 2014


MINISTERIO DE SALUD
MG. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora



INDICE

CAPITULO I.- INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO II.- OBJETIVOS DEL MANUAL	4
CAPTULO III.- BASE LEGAL	4
CAPTULO IV.- PROCEDIMIENTOS	5
A.-CARATULA DE IDENTIFICACION DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN	5
PROCEDIMIENTO N° 01: Charlas sobre educación y promoción de la salud	11
PROCEDIMIENTO N° 02: Participación en el comité multisectorial	14
PROCEDIMIENTO N° 03: Campañas de salud intra y extra mural	16
PROCEDIMIENTO N° 04: Administración del buzón de sugerencias.	19
PROCEDIMIENTO N° 05: Elaboración de Sondeos de Opinión.....	21
PROCEDIMIENTO N° 06: Manejo del Circuito Cerrado	23
PROCEDIMIENTO N° 07: Visita Guiada	26
PROCEDIMIENTO N° 08: Organización de representaciones oficiales del hospital.....	28
PROCEDIMIENTO N° 09: Elaboración de Eventos Protocolares	31
PROCEDIMIENTO N° 10: Protocolo de saludos y atenciones oficiales	34
PROCEDIMIENTO N° 11: Atención de solicitudes para el uso del Auditorio.....	36
PROCEDIMIENTO N° 12: Información al usuario	39
PROCEDIMIENTO N° 13: Elaboración de notas de prensa.....	42
PROCEDIMIENTO N° 14: Atención a los medios de comunicación	44
PROCEDIMIENTO N° 15: Registro fotográfico y/o audiovisual	46
PROCEDIMIENTO N° 16: Elaboración de la Revista Institucional y/o el Boletín Institucional	48
PROCEDIMIENTO N° 17: Elaboración de Material de difusión: volantes, dípticos, afiches u otros.....	50
PROCEDIMIENTO N° 18: Elaboración de material audiovisual	52
PROCEDIMIENTO N° 19: Atención de solicitudes de transparencia y acceso a la información pública	54
PROCEDIMIENTO N° 20: Recepción de quejas	56
PROCEDIMIENTO N° 21: Interposición de Buenos Oficios (IBOs).....	58
PROCEDIMIENTO N° 22: Registro y atención en el libro de reclamaciones	60
PROCEDIMIENTO N° 23: Actualización de la Página Web	62



(e) E. BENITO P.



L. PITTAR G.



CAPITULO I.- INTRODUCCIÓN

El Hospital Nacional María Auxiliadora, en cumplimiento de la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02- "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", debe formular el Manual de Procesos y Procedimientos, diseñado de acuerdo al modelo de gestión por procesos, donde se percibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos generadores de valor con orientación al cliente.

El presente manual describe los procedimientos de la Oficina de Comunicaciones, unidad orgánica encargada de las actividades de las comunicaciones

Este documento es una herramienta que permite gestionar integralmente los procesos institucionales e identificar sus oportunidades de mejora continua, por lo tanto el responsable de la Oficina de Comunicaciones deberá asegurar el eficiente uso del presente Manual de Procesos y Procedimientos.



(e) E. BENITO P.



L. PITTAR G.

3
MINISTERIO DE SALUD
MG. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

CAPÍTULO II.- OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones, como documento técnico normativo de gestión institucional, tiene por finalidad:

1. Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales que correspondan a la Oficina de Comunicaciones, detallando sus actividades y flujos.
2. Contribuir al cumplimiento de los objetivos funcionales y estratégicos del Hospital Nacional "María Auxiliadora" según la normatividad vigente del Ministerio de Salud.
3. Mejorar los procesos existentes en beneficio de los usuarios internos y externos del Hospital Nacional "María Auxiliadora".
4. Servir de documento base para el desarrollo del Plan Estratégico de Sistemas de información del Hospital.

CAPÍTULO III.- BASE LEGAL

1. Constitución Política del Perú
2. Ley 27444 Ley General de Procedimientos Administrativos
3. Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
4. Decreto Supremo N°00590 PCM Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa.
5. Ley N°28175 Ley Marco del Empleo Público
6. Ley N°27815 Ley del Código de Ética de la Administración Pública
7. Ley N°26842 Ley General de Salud
8. Ley N°27657 Ley del Ministerio de Salud
9. Ley N° 29951 "Ley de Presupuesto para el año fiscal 2013"
10. Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización del Estado"
11. R.M. 575-2006-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N°90-MINSA/OGEI V.01 Directiva Administrativa de Gestión de Seguridad de la Información en el Ministerio de Salud
12. R.M. N° 825-2005 Directiva que establece el procedimiento de atención de solicitudes sobre el acceso a la información pública
13. R.M. N° 860-2003-SA/DM "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital María Auxiliadora"
14. Ley N° 28716 "Ley de Control Interno de las Entidades del estado"
15. R.D. N° 299-2012-HMA-DG Aprueba el "Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones".
16. R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"
17. Ley N°27876 - Ley que modifica la Quinta Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud.
18. D.S. N°013-2002-SA- Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud
19. D.S. N°0012002SA, que aprueba el "Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud-TUPA"



(e) E. BENITO P.



L. PITTAR G.

4

MINISTERIO DE SALUD

MG. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

CAPTULO IV.- PROCEDIMIENTOS

A.-CARATULA DE IDENTIFICACION DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN

Nº	PROCESOS	SUB PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	RESULTADO
1	PROMOCIÓN DE LA SALUD	EDUCACIÓN PARA LA SALUD	CHARLAS SOBRE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	Informe mensual sobre las charlas realizadas
2	PROMOCIÓN DE LA SALUD	EDUCACIÓN PARA LA SALUD	PARTICIPACIÓN EN EL COMITÉ MULTISECTORIAL	Informe sobre participación en el COMUL
3	PROMOCIÓN DE LA SALUD	EDUCACIÓN PARA LA SALUD	CAMPAÑAS DE SALUD INTRA Y EXTRA MURAL	Campaña realizada / Informe sobre la campaña realizada
4	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ADMINISTRACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	Informe mensual sobre buzón de sugerencias
5	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ELABORACIÓN DE SONDEOS DE OPINIÓN	Informe sobre resultados del sondeo
6	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	MANEJO DEL CIRCUITO CERRADO	Informe mensual de videos difundidos
7	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	VISITA GUIADA	Visita guiada atendida / Informe mensual sobre visitas guiadas
8	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ORGANIZACIÓN DE REPRESENTACIONES OFICIALES DEL HOSPITAL	Representación oficial organizada
9	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ELABORACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARES	Evento realizado / Informe sobre el evento realizado
10	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	PROTOCOLO DE SALUDOS Y ATENCIONES OFICIALES	Saludo o atención oficial brindado
11	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL USO DEL AUDITORIO	Uso de auditorio
12	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	INFORMACIÓN AL USUARIO	Información, realizada/Informe sobre atenciones
	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ELABORACIÓN DE	Nota de



L. PITTAR G.

(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD

MC. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

13	SALUD	INFORMACIÓN EN SALUD	NOTA DE PRENSA	Prensa
14	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ATENCIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Informe sobre atención a medios de comunicación
15	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y/O AUDIOVISUAL	Material fotográfico enviado / Informe de registros fotográficos realizados
16	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ELABORACIÓN DE LA REVISTA INSTITUCIONAL Y/O EL BOLETÍN INSTITUCIONAL	Boletín /Revista Institucional difundido
17	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ELABORACIÓN DE MATERIAL DE DIFUSIÓN: VOLANTES, DÍPTICOS, AFICHES U OTROS	Orden de servicio para la impresión de material de difusión
18	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ELABORACIÓN DE MATERIAL DE AUDIOVISUAL	Material audiovisual elaborado
19	INFORMACIÓN PARA LA SALUD	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Información enviada por correo de respuesta / Publicación del cargo de respuesta
20	PROTECCION RECUPERACIÓN Y REHABILITACION DE LA SALUD	RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD	RECEPCIÓN DE QUEJAS	Queja atendida / Informe de quejas atendidas
21	PROTECCION RECUPERACIÓN Y REHABILITACION DE LA SALUD	RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD	INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS	Solicitud de apoyo atendida
22	PROTECCION RECUPERACIÓN Y REHABILITACION DE LA SALUD	RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD	REGISTRO Y ATENCIÓN EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES	Respuesta del reclamo por escrito
23	DESARROLLO INFORMATICO	DESARROLLO DE SISTEMAS	ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Página Web actualizada



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
MCT. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-3

INVENTARIOS DE PROCEDIMIENTO

FICHA

PROCESO/SUBPROCESO		PROCESO: PROMOCIÓN DE LA SALUD SUBPROCESO: EDUCACIÓN PARA LA SALUD				
(1) OFICINA/DIRECCIÓN (2° Nivel organizacional)		OFICINA DE COMUNICACIONES				
(2) OFICINA/ORGANIZACION (3° Nivel organizacional)						
N° Orden (3)	Código del Procedimiento (4)	Procedimiento y/o Documento de Origen (5)	Denominación Procedimiento (6)	Resultado/ Producto (7)	Usuario (8)	Base Legal (9)
1	OC-PS-01	Unidad de Educación para la Salud	CHARLAS SOBRE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	Informe mensual sobre las charlas realizadas	Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	NG
2	OC-PS-02	Invitación para mesas de diálogo de la plenaria de la COMUL	PARTICIPACIÓN EN EL COMITÉ MULTISECTORIAL	Informe sobre participación en el COMUL	Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	NG
3	OC-PS-03	Solicitud de apoyo para la realización de campaña	CAMPAÑAS DE SALUD INTRA Y EXTRA MURAL	Campaña realizada / Informe sobre la campaña realizada	Usuarios / Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	NG

PROCESO/SUBPROCESO		PROCESO: INFORMACIÓN PARA LA SALUD SUBPROCESO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD				
(1) OFICINA/DIRECCIÓN (2° Nivel organizacional)		OFICINA DE COMUNICACIONES				
(2) OFICINA/ORGANIZACION (3° Nivel organizacional)						
N° Orden (3)	Código del Procedimiento (4)	Procedimiento y/o Documento de Origen (5)	Denominación Procedimiento (6)	Resultado/ Producto (7)	Usuario (8)	Base Legal (9)
4	OC-IS-04	Cronograma de actividades de la apertura de buzones	ADMINISTRACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	Informe mensual sobre buzón de sugerencias	Oficina de Gestión de la Calidad	NG



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 M.C. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

5	OC-IS-05	Problema identificado a para ser sondeado	ELABORACIÓN DE SONDEOS DE OPINIÓN	Informe sobre resultados del sondeo	Dirección General	NG
6	OC-IS-06	Cronograma de difusión de temas de salud a través del circuito cerrado	MANEJO DEL CIRCUITO CERRADO	Informe mensual de videos difundidos	Dirección General	NG
7	OC-IS-07	Solicitud para Visita Guiada	VISITA GUIADA	Visita guiada atendida / Informe mensual sobre visitas guiadas	Usuario o Entidad solicitante / Dirección General	NG
8	OC-IS-08	Invitación a Evento Oficial	ORGANIZACIÓN DE REPRESENTACIONES OFICIALES DEL HOSPITAL	Representación oficial organizada	Dirección General	NG
9	OC-IS-09	Evento oficial programado	ELABORACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARES	Evento realizado / Informe sobre el evento realizado	Publico externo e Interno / Dirección General	NG
10	OC-IS-10	Efemérides, fechas conmemorativas, suceso oficial	PROTOCOLO DE SALUDOS Y ATENCIONES OFICIALES	Saludo o atención oficial brindado	Autoridad / Institución pública referida	NG
11	OC-IS-11	Solicitud de uso del auditorio	ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL USO DEL AUDITORIO	Uso de auditorio	Órgano / Unidad Orgánica solicitante	NG
12	OC-IS-12	Petición de información	INFORMACIÓN AL USUARIO	Información, realizada/Informe sobre atenciones	Usuario / Oficina de Comunicaciones	NG
13	OC-IS-13	Evento oficial / Acontecimiento	ELABORACION DE NOTA DE PRENSA	Nota de Prensa	Oficina de Comunicaciones / Página Web del hospital	NG
14	OC-IS-14	Solicitud de atención a medios de comunicación	ATENCIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Informe sobre atención a medios de comunicación	Oficina de Comunicaciones	NG
15	OC-IS-15	Solicitud de registro fotográfico	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y/O AUDIOVISUAL	Material fotográfico enviado / Informe de registros fotográficos realizados	Órgano o Unidad Orgánica solicitante / Oficina de Comunicaciones	NG
16	OC-IS-16	Cronograma de publicación del boletín o revista institucional	ELABORACIÓN DE LA REVISTA INSTITUCIONAL Y/O EL BOLETÍN INSTITUCIONAL	Boletín /Revista Institucional difundido	Todos los Órganos o Unidades orgánicas del hospital / Instituciones	NG
	OC-IS-17	Solicitud para la	ELABORACIÓN	Orden de	Oficina de Servicios	NG

8



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

17		elaboración de materiales de difusión	DE MATERIAL DE DIFUSIÓN: VOLANTES, DÍPTICOS, AFICHES U OTROS	servicio para la impresión de material de difusión	os general es o Unidad orgánica solicitante	
18	OC-IS-18	Orden para la elaboración de materiales audiovisuales	ELABORACIÓN DE MATERIAL DE AUDIOVISUAL	Material audiovisual elaborado	Oficina de Comunicaciones	NG
19	OC-IS-19	Solicitud de acceso a información de transparencia	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Información enviada por correo de respuesta / Publicación del cargo de respuesta	Usuario solicitante	NG

PROCESO/SUBPROCESO		PROCESO: PROTECCIÓN RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD SUBPROCESO: RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LA SALUD				
(1) OFICINA/DIRECCIÓN (2° Nivel organizacional)		OFICINA DE COMUNICACIONES				
(2) OFICINA/ORGANIZACIÓN (3° Nivel organizacional)						
N° Orden (3)	Código del Procedimiento (4)	Procedimiento y/o Documento de Origen (5)	Denominación Procedimiento (6)	Resultado/Producto (7)	Usuario (8)	Base Legal (9)
20	OC-PRS-20	Queja presentada por usuario	RECEPCIÓN DE QUEJAS	Queja atendida / Informe de quejas atendidas	Usuario / Dirección General	NG
21	OC-PRS-21	Solicitud de apoyo	INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS	Solicitud de apoyo atendida	Usuario	NG
22	OC-PRS-22	Reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones	REGISTRO Y ATENCIÓN EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES	Respuesta del reclamo por escrito	Usuario que registró en el Libro de reclamaciones	NG



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 NG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Ct. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

PROCESO/SUBPROCESO		PROCESO:DESARROLLO INFORMATICO SUBPROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS				
(1) OFICINA/DIRECCIÓN (2° Nivel organizacional)		OFICINA DE COMUNICACIONES				
(2) OFICINA/ORGANIZACION (3° Nivel organizacional)						
N° Orden (3)	Código del Procedimien (4)	Procedimiento y/o Documento de Origen (5)	Denominación Procedimiento (6)	Resultado/ Producto (7)	Usuario (8)	Base Legal (9)
23	OC-DIS-23	Identificación de necesidad información a ser publicada / Cronograma de actualización	ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Página Web actualizada	Oficina de Comunicaciones / Usuarios	NG



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

10

MINISTERIO DE SALUD
 MG FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 01: Charlas sobre educación y promoción de la salud.

Proceso (1):		PROMOCIÓN DE LA SALUD	
Sub Proceso :		EDUCACIÓN PARA LA SALUD	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	CHARLAS SOBRE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-PS-01
PROPÓSITO (5):	Educar a los usuarios y personal que se encuentra en las salas de espera sobre temas de prevención de la salud.		
ALCANCE (6):	Oficina de Comunicaciones, Departamento de Psicología, Departamento de Medicina física y Rehabilitación, Servicio de Obstetricia y Servicio de Odontología y Psiquiatría		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de charlas preventivas ejecutadas / N° de charlas preventivas Programadas	Charla preventiva	Informes de la Unidad de Educación para la Salud	Unidad de Educación para la Salud
NORMAS (9)			
R. M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
	INICIO		
Unidad de Educación para la Salud	1. Coordinar (llamadas telefónicas o personalmente) con los jefes del Departamento de Psicología, Departamento de Medicina física y Rehabilitación, Servicio de Obstetricia y Servicio de Odontología la asignación de temas a sus internos para la programación de charlas del siguiente mes. Remitir listado de temas		
Jefes de Departamentos médicos involucrados	2. Designar temas para la programación de charla del siguiente mes. Enviar el listado de residentes indicando los participantes por cada tema a exponer.		
Unidad de Educación para la Salud	3. Una vez recibidos todas las propuestas de charlas, realizar el consolidado de estas y la elaboración del cronograma de charlas del siguiente mes. Posteriormente distribuir el cronograma a los Departamentos involucrados.		
Unidad de Educación para la Salud	4. Coordinar con instituciones que tienen convenio con la institución para la elaboración del material a usarse en las charlas (trípticos, renovación de rotafolios, etc.). En el caso de los internos, estos traerán su propio material (papelógrafos y demás material informativo).		
Unidad de Educación para la Salud	INICIO DE LA CHARLA		
Médicos/Obstetricas/Odontólogos internos	5. Realizar una breve introducción al tema de la charla.		
	6. Exposición sobre el tema programado.		
Unidad de Educación para la Salud	7. Hacer firmar a los asistentes de la charla (pacientes de los pasillos) su asistencia a la charla mientras se realiza la esta.		
Unidad de Educación para la Salud	8. Repartir los formatos de quejas y/o sugerencias para el buzón de sugerencias durante la charla y al finalizar esta explicar a los asistentes en cómo usar el buzón de sugerencias.		
	FIN DE LA CHARLA.		
Unidad de Educación para la Salud	9. Realizar el consolidado mensual de las charlas y entregarlo mediante informe a la jefatura de la Oficina de comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	10. Toma atención del documento, archiva y remite copia del informe mediante memorando a la Oficina de Gestión de la Calidad.		
Oficina de Gestión de la Calidad	11. Recepción de informe, atención del documento y archivo del mismo en informes recibidos.		
	FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Cronograma de Charlas	Unidad de Educación para la Salud	De 2 a 4 veces al día	mecanizado



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.


MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

Programadas			
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Informe mensual sobre las charlas realizadas	Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	Mensual	mecanizado
DEFINICIONES (13)	Charlas Preventivas: Charlas realizadas para prevenir la incidencia de enfermedades de salud pública para tener conocimientos, actitudes y prácticas y mejorar el estilo de vida de los usuarios.		
REGISTROS (14)	Documentos: Memorando, informe		
ANEXOS (15)	Se anexa el flujoograma del procedimiento		



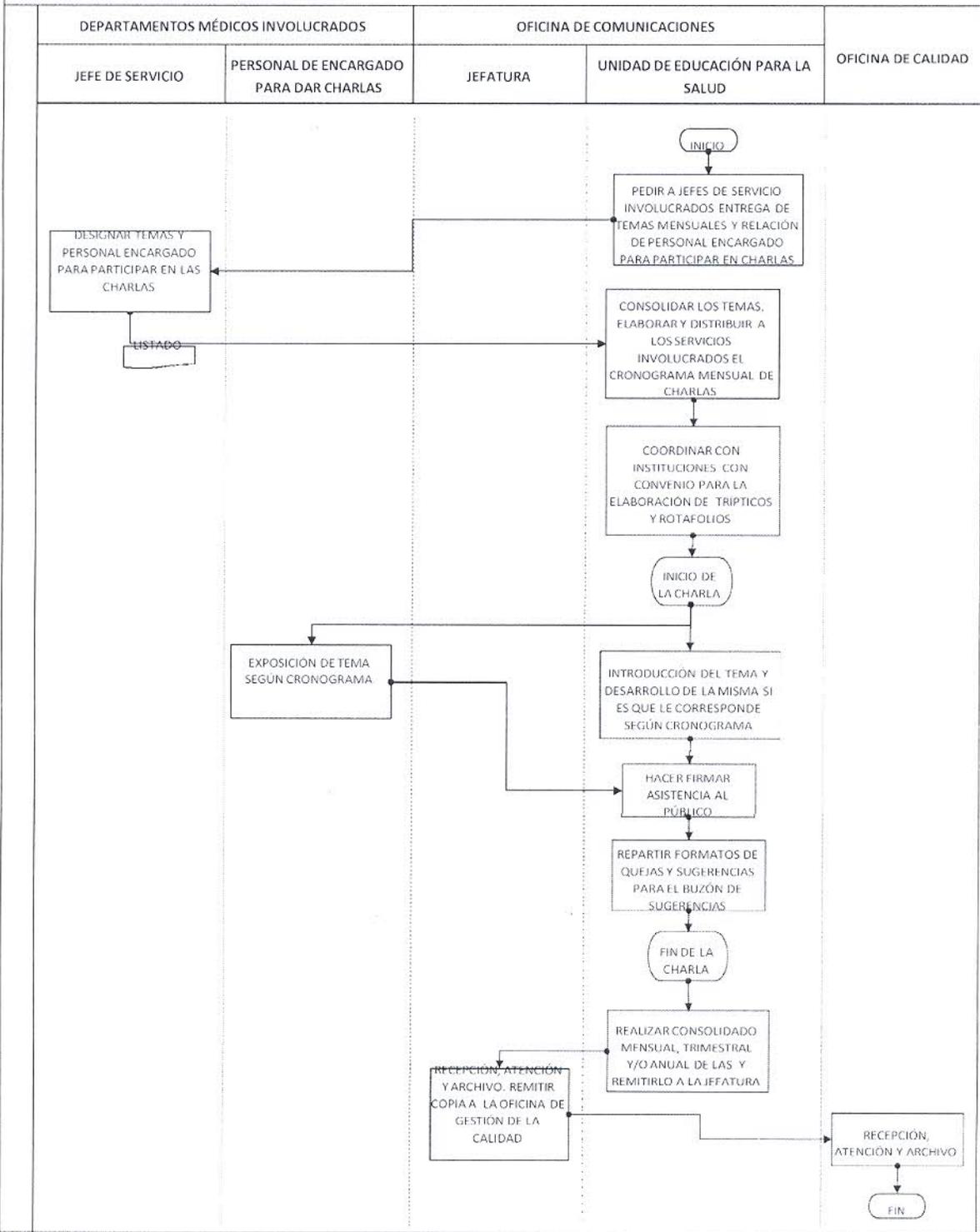
L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

Nombre del Procedimiento: Charlas sobre educación y promoción de la salud



MINISTERIO DE SALUD
 DR. FERNANDO AYILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 02: Participación en el comité multisectorial.

Proceso (1): PROMOCIÓN DE LA SALUD			
Sub Proceso : EDUCACIÓN PARA LA SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PARTICIPACIÓN EN EL COMITÉ MULTISECTORIAL	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-PS-02
PROPÓSITO (5) :	Participar en las mesas designadas por el COMUL		
ALCANCE (6) :	Unidad de Educación para la Salud, Comité multisectorial		
MARCO LEGAL (7) :	oLey del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. oDecreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. oLey General de Salud No 26842.		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de reuniones asistidas / N° de reuniones	Reunión en mesa de diálogo	Informes de la Unidad de Educación para la Salud. Programa de la plenaria	Unidad de Educación para la Salud. Bases de la COMUL
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
	INICIO		
Unidad de Educación para la Salud	1. Participación en la elaboración del cronograma de las mesas temáticas del COMUL: mesa de drogas, mesa de violencia familiar y mesa de salud integral. Los últimos jueves de cada mes se realiza la plenaria con la participación de los integrantes de las tres mesas.		
Comité Multisectorial	2. Envía invitación al Hospital según cronograma para la participación en el Comité Multisectorial del distrito.		
Dirección General	3. Recibir invitación a través de Mesa de Partes, revisar y remitir a la Unidad de Educación para la salud.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	4. Recepciona invitación y remite para atención a la unidad de Educación para la Salud para que la persona responsable asista a la mesa asignada.		
Unidad de Educación para la Salud	5. Recepciona invitación y programa actividades a realizar en las mesas de participación asignadas al hospital según programa de la plenaria.		
Unidad de Educación para la Salud	6. Proyectar requerimiento de insumos y/o dinero para movilidad y permiso por comisión de servicios y remitir a la jefatura.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	7. Recepcionar requerimiento y remitir a la Oficina Ejecutiva de Administración mediante memorando.		
Jefatura de la Oficina de Personal	8. Recepciona solicitud de permiso de salida por comisión y lo remite a la Unidad de control de Asistencia.		
Oficina Ejecutiva de Administración	9. Iniciar procedimiento "Permiso de salida por comisión", "Desembolso por caja chica", o "Elaboración de órdenes de servicio" según solicitud.		
Unidad de Educación para la salud	INICIO DE LAS REUNIONES EN LA COMUL 10. Participar en las mesas designadas según programa de la plenaria.		
Unidad de Educación para la salud	FIN DE LAS REUNIONES EN LA COMUL 11. Hacer sellar boleta de permiso por comisión. Una vez en el hospital, presentar boleta a la Unidad de Control de Asistencia.		
Unidad de Educación para la salud	12. Elabora informe sobre las actividades realizadas y acuerdo llegados en las mesas de diálogo de la Comisión Multisectorial y lo presenta a la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones.	13. Secretaria recepciona informe, lo remite al Jefe, este toma atención y manda archivar.		
	FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Invitación para mesas de diálogo de la plenaria de la	Invitación por parte de la COMUL	1 vez por mes	mecanizado



L. PITTAR G.

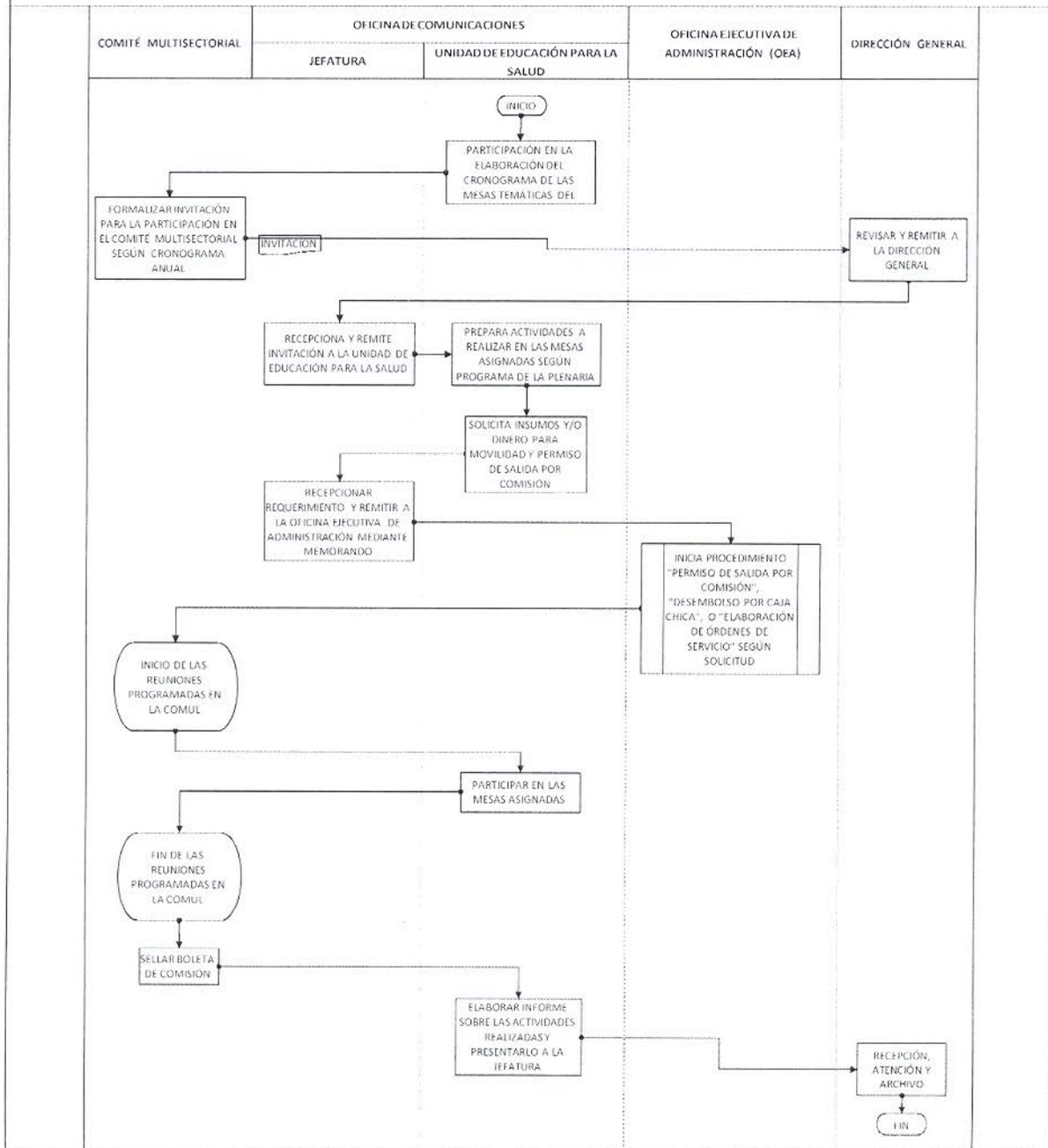


(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MSc. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital Maria Auxiliadora

COMUL	SALIDAS (12)		
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Informe sobre participación en el COMUL	Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	1 veces al mes	mecanizado
DEFINICIONES (13)	COMUL: Comunitate Multisectorial de Lucha contra las Drogas constituido por 3 mesas temáticas. Mesas temáticas: Conformado por representantes de diferentes instituciones de la jurisdicción de El Agustino, en el cual tocan 3 temas centrales: Violencia familiar, drogas y salud integral.		
REGISTROS (14)	Documentos: Memorando, informe		
ANEXOS (15)	Se anexa el flujograma del procedimiento		

Nombre del Procedimiento Participación en el Comité Multisectorial



15



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 M.F. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 03: Campañas de salud intra y extra mural

Proceso (1):	PROMOCIÓN DE LA SALUD		
Sub Proceso :	EDUCACIÓN PARA LA SALUD		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	CAMPAÑAS DE SALUD INTRA Y EXTRA MURAL	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-PS-03
PROPÓSITO (5) :	Promover la prevención de las enfermedades en alguna o algunas de las especialidades médicas del hospital.		
ALCANCE (6) :	Departamentos asistenciales, población objetivo del hospital.		
MARCO LEGAL (7) :	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de campañas ejecutadas / N° de campañas	Campaña integral de salud	Informes de la Unidad de Educación para la Salud. Plan Operativo Anual	Servicios médicos. Unidad de Educación para la Salud
NORMAS			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Departamento médico involucrado / Entidad del sector y otra afin	INICIO 1. Si es requerimiento interno, el Jefe de Servicio de una especialidad médica solicita, mediante memorando enviado por la jefatura del departamento, el apoyo para realizar una campaña de salud. 2. Si es por requerimiento externo, la entidad oficializa el requerimiento a la Dirección a través de la Unidad de Trámite Documentario.		
Jefatura de la Oficina de comunicaciones	3. Revisar el memorando y lo remitir a la Unidad de Relaciones Públicas y la Unidad de Educación para la Salud		
Unidad de Relaciones Públicas	4. Recepciona la solicitud. Coordina con el jefe del servicio médico en mención la programación, lugar, los recursos a necesitarse: cantidad de personal involucrado, equipos e insumos a necesitarse. Si es en campo abierto, se necesita instalación de carpas y/o módulos, y demás mobiliarios a usarse. Se pide al personal designado de mantenimiento para el acondicionamiento y/o a través de la orden de servicio correspondiente. 5. Proyecta solicitud de autorización dirigida al director de la Oficina Ejecutiva de Administración para el traslado de equipos y demás requerimientos de bienes y servicios para la campaña de ser necesario. Remitir al jefe de comunicaciones para la firma.		
Unidad de Educación para la Salud	6. Elaboración de material informativo para la campaña.		
Unidad de Educación para la Salud	7. Difundir la campaña a realizar.		
Unidad de Prensa	8. Solicitar impresiones para de material informativo para la campaña.		
Unidad de Prensa	9. Efectúa el procedimiento "Elaboración de material de difusión: volantes, dípticos, afiches u otros" (OC-URP-P01).		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	10. Remitir solicitudes de requerimiento de bienes y servicios a la Jefatura de la Oficina de Ejecutiva de administración.		
Jefatura de la Oficina de Ejecutiva de administración	11. Revisar requerimientos para la realización de la campaña. Remitir solicitud de bienes y servicios a la Unidad de Programación. Ordenar el transporte solicitado a la unidad de Transportes. Ordena la elaboración del requerimiento nutricional al Departamento de Nutrición. Remitir orden de impresión materiales informativos al taller de imprenta. 12. Remitir orden para autorizar la salida de equipamiento solicitado para la campaña.		
Jefatura de la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	13. Revisar solicitudes de órdenes. Remitir orden de impresión al taller de imprenta. 14. Asigna personal de apoyo para la campaña.		
Taller de Imprenta	15. Imprimir material solicitado. Generar OTM y remitirlo a la Jefatura.		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



Jefatura de la Oficina de Logística	16. Generar orden de otros gastos autorizados por OEA. Efectuar el procedimiento "Elaboración de la certificación presupuestal para órdenes de compra". 17. Efectuar el procedimiento "Elaboración de ordenes de servicio". 18. Registrar los activos fijos que van a salir.		
Unidad de Relaciones Públicas	19. Recoger orden de servicio de la Oficina de Logística (Unidad de Adquisiciones). Recoger permiso de salida de los equipos de la Unidad de Patrimonio. 20. Recoger material impreso del taller de imprenta.		
Unidad de Educación para la Salud	21. Distribución del material difusión (folletos, volantes) a través de las bases de la COMUL: Club de madres, Municipalidad, colegios, etc. 22. Realizar el perifoneo de promoción de la campaña en las calles aledañas al hospital y al lugar de la campaña.		
Unidad de Prensa	23. Elaboración de nota de prensa para la difusión de la campaña. Difusión de la nota de prensa. Envío por fax o correo al MINSA, a los medios de comunicación y a través de la página web.		
Unidad de Relaciones Públicas	INICIO DE LA CAMPAÑA 24. Verificar la organización de la campaña según lo programado según lo programado. 25. Dar inicio a la campaña en coordinación con los organizadores. 26. Monitorear el desarrollo de la campaña.		
Unidad de Prensa	27. Toma fotos para archivo y como material para información institucional y la página web de l hospital.		
Unidad de Educación para la Salud	28. Dar charlas de educación para la salud programadas para la campaña. Registrar asistencia de los asistentes.		
Unidad de Relaciones Públicas	FIN DE LA CAMPAÑA 29. Coordinar y monitorear el recojo de los equipos y su retorno al hospital. 30. Realizar informe sobre las actividades realizadas en la campaña y remitirlo a la jefatura de la Oficina de Comunicaciones para su firma.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	31. Recepcionar, revisar el informe y firmar. Remitir a la Dirección General.		
Dirección General	32. Recepción, atención y archivo. FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Solicitud de apoyo para la realización de campaña	Solicitud enviada por Departamento médico	Según demanda	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Campaña realizada / Informe sobre la campaña realizada	Usuarios / Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	Según demanda	Manual
DEFINICIONES (13)	<p>Campaña de salud: Son eventos gratuitos que se realizan tanto intra o extra hospitalaria en beneficio de la población para evitar enfermedades prevalentes.</p> <p>Campaña de salud integral: Son campañas en las que se brindan diferentes especialidades médicas.</p> <p>Campaña de salud específica: Son campañas de salud en las que se brinda una especialidad médica específica.</p> <p>Intra Mural: Realización dentro del hospital.</p> <p>Extra Mural: Realización fuera del hospital.</p>		
REGISTROS (14)	Documentos: Memorando, informe		
ANEXOS (15)	Se anexa el flujograma del procedimiento		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 04: Administración del buzón de sugerencias.

Proceso (1):	INFORMACIÓN PARA LA SALUD		
Sub Proceso :	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ADMINISTRACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-IS 04
PROPÓSITO (5):	Recepcionar las quejas y/o sugerencias de los usuarios a través de los buzones de sugerencia.		
ALCANCE (6):	Unidad de Educación para la Salud, Oficina de Calidad, Defensoría del pueblo, pacientes		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842 		
INDICES DE			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de sugerencias atendidas / N° de sugerencias	Buzón aperturado	Informes de la Unidad de Educación para la Salud. Plan Operativo Anual NORMAS	Unidad de Educación para la Salud
R. M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Unidad de Educación para la Salud	INICIO 1. Preparación de formatos sugerencias para el buzón de sugerencias y distribución al culminar las charlas de educación para la salud. 2. Distribuir los formatos de sugerencias en los diferentes lugares de acceso al público. 3. Convocar a los veedores para la apertura del buzón de sugerencias: 1 Representante de la defensoría de la Salud y 1 representante de la Oficina de Gestión de la Calidad. 4. Apertura cada buzón de sugerencia y recojo de las quejas y/o sugerencias en forma mensual.		
Defensoría de la Salud	5. Toma nota del total de formatos de cada buzón y sobre cualquier anomalía encontrada en el procedimiento y firma Acta de Apertura de buzón de sugerencia.		
Oficina de Gestión de la Calidad	6. Actúa de veedor y sugiere las medidas correctivas de presentarse alguna contingencia y firma el Acta de Apertura de buzón de sugerencia.		
Unidad de Educación para la Salud	7. Custodiar todos los formatos de sugerencias recogidas. 8. Consolida la información de los formatos de quejas y/o sugerencias. Elabora informe con las quejas y/o sugerencias encontradas en los buzones de los diferentes ambientes del Hospital. 9. Reporta fallas encontradas en el proceso de apertura (buzones con candados rotos, sin letrero, etc.) y lo envía a la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones para su tramite correspondiente. 10. De observar el deterioro de alguno de los buzones, deberá presentar en formato de OTM dirigido a la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento para la reparación de los buzones de sugerencia malogrados.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	11. Recepcionar documento, tomar atención, sugerir algunas medidas correctivas y se enviar el informe a la Dirección General y remitir copia del informe a la Oficina de Gestión de la Calidad.		
Dirección General	12. Recepciona, toma atención y sugiere las medidas correctivas a la Dirección General y archiva.		
FIN			
ENTRADAS (11)			



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Cronograma de actividades de la apertura de buzones	Cronograma de actividades de la apertura de buzones	1 veces al mes	mecanizado

SALIDAS (12)

NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Informe mensual sobre el buzón de sugerencias	Oficina de Gestión de la Calidad	1 veces al mes	mecanizado

DEFINICIONES (13) :

Buzón de sugerencia: Es un canal de percepción que tienen los usuarios de la atención que reciben de los servicios brindados por el hospital, de forma anónima. Pueden ser quejas, sugerencias y/o felicitaciones.

Queja: Es una expresión de los usuarios por haber recibido una mala atención en los servicios brindados por el hospital.

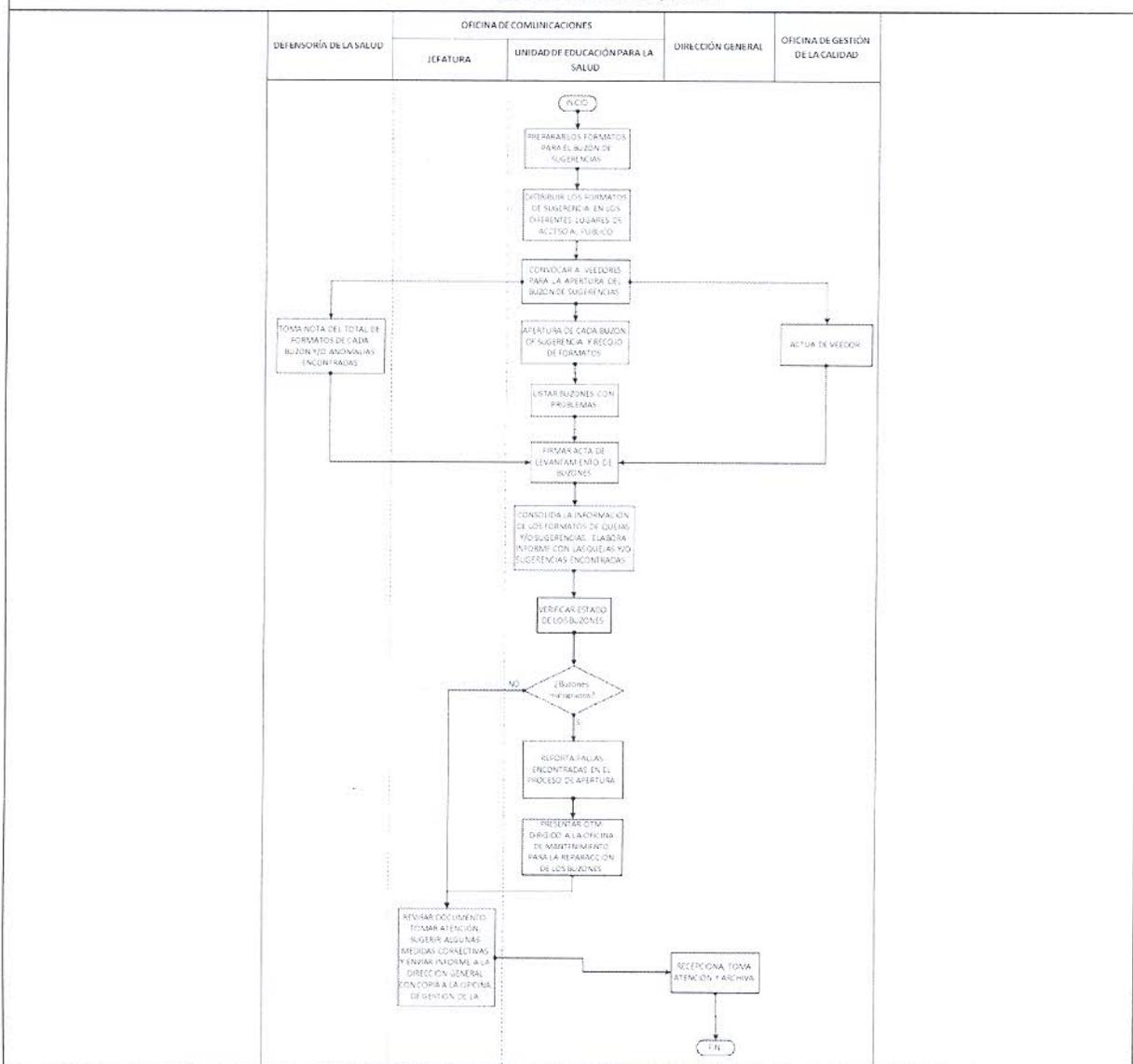
Sugerencia: Es una opinión de los usuarios para que mejore la atención en los servicios.

Felicitación: Es una expresión de agradecimiento por la atención recibida en los servicios brindados por el hospital.

REGISTROS (14) : Documentos: Memorando, informe

ANEXOS (15) : Se anexa el flujograma del procedimiento

Nombre del Procedimiento Administración del buzón de sugerencias



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

20


MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 05: Elaboración de Sondeos de Opinión

Proceso (1):		INFORMACIÓN PARA LA SALUD	
Sub proceso:		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ELABORACIÓN DE SONDEOS DE OPINIÓN	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-IS-05
PROPÓSITO (5):	Sondear la opinión de los usuarios para contribuir a realizar cambios y/o modificaciones para mejorar la calidad de atención en salud que ofrece el hospital.		
ALCANCE (6):	Oficina de comunicaciones, Dirección General		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° Eventos Protocolares realizadas / N° Eventos Protocolares ejecutadas	N° Eventos Protocolares realizados en el Hospital	Dirección General	Oficina de Comunicaciones
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Unidad de Educación para la Salud	ELABORACIÓN DE LAS PREGUNTAS 1. Fijar tema o problema a investigar por iniciativa propia o por petición de algún órgano / unidad orgánica. El tema debe ser sobre un procedimiento específico. 2. Elaborar el cuestionario de preguntas que referente al tema a investigar. 3. Validación del cuestionario de preguntas. Corregir las preguntas en base al proceso de validación. 4. Elección del público que se quiere investigar. Y designar personas encargadas de tomar la encuesta.		
Encuestador	REALIZACIÓN DEL SONDEO 5. Presentarse ante el público a entrevistar. 6. Aplicar el cuestionario de preguntas.		
Encuestador	7. Llena la cartilla o responde a las preguntas según sea el caso.		
Unidad de Educación para la Salud	8. Realiza la tabulación de las cartillas. 9. Analiza los resultados.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	10. Realiza un informe sobre los resultados obtenidos incluyendo las recomendaciones y sugerencias. Remite informe a la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones. 11. Remitir informe a la Dirección General para su conocimiento y toma de medidas de ser necesario.		
	FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11 b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Problema identificado a para ser sondeado	Órgano / Unidad Orgánica o Unidad de Educación para la salud	Mensual	mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12 b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Informe sobre resultados del sondeo	Dirección General	Mensual	mecanizado
DEFINICIONES (13) :	Sondeo de opinión: Es una herramienta de investigación que sirve para medir la opinión de los usuarios en determinado tema o servicio; que sirve para realizar cambios o modificaciones en beneficio de la entidad y los usuarios.		
REGISTROS (14) :	Documentos.		
ANEXOS (15) :	Se anexa el flujograma del procedimiento		


L. PITTAR G.


(e) E. BENITO P.


MG. FERNANDO AVILA ROSAL
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital Maria Auxiliadora

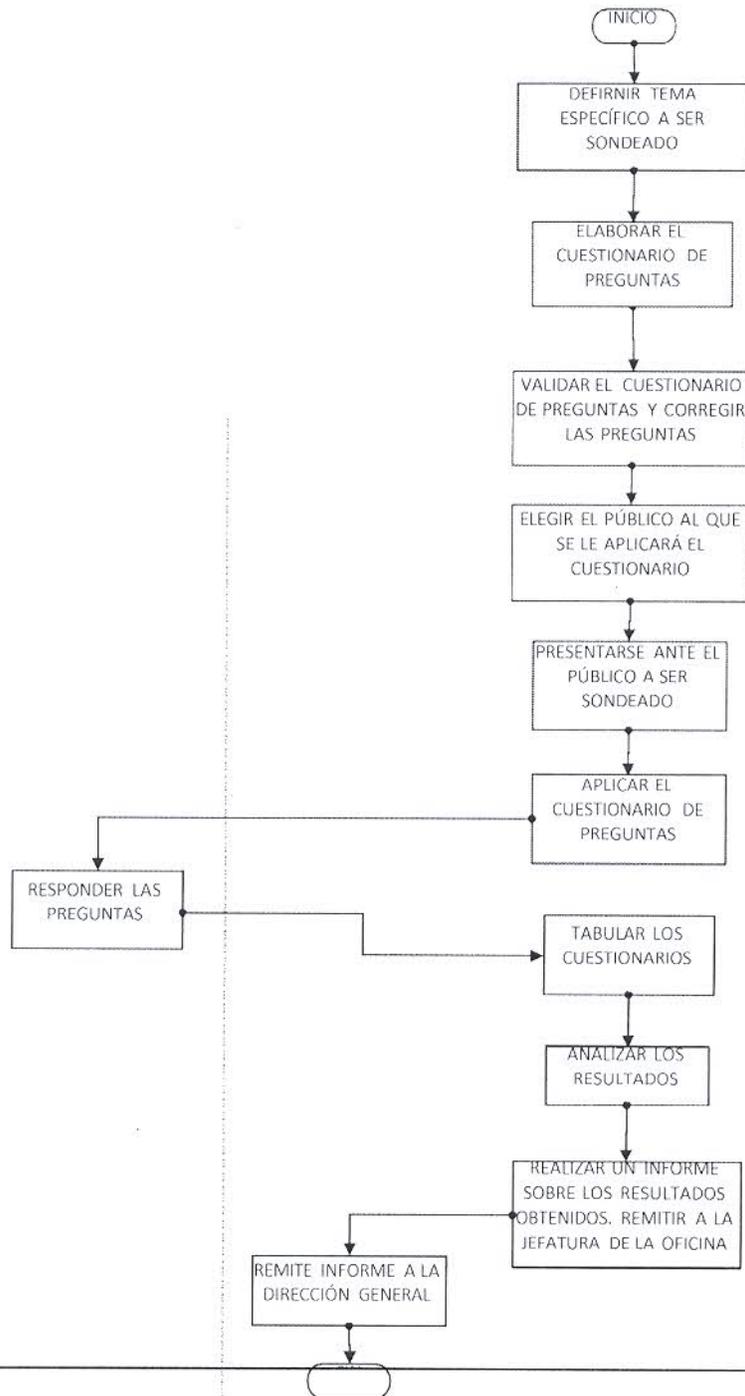
Nombre del Procedimiento Elaboración de Sondeos de Opinión

ENCUESTADO

OFICINA DE COMUNICACIONES

JEFATURA

UNIDAD DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 G. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 06: Manejo del Circuito Cerrado

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Sub proceso: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	MANEJO DEL CIRCUITO CERRADO	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-IS-06
PROPÓSITO (5):	Prevención en salud de acuerdo a las estrategias nacionales en las que participa el hospital y promoción de los servicios del hospital.		
ALCANCE (6):	Todos Órganos / Unidades Orgánicas del hospital		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Número de temas transmitidos / Número de temas programados	Porcentaje	Informes de la Unidad de Educación para la Salud	Unidad de Educación para la Salud
NORMAS (9)			
R. M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Jefatura de la Comunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con La Oficina de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones sobre la disponibilidad de material para difusión en el circuito cerrado. 2. Si hay disponibilidad de material, proyectar el oficio de solicitud de material audiovisual por parte del Director General al MINSA para su difusión en el circuito cerrado sobre un tema específico. Remite a la Dirección General para su revisión y firma. Si no hay material disponible, salta al paso 11. 		
Director General	3. Revisa proyecto de oficio, firma y sella. Remite a la Unidad de Trámite Documentario.		
Unidad de Trámite Documentario / Oficina de Comunicaciones	4. Remite solicitud a la Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Salud.		
Oficina General de Comunicaciones/MINSA	5. Coordina con la Oficina de Comunicaciones sobre el día y hora en la que se va a recoger el material solicitado.		
Oficina de Comunicaciones	6. Recoge material en la fecha y hora señalada.		
Oficina General de Comunicaciones/MINSA	7. Hace firmar el acta de entrega del material entregado.		
Oficina de Comunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 8. Inicia el procedimiento Recepción de Donación de Bienes. 9. Entrega material a la Unidad de Educación para la Salud. 		
Unidad de Educación para la Salud	<ol style="list-style-type: none"> 10. Prepara cronograma indicando días, horas de difusión del material a ser difundido. Tomando en cuenta las horas de mayor afluencia de público en las salas de espera. 11. Monitorear el funcionamiento de los equipos del circuito cerrado. 12. Si se detectan fallas en los equipos, pedir mediante una OTM la revisión del equipo por mantenimiento. 13. Realizar un sondeo sobre el video mostrado para saber si los usuarios han comprendido el tema para saber si el material difundido es de fácil comprensión; así mismo para saber qué otro tema les gustaría conocer. 14. Realizar un informe mensual sobre los videos mostrados en el circuito y los resultados de los sondeos, y proyectar documento dirigido a la Dirección General. 		
Jefatura de la Comunicaciones	15. Revisa proyección de informe, firma y sella. Remite a la Dirección General vía la Unidad de Trámite Documentario. Archiva el cargo.		



L. PITTAR G.



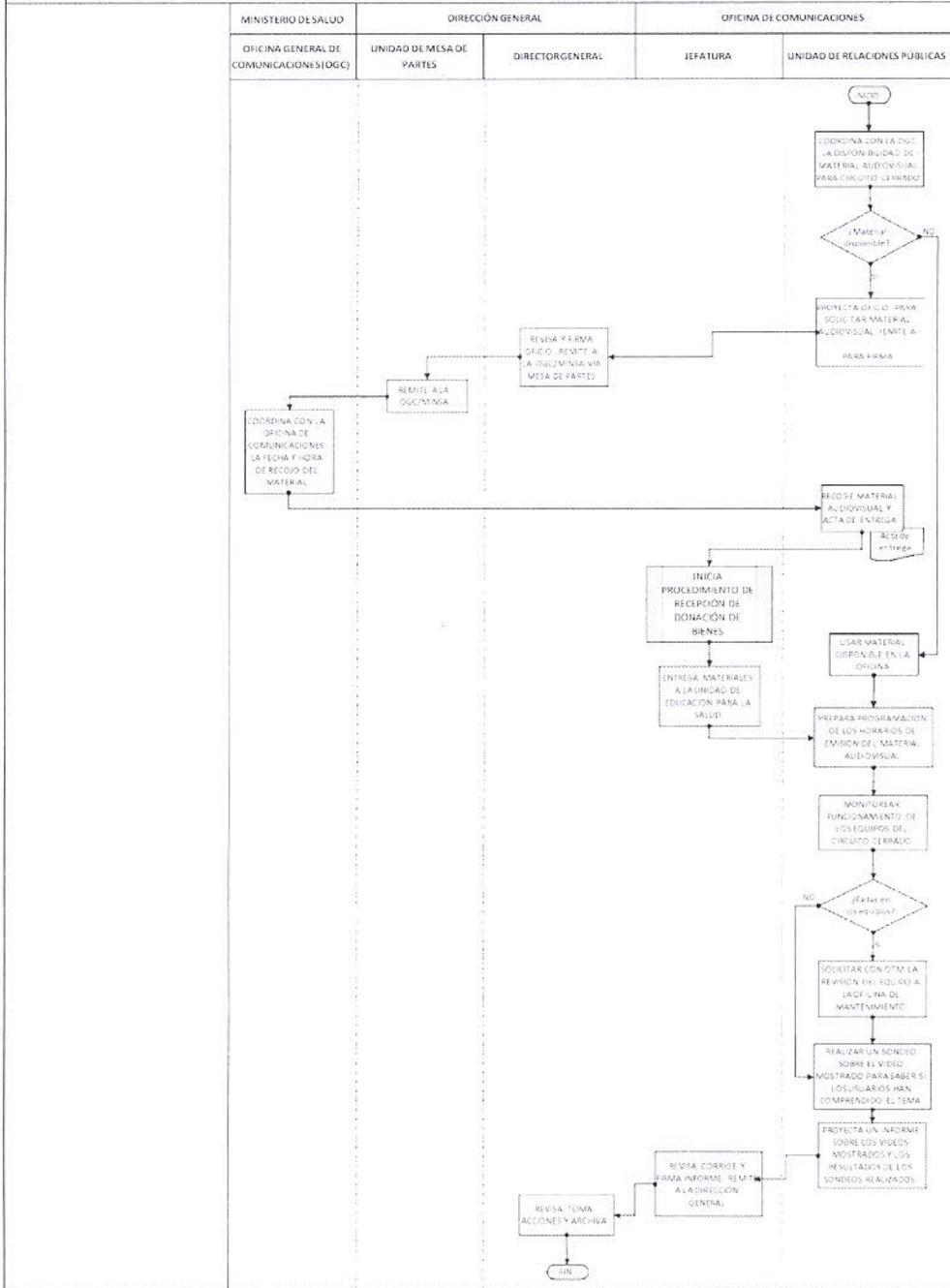
(e) E. BENITO P.



FIN			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Cronograma de difusión de temas de salud a través del circuito cerrado.	Unidad de Educación para la Salud	Diaria	mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Informe mensual de videos difundidos	Dirección General	Mensual	mecanizado
DEFINICIONES (13) :	Circuito Cerrado: Es un tecnología de información diseñado para transmitir diferentes videos de prevención y promoción de enfermedades en salud y promoción de servicios en los diferentes ambientes de espera del hospital. Además se pueden realizar la difusión de comunicados y avances de la gestión y hasta entretenimiento para menguar el tiempo de		
REGISTROS (14) :	Documentos:		
ANEXOS (15) :	Se anexa el flujoograma del procedimiento		



Nombre del Procedimiento Manejo del Circuito Cerrado



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 07: Visita Guiada

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Subproceso : DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	VISITA GUIADA		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-07
PROPÓSITO (5) :	Dar a conocer la institución a través de la difusión de la historia, sistema de trabajo paseo por los ambientes y servicios que brinda la Institución.		
ALCANCE (6) :	Todos los servicios y oficinas.		
MARCO LEGAL (7) :	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de visitas guiadas	Visitas guiadas	Informes de la Oficina de Comunicaciones NORMAS	Unidad de Relaciones Públicas
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Usuario / Interesado	INICIO		
Unidad de Trámite documentario	1. Envía solicitud dirigida al Director General pidiendo autorización para visita guiada.		
Dirección General	2. Recepciona solicitud y verifica y remite a la Dirección General.		
Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación	3. Revisa solicitud. Si es parte de un convenio con el hospital, remite documento a la Oficina de Docencia, de lo contrario, remite documento a la Oficina de Comunicaciones, para su atención y autoriza visita con firma y sello. Secretaria remite documento mediante hoja de proveído		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	4. Verifica existencia del convenio, coordina con los servicios a ser visitados y remite mediante proveído a la Oficina de Comunicaciones para su atención.		
Unidad de Relaciones Públicas	5. Revisa solicitud y remite a la Unidad de Relaciones Públicas para su atención.		
Departamentos Médicos involucrados	6. Recepciona solicitud de visita e inicia coordinación con el interesado sobre la programación de la visita. 7. Se preparan carpetas con materiales impresos para visita guiada. 8. Solicitar permiso de acceso a departamento médico mediante memorando, indicando los ambientes a recorrer y las actividades informativas a realizar en ellas.		
Unidad de Relaciones públicas	9. El Director del departamento médico coordina con los jefes de servicio y las Enfermeras supervisoras la disponibilidad de los ambientes en la fecha y hora solicitadas. Una vez hechas las coordinaciones, facilita la visita mediante memorando remitido a la Oficina de Comunicaciones y vía llamada telefónica a la Unidad de Relaciones Públicas.		
Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	10. Programación de la visita médica según fecha y hora acordadas con el interesado y departamentos involucrados. 11. Se comunica mediante memorando a la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento para que el Servicio de Vigilancia facilite el ingreso al grupo de la visita guiada. 12. El día de la visita guiada, se ejecuta la visita según el cronograma. 13. Una vez culminada la visita, se invita a los visitantes para el Registro de fotos y se le hace entrega del material impreso, tras lo cual se procede a despedirlos. 14. Registrar visita culminada en el Libro de Registro de visitas y presentar		
Usuario / Interesado	15. Remite listado de personas autorizadas para la visita guiada y la fecha y hora de esta.		
Servicio de vigilancia	INICIO DE LA VISITA GUIADA 16. Mostrar identificación a los vigilantes para acceso a la visita guiada. 17. Verificar datos del usuario según listado. Dejar entrar a la visita sólo si está en el listado entregado por la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento.		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora
 FERNANDO AVILA ROSALES

Unidad de Relaciones Públicas	18. Conducir la visita guiada según la programación. 19. Registrar en el libro de visitas. FIN DE LA VISITA GUIADA																								
Unidad de Prensa	20. Efectuar el procedimiento Registro Fotográfico y/o Audiovisual. 21. Publicar la visita en la Página Web. FIN																								
ENTRADAS (11)																									
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)																						
Solicitud para Visita Guiada	Dirección General	Según demanda	mecanizado																						
SALIDAS (12)																									
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)																						
Visita guiada atendida / Informe mensual sobre visitas guiadas	Usuario o Entidad solicitante / Dirección General	Según demanda	mecanizado																						
DEFINICIONES (13)	<p>Visita guiada: Es una actividad que se brinda a otras instituciones con el objetivo de dar a conocer la institución a través de la difusión de la historia, sistema de trabajo y servicios que brinda la institución.</p> <p>Medios impresos: Son herramientas de comunicación mediante el cual se realiza la difusión de las actividades que se realizan dentro de la institución buscando mantener informados, motivados e integrados al personal con la finalidad de construir un clima laboral armónico que contribuya al logro de las metas y objetivos que se propone la organización; así como información para la salud. Los medios impresos son: boletines, trípticos, volantes, paneles.</p>																								
REGISTROS (14)	Documentos: oficios, informe																								
ANEXOS (15)	Se anexa el flujograma del procedimiento																								
Nombre del Proceso: Visita guiada																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">USUARIO / INTERESADO</th> <th rowspan="2">OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO</th> <th rowspan="2">SERVICIO DE VIGILANCIA</th> <th colspan="2">DIRECCIÓN GENERAL</th> <th colspan="2">OFICINA DE COMUNICACIONES</th> <th>DEPARTAMENTO MEDICO</th> </tr> <tr> <th>UNIDAD DE MESA DE PARTES</th> <th>JEFATURA</th> <th>JEFATURA</th> <th>UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS</th> <th>UNIDAD DE PRENSA</th> <th>JEFATURA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8"> </td> </tr> </tbody> </table>				USUARIO / INTERESADO	OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO	SERVICIO DE VIGILANCIA	DIRECCIÓN GENERAL		OFICINA DE COMUNICACIONES		DEPARTAMENTO MEDICO	UNIDAD DE MESA DE PARTES	JEFATURA	JEFATURA	UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS	UNIDAD DE PRENSA	JEFATURA								
USUARIO / INTERESADO	OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO	SERVICIO DE VIGILANCIA	DIRECCIÓN GENERAL				OFICINA DE COMUNICACIONES		DEPARTAMENTO MEDICO																
			UNIDAD DE MESA DE PARTES	JEFATURA	JEFATURA	UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS	UNIDAD DE PRENSA	JEFATURA																	



MINISTERIO DE SALUD
 MG FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 08: Organización de representaciones oficiales del hospital

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Subproceso: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ORGANIZACIÓN DE REPRESENTACIONES OFICIALES DEL HOSPITAL		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-08
PROPÓSITO (5):	Representar al hospital por delegación en actos realizados por Instituciones Públicas y/o Privadas con la finalidad de crear, mantener y estrechar vínculos institucionales		
ALCANCE (6):	Oficina de Comunicaciones, Dirección General		
MARCO LEGAL (7):	o Ley del Ministerio de Salud N° 27657 o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud.		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de Representaciones Oficiales asistidas / N° de invitaciones a representaciones oficiales	Representaciones Oficiales	Informes de la Unidad de Relaciones Públicas	Oficina de Comunicaciones
NORMAS			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Institución organizadora	INICIO 1. Envía invitación a través de Unidad de Trámite Documentario y dirigida al Director General		
Unidad de Trámite Documentario	2. Recibe invitación y remite a la Dirección General.		
Director General	3. Revisa la invitación de Instituciones para participar en evento y delegar la conformación del grupo que representará al Hospital a la Oficina de Comunicaciones.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	4. Recepciona, revisa y remite a la Unidad de Relaciones Públicas para su atención.		
Unidad de Relaciones Públicas	5. Coordinar con la institución organizadora del evento para conocer el lugar hora, ubicación y protocolo a desarrollarse en el evento. 6. Coordinar con los servicios u oficinas administrativas que participarán en el evento, para que designen el personal que conformará la representación oficial. Además preparar material publicitario de ser necesario.		
Órganos o Unidades Orgánicas involucradas	7. Designar personal que conformará la representación oficial del hospital. Remitir el listado a la Oficina de Comunicaciones.		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 M.S. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital Maria Auxiliadora

Unidad de Relaciones Públicas	8. Consolida la relación del personal que va a participar en el evento y proyecta memorando para remitir listado a la Oficina Personal para que tramite el permiso correspondiente.		
Oficina de Comunicaciones	9. Revisa, firma y remite memorando a la Oficina de Personal con el listado del personal que asistirá al evento oficial para que tramite su permiso correspondiente.		
Oficina de Personal	10. Controlar la salida del personal de salud.		
Oficina de Comunicaciones	11. Solicitar, mediante memorando dirigido al Director Administrativo, la autorización para el uso de movilidad.		
Dirección Administrativa	12. Revisa, autoriza y remite la solicitud a la Oficina de Mantenimiento para su atención.		
Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	13. Efectúa el procedimiento "Atención de solicitudes de uso de vehículo".		
Oficina de Comunicaciones	14. Coordinar con Oficina de Mantenimiento para la movilidad para el traslado de los participantes. 15. Participar en la Representación Oficial. 16. Elaborar Informe final de participación en el evento a Dirección General.		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Invitación a Evento Oficial	Entidad Organizadora	Según demanda	mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Representación oficial organizada	Dirección General	Según demanda	mecanizado
DEFINICIONES (13)	Representación oficial: Una persona o Grupo de personas que representa a la Institución en eventos realizados por entidades públicas y privadas con el objetivo de promover o mantener buenas relaciones institucionales. Evento Oficial: Evento organizado por el MINSA, OPS, la municipalidad u otra institución y		
REGISTROS (14)	Documentos, oficios, informe		
ANEXOS (15)	Se anexa el flujoograma del procedimiento		



L. PITTAR G.

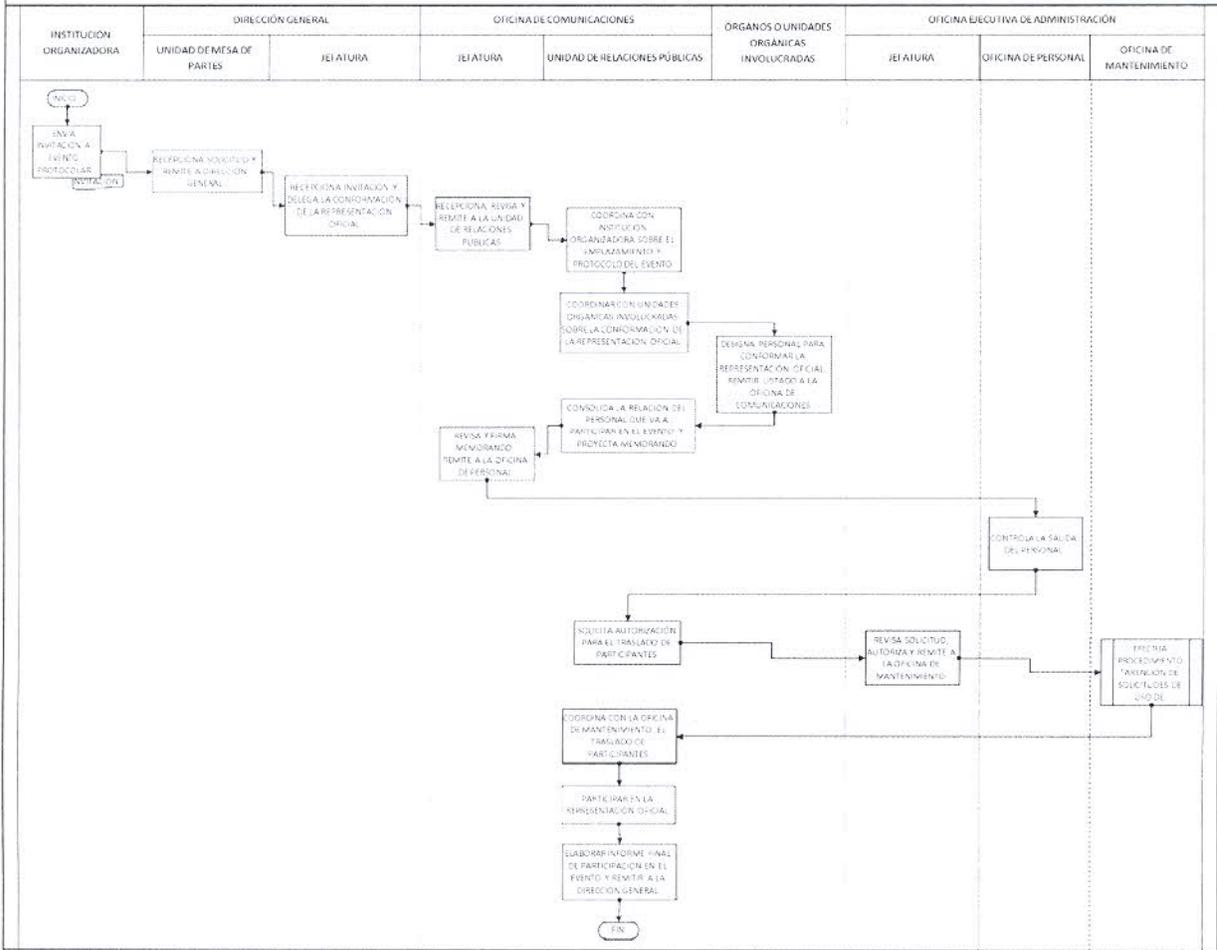


(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD

MG. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital Maria Auxiliadora

Nombre del Procedimiento Organización de representaciones oficiales del hospital



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD

MG FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 09: Elaboración de Eventos Protocolares

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Subproceso: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ELABORACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARES		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-09
PROPÓSITO (5) :	Lograr el desarrollo de los eventos protocolares en la Institución.		
ALCANCE (6) :	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales y oficinas.		
MARCO LEGAL (57) :	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° Eventos Protocolares realizadas / N°	N° Eventos Protocolares realizados en el Hospital	Dirección General	Oficina de Comunicaciones
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Unidad de Relaciones Públicas	INICIO 1. Notificar ocurrencia de Evento protocolar según programación oficial aprobada teniendo en cuenta que la invitación al Ministro de Salud debe ser enviada por lo menos 15 días antes del evento.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	2. Coordinar el lugar, fecha y hora del Evento con la Dirección General. 3. Elabora el Oficio de invitación dirigido al despacho del Ministro de Salud, anexando lista preliminar de invitados, ayuda de memoria y programa cronometrado con 15 días previos al evento		
Director General	4. Revisa la documentación adjunta y el oficio, da conformidad y firma. Envía invitación al despacho del Ministro de Salud a través de la Unidad de Trámite documentario.		
MINSA / Oficina General de Comunicaciones	5. Confirma la asistencia del Ministro de Salud o su representante por vía telefónica.		
Unidad de Relaciones Públicas	6. Elabora el calendario de actividades a desarrollar de acuerdo al evento programado 7. Elabora el presupuesto general del evento previo análisis con el personal involucrado y remite a la Dirección General para visto bueno.		
Dirección General	8. Revisa presupuesto, de ser necesario pide modificatoria de las actividades. Una vez conforme da visto bueno. Remite a la Oficina de Comunicaciones para su ejecución.		
Unidad de Relaciones Públicas	9. Prepara requerimientos necesarios para el desarrollo del evento (la contratación de los servicios local, sonorización del ambiente, presentación artística, material a emplearse, alimentación etc.). 10. Elabora la lista de invitados externos e internos, programa oficial, el guión (intervenciones, intermedios musicales, break, reconocimiento, premiaciones etc.). De ser necesario requerir el servicio de courier para el envío de invitaciones a otras autoridades. 11. Coordina la elaboración, diseño e impresión de las tarjetas de invitación. Proyecta solicitud para la impresión de las tarjetas de invitación y remite a la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	12. Revisa proyección, firma y solicita autorización para órdenes de servicio, uso de la movilidad y personal de apoyo de mantenimiento según requerimiento mediante memorando a la OEA.		
Dirección de Administración	13. Revisa requerimientos y remite para atención a las Oficinas de Logística, Mantenimiento o Nutrición según requerimiento.		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



Unidad de Prensa	14. Redacción de la Nota de Prensa, impresión y revisión por el jefe de Comunicaciones con V° B° de la Dirección General y se envía a la Oficina de Comunicaciones del MINSA y Medios para su difusión y se publica en la pagina Web		
Unidad de Relaciones Públicas	15. Distribuir las invitaciones a las entidades gubernamentales y no gubernamentales según listado, vía trámite documentario o courier o personal de Comunicaciones. 16. Confirmar la asistencia de invitados vía telefónica 17. Coordinará con la comitita de recepción de autoridades y personalidades sobre el desarrollo del evento. 18. Se comunicará con Vigilancia en caso existan invitados especiales o celebridades para el apoyo y facilidades al ingreso a nuestra institución, se proyecta mediante un memorando a la Oficina de Mantenimiento y Servicios Generales.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	19. Revisa, firma y remite memorando a la Oficina de Servicio Generales y Mantenimiento.		
Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	20. Coordinará con el Servicio de Vigilancia para el apoyo y se brinde las facilidades de ingreso a los invitados y el estacionamiento vehicular.		
Unidad de Relaciones Públicas	21. Acondicionara el ambiente a utilizar y verificará el perfecto estado de la logística a utilizar en la ceremonia (mesa, mantel de ceremonias, equipo de sonido, audiovisuales, sillas, material publicitario, banderines etc.). 22. Preparar los rótulos con los nombres y cargos correspondientes en la Mesa de Honor. 23. Ubicar a los integrantes de la Mesa de Honor de acuerdo a su jerarquía y la distribución en el auditorio. 24. Atender a los invitados.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	25. Llevar el desarrollo del evento según la programación o delegará la conducción. 26. Acompañar al Director General en el agradecimiento y despedida de los invitados.		
Unidad de Relaciones Públicas	27. Proyectar el informe sobre el desarrollo del Evento dirigido a la Dirección General.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	28. Revisa proyección del informe, firma y remite a la Dirección General a través de la Unidad de Trámite Documentario.		
FIN			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Evento oficial programado	Oficina de Comunicaciones	Según demanda	mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Evento realizado / Informe sobre el evento realizado	Publico externo e Interno / Dirección General	Según demanda	mecanizado
DEFINICIONES (13) :	Finalidad del Evento protocolar: La finalidad de estas actividades fortalece la Imagen Institucional a través de sus públicos. Mostrando las fortalezas y avance de la misma, en este tipo de acontecimiento que permite la congregación de los medios de comunicación Ayuda de memoria: Información de ayuda usada para tener conocimiento de lo que va a tratar el evento protocolar entregada a las máximas autoridades que van a estar presentes en el evento protocolar.		
REGISTROS (14) :	Documentos:		
ANEXOS (15) :	Se anexa el flujograma del procedimiento		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 10: Protocolo de saludos y atenciones oficiales

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Subproceso : DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	PROTOCOLO DE SALUDOS Y ATENCIONES OFICIALES		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-10
PROPÓSITO (5):	Brindar saludos, felicitaciones y agradecimiento por acontecimientos trascendentales en las instituciones públicas.		
ALCANCE (6):	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales y oficinas.		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Nro de saludos protocolares / N° Eventos Protocolares en el Hospital	N° Eventos Protocolares realizados en el Hospital	Dirección General	Oficina de Comunicaciones
NORMAS (9)			
R. M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	INICIO 1. Revisar el efemérides y las fechas conmemorativas, directorio de las instituciones públicas importantes y altos funcionarios. Remitir mensualmente el cronograma de actividades de saludo y atención protocolares que debe tener en cuenta para su agenda.		
Director General	2. Revisa cronograma de actividades y decide el tipo de atención que se le darán a las autoridades, instituciones conmemoradas: Saludos, agradecimientos y/o si van acompañados de algún presente o regalo. Remite listado de saludos y atenciones protocolares a la Oficina de Comunicaciones.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	3. Remite cronograma de actividades a la Unidad de Relaciones Públicas para su atención.		
Unidad de Relaciones Públicas	4. Ejecuta el listado de saludos y atenciones protocolares, según cronograma. 5. Si solamente corresponde tarjetas de saludo, preparar el texto para las tarjetas de saludo y se imprimen. 6. Cuando es el fallecimiento de una autoridad, aniversario de una institución: <ul style="list-style-type: none"> o Se elabora la tarjeta de pésame/saludo. o Se hace el requerimiento para la adquisición de un arreglo floral dirigida al Director Administrativo. 		
Director Administrativo	7. Evalúa el requerimiento. Si es por caja chica, remite orden a la Oficina de Economía para la entrega del vale correspondiente. Si es por orden de compra/servicio, remite orden a la Oficina de Logística.		
Unidad de Relaciones públicas	8. Recoge la orden de compra o para el trámite por caja chica. 9. Tramita la compra del arreglo floral. 10. Lleva la tarjeta y el arreglo al lugar del suceso. 11. Informa lo realizado al Director General. FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11 a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Efemérides, fechas conmemorativas, suceso oficial	Unidad de Relaciones Públicas	Semanal / Según demanda	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Saludo o atención oficial brindado	Autoridad / Institución pública referida	Semanal / Según demanda	Manual



L. PITTAR G.



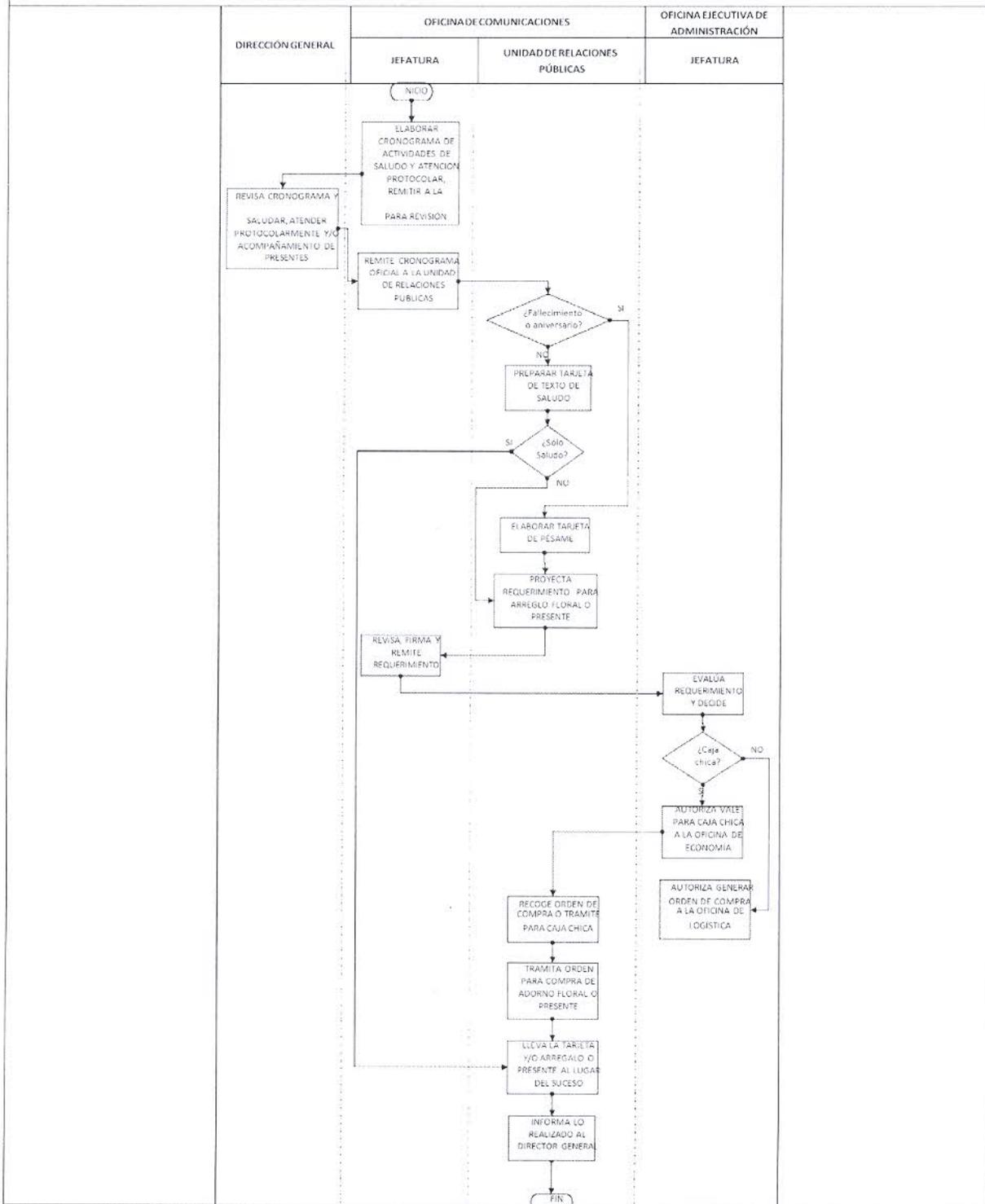
(e) E. BENITO P.



M. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital Maria Auxiliadora

DEFINICIONES (13)	: La finalidad de estas actividades fortalece la Imagen Institucional a través de sus públicos. Mostrando las fortalezas y avance de la misma, en este tipo de acontecimiento que permite la congregación de los medios de comunicación
REGISTROS (14)	: Documentos
ANEXOS (15)	: Se anexa el flujograma del procedimiento

Nombre del Procedimiento Protocolo de saludos y atenciones oficiales




 M.S. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 11: Atención de solicitudes para el uso del Auditorio

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Subproceso (1): DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL USO DEL AUDITORIO		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-11
PROPÓSITO (5):	Atender las solicitudes para el uso adecuado del auditorio		
ALCANCE (6):	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales, oficinas y otras entidades.		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud N° 27657 o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de solicitudes para uso de	Cantidad	Oficina de Comunicaciones	Responsable Und. de Relaciones
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Departamentos u Oficinas o entidades afines	INICIO POR TRÁMITE DOCUMENTARIO/ JEFATURA DE COMUNICACIONES 1. Coordinar por vía verbal o telefónica el uso del auditorio. 2. Enviar oficio a la Dirección General con copia a la Oficina de comunicaciones pidiendo el uso del auditorio del hospital.		
Unidad de Trámite Documentario	3. Remitir el Oficio a Director General.		
Director General	4. Remitir el Oficio a la Oficina de Comunicaciones para su atención.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	5. Remitir documento a la Unidad de Relaciones Públicas para su coordinación.		
Unidad de Relaciones Públicas	6. Reservar el auditorio según lo solicitado y se registra en el libro destinado para ese fin 7. Si corresponde al mes actual se transcribe en la pizarra de actividades del auditorio. 8. Si es solicitado por entidad afin, enviar el documento de respuesta y se pasa a la Dirección General para su firma. Si es solicitado por usuario interno y el auditorio está ocupado en la fecha señalada, coordinar la reprogramación del uso del auditorio con unidad solicitante.		
Dirección General	9. Revisar y firmar documento de respuesta a la institución solicitante. Termina el procedimiento		
Unidad e Relaciones Públicas	10. Coordinar con el Servicio o Entidad que ha solicitado el uso del auditorio sobre lo que van a necesitar para que se les brinde el apoyo necesario 11. Un día antes de la actividad que se realizará en el auditorio, verificar que este se encuentre en buen estado (limpio, ordenada las sillas, mesa, etc.) 12. Coordinar con vigilancia si hay invitados externos para las facilidades correspondientes. 13. El mismo día de la Actividad instalar los micrófonos y supervisar los equipos audiovisuales para su perfecto funcionamiento. 14. Si se permite que se traiga refrigerio, comunicar los asistentes que tengan el mayor cuidado para evitar el deterioro del auditorio. 15. Activar el equipo de aire Acondicionado, si lo solicitan. 16. Al culminar la actividad, guardará los equipos de la oficina y devolver aquellos que hayan prestado. 17. Al día siguiente verificar si el ambiente ha quedado limpio y en perfectas condiciones. 18. De encontrar algún desperfecto comunicar a la Oficina de Comunicaciones para su tramite; de lo contrario termina el procedimiento.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	19. Llenar el formato de OTM y remitirlo a la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento, indicando el desperfecto, para su pronta reparación.		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	20. Recepciona la OTM y deriva al servicio correspondiente 21. Arreglado el desperfecto remiten la OTM a la Oficina de comunicaciones
Oficina de	22. Se firma la conformidad.



MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital Maria Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 12: Información al usuario

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Subproceso (1): DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	INFORMACIÓN AL USUARIO	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-IS-12
PROPÓSITO (5):	Ejecutar acciones de información y orientación al usuario interno y externo sobre los servicios brindados por el hospital, horarios de atención, ubicación de los servicios, profesionales, directorio externo y trámites administrativos etc.		
ALCANCE (6):	Todos los servicios y oficinas.		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de visitas atenciones al usuario en Informes/ N° de atenciones al	Información al usuario	Informes de la Oficina de Comunicaciones	Unidad de Informes (Unidad de Relaciones Públicas)
NORMAS			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Usuario / Interesado	INICIO 1. Solicita información sobre los servicios que se ofrece, horarios de atención, ubicación de los servicios, profesionales, directorio y/o trámites administrativos, ubicación de su paciente hospitalizado.		
Oficina de Estadística e Informática	2. Entrega los ingresos y egresos de pacientes hospitalizados.		
Unidad de relaciones Públicas - Módulo de Información General	3. Actualizar y mantener actualizado el KARDEX de pacientes hospitalizados en orden alfabético para ubicarlo fácilmente ante el requerimiento del usuario: <ul style="list-style-type: none"> o Depurar mensualmente los pacientes del KARDEX que ya han sido de alta. o Verificar los pacientes en áreas que no se cuenta con información estadística (UCI, Sala de recuperación). 4. Actualizar y mantener actualizado el directorio del personal del hospital.		
	INFORMACIÓN GENERAL Si la información solicitada es solicitada en el Módulo de Información General 5. Comunicar al usuario la información solicitada y, de ser necesario, en forma escrita o de ser necesario por vía telefónica.		
Unidad de relaciones Públicas – Todos los módulos de información	INFORMACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Si la información solicitada es sobre trámites administrativos: 6. Atiende información sobre trámites administrativos (informes médicos, certificados de salud, constancia de nacimiento, devolución de dinero, etc.) de forma verbal o usando los formatos de información elaborados.		
Unidad de relaciones Públicas – Módulo de Información en Admisión y Consulta externa	INFORMACIÓN EN ADMISIÓN Y CONSULTA EXTERNA Si la información solicitada es sobre admisión de pacientes nuevos o citas para consulta externa (sino, salta al paso 12): 7. Orientar al usuario sobre el procedimiento en consulta externa: Trámite para sacar las citas, pagos en caja. 8. Escribir en la pizarra de admisión los turnos que van a estar disponibles en el turno		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

39

MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

	tarde. 9. Informar a los usuarios el agotamiento de los turnos para la atención, para evitar colas en vano. 10. Averiguar e informar sobre la ubicación de las historias clínicas y exámenes de apoyo al diagnóstico, en casos de demora en la atención al usuario o como respuesta a una queja y cuando el paciente lo requiera. 11. Conducir a pacientes discapacitados o de la tercera edad que vienen sin acompañante y que lo requiera y ayudarlos a realizar su trámite.		
Servicio de Vigilancia	INFORMACIÓN EN EMERGENCIA Si información es sobre pacientes en emergencia: 12. Proporcionar la relación de pacientes en emergencia.		
Unidad de Relaciones Públicas – Módulo de Información en emergencia	13. Verificar relación de pacientes en las salas de observación para ver si están en emergencia, han sido derivados a hospitalización, han sido dado de alta. 14. Remitir información de pacientes en emergencia al Módulo de Información General. 15. Orienta a los pacientes de emergencia sobre los trámites a seguir. 16. Informar de forma inmediata los casos que puedan repercutir en los medios de comunicación (Prensa). FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Petición de información	Usuario externo	Según demanda	mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Información, orientación realizada / Informe sobre atenciones	Usuario / Oficina de Comunicaciones	Según demanda	mecanizado
DEFINICIONES (13)	: Información al usuario: Es la orientación y entrega de información sobre los servicios que se brindan en el hospital.		
REGISTROS (14)	: Documentos: informes		
ANEXOS (15)	: Se anexa el flujograma del procedimiento		



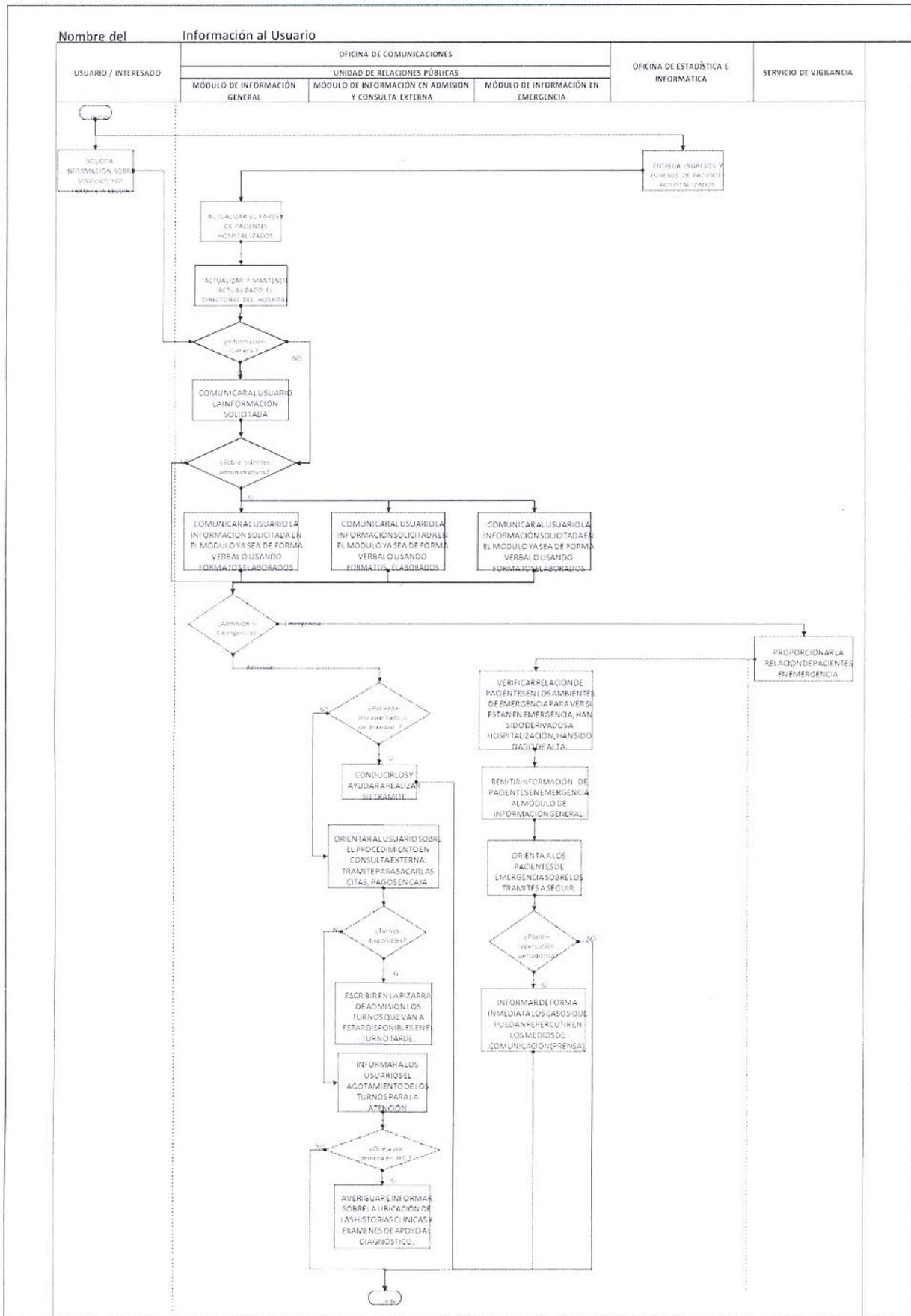
L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD

M. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora



MINISTERIO DE SALUD
 M.C. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 13: Elaboración de notas de prensa

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Subproceso (1): DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ELABORACION DE NOTA DE PRENSA		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-13
PROPOSITO (5):	Reportar los eventos oficiales y temas de interés público para su conocimiento en general.		
ALCANCE (6):	Todos los servicios y oficinas.		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° notas de prensa realizadas / N° notas de prensa ej.	Nota de Prensa	Informes de la Oficina de Comunicaciones	Unidad de Prensa
NORMAS			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Unidad de Prensa	INICIO 1. Definir un tema a desarrollar a través de nota de prensa y lo consulta con el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	2. Revisar tema propuesto y autorizar su elaboración. En el caso de que observe el tema, coordina con la Unidad de Prensa hasta definir un tema consensuado.		
Unidad de Prensa	3. Recopilación de información de las fuentes a través de: revisión de los documentos, entrevista a médicos y declaraciones de funcionarios. 4. Redacta de la Nota de Prensa, 5. Selecciona de Fotografías, 6. Imprimir y remitir nota de prensa al jefe de comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	7. Revisar de la nota de prensa y dar visto y bueno. 8. Remite Nota de Prensa, propuesta mediante un memorando.		
Dirección General	9. Revisión de la nota de prensa y da visto y bueno, 10. Remite a la Oficina de Comunicaciones.		
Unidad de Prensa	11. Envía la nota de prensa a la Oficina General de Comunicaciones del MINSA. 12. Medios de Comunicación vía e-mail o fax. 13. A los jefes de Servicio, Oficinas y Departamento, a través del correo institucional. 14. Administrador Web de la Institución.		
FIN			
ENTRADAS			
NOMBRE (11a)	FUENTE	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Evento oficial / Acontecimiento	Usuario externo	Según demanda	mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Nota de Prensa	Oficina de Comunicaciones / Página Web del hospital	Según demanda	mecanizado
DEFINICIONES (13)	<p>Nota de Prensa: Es un escrito de orden noticioso que reúne la información fundamental sobre algún tema, persona y/o producto de interés común, que se envía a los medios de comunicación para que éstos se encarguen de difundirla entre la población..</p> <p>Evento Oficial: Evento organizado por la misma institución, MINSA, OPS, municipalidad u otra institución y en el que solicitan la participación del Director general del hospital.</p>		
REGISTROS (14)	Documentos: informes		
ANEXOS (15)	Se anexa el flujograma del procedimiento		



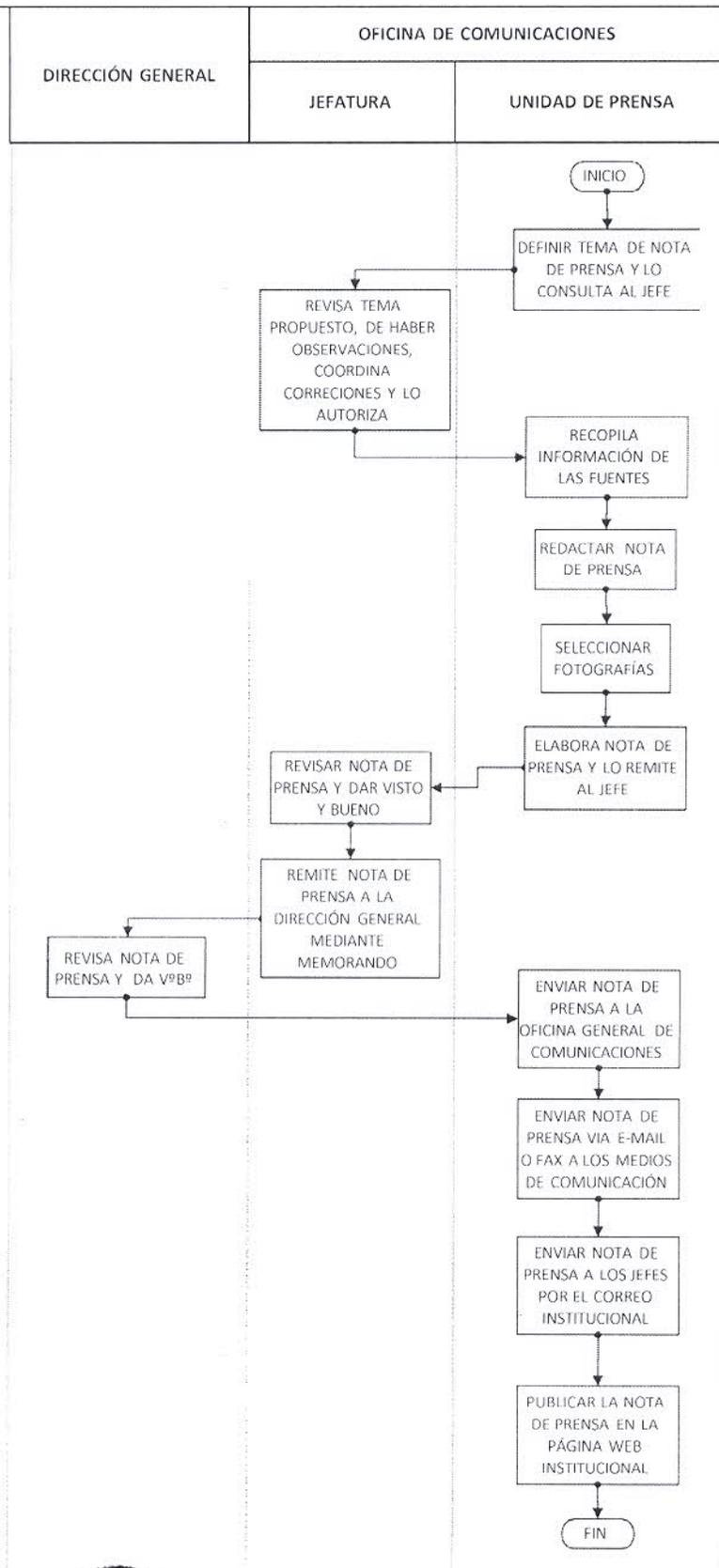
L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



Nombre del Procedimiento Elaboración de notas de Prensa



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la OI de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 14: Atención a los medios de comunicación

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Sub proceso: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):		ATENCIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FECHA (3): Mayo 2013
PROPOSITO (5):		CÓDIGO (4): OC-IS-14	
ALCANCE (6):		Brindar atención a los medios de comunicación a nivel de prensa.	
MARCO LEGAL (7):		Unidad de Prensa	
		<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 	
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° atenciones de atenciones ejecutadas / N° atenciones	Atención a medios de comunicación	Informes de la Oficina de Comunicaciones	Unidad de Prensa
NORMAS			
R. M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Medio de Comunicación	INICIO		
Oficina General de Comunicaciones del MINSA	1. Requerimiento de información para desarrollo de nota informativa y/o reportaje, realizada a la oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Salud		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	2. Recibir requerimiento de los medios de comunicación, evaluar y generar solicitud de entrevista, firmada por el Director de Prensa del MINSA. Remitir solicitud al hospital.		
Unidad de Prensa	3. Recepcionar solicitud de entrevista generada por la Oficina General de Comunicaciones del MINSA y lo remitir a la Unidad de Prensa		
Jefatura Oficina de Comunicaciones	4. Recopilar información del caso a tratar, elaborar informe y remitir a la jefatura de Comunicaciones		
Director General	5. Revisar nota de prensa y presentar el caso al Director General. Solicitar entrevista e informe mediante memorando.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	6. Evaluar el Caso, Autorizar la solicitud de entrevista y designar vocero mediante memorando.		
Unidad de Prensa	7. Revisar y remitir a la Unidad de Prensa la Solicitud aprobada y firmada por el Director General para su ejecución.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones / Unidad de Prensa	8. Coordinar con jefe de departamento y/o vocero designado		
Unidad de Prensa	9. Coordinar con medio de comunicación, para determinar fecha y hora de la entrevista.		
	10. Verificar el ambiente y detalles donde se realizará la entrevista		
	11. Recepcionar y conducir al medio de comunicación durante el desarrollo de su trabajo en las instalaciones del hospital		
	12. Supervisar realización de entrevista		
Unidad de Prensa	13. Monitorear y controlar de las tomas de imágenes de apoyo.		
	14. Acompañar al medio de comunicación hasta su retiro de la institución.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	15. Realizar Informe sobre la entrevista realizada y lo presenta al jefe de la Oficina de Comunicaciones		
	16. Revisar informe, registrar y archivar.		
	FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Solicitud de atención a medios de comunicación	Medios de comunicación	Según demanda	mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Informe sobre atención a	Oficina de Comunicaciones	Según demanda	mecanizado



L. PITTAR G.

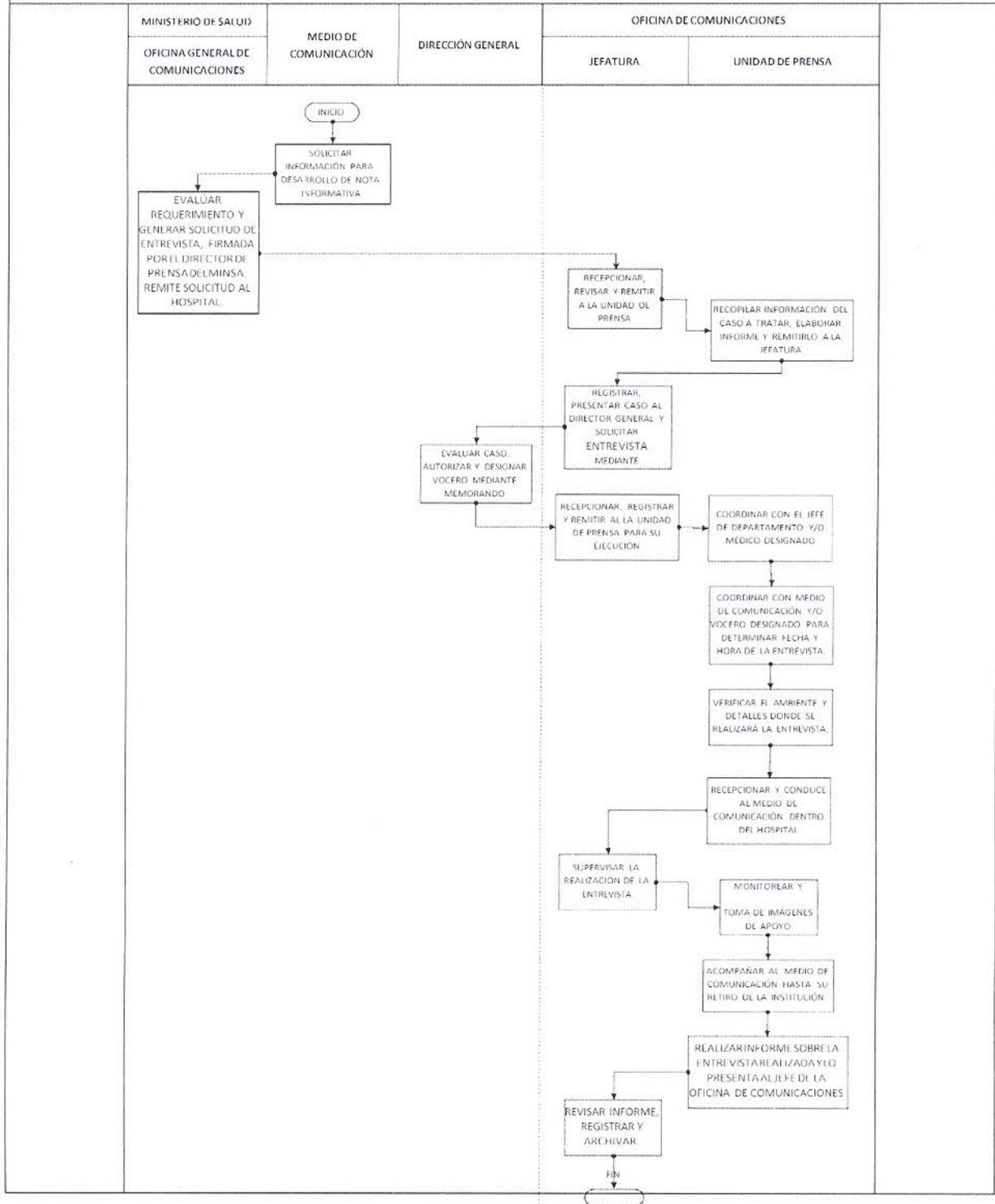


(e) E. BENITO P.



medios de comunicación	
DEFINICIONES (13)	Medios de comunicación: Son los instrumentos mediante los cuales se informa y se comunica de forma masiva hacia la comunidad; llámese, televisión, radio o medios impresos.
REGISTROS (14)	Documentos: informes
ANEXOS (15)	Se anexa el flujograma del procedimiento

Nombre del Procedimiento Atención a los medios de comunicación




 MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

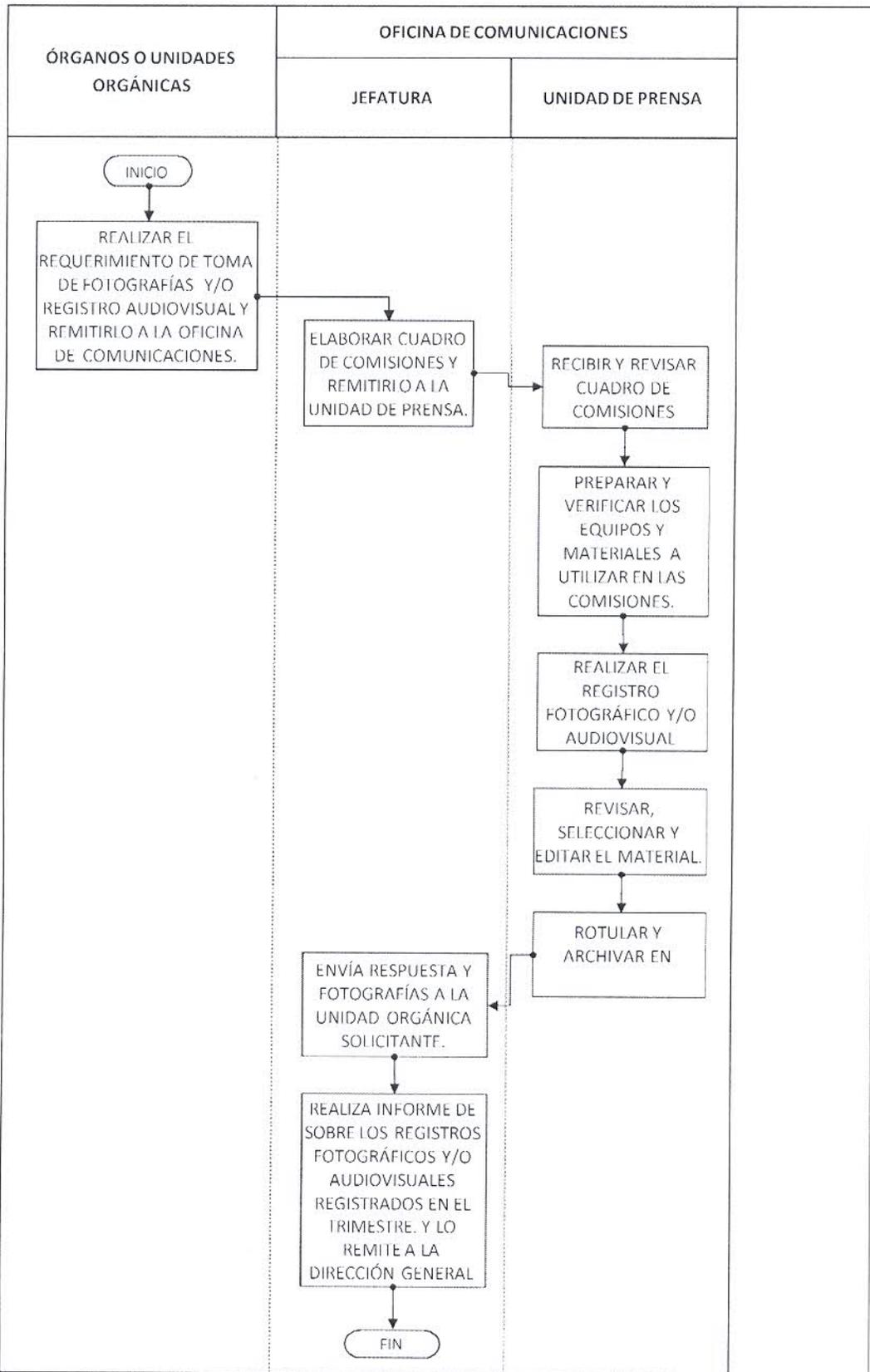
PROCEDIMIENTO N° 15: Registro fotográfico y/o audiovisual

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Sub proceso (1): DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	REGISTRO FOTOGRAFICO Y/O AUDIOVISUAL		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-15
PROPÓSITO (5):	Registro fotográfico y/o audiovisual de un evento solicitado por algún Órgano / Unidad Orgánica		
ALCANCE (6):	Todos los Órganos / unidades orgánicas del hospital		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842 		
INDICES DE			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de registros fotográficos realizados / N° de registros	Porcentaje	Informes de la Unidad de Prensa	Unidad de Prensa
NORMAS			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios	INICIO 1. Realizar el requerimiento de toma de fotografías y/o registro audiovisual y remitirlo a la Oficina de Comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	2. Elaborar cuadro de comisiones y remitirlo a la Unidad de Prensa.		
Unidad de Prensa	3. Recibir y revisar cuadro de comisiones 4. Preparar y verificar los equipos y materiales a utilizar en las comisiones. 5. Realizar el registro fotográfico y/o audiovisual 6. Revisar, seleccionar y editar el material. 7. Rotular y archivar en formato digital.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	8. Envía respuesta y fotografías a la unidad orgánica solicitante. 9. Realiza informe de sobre los registros fotográficos y/o audiovisuales registrados en el trimestre.		
FIN			
ENTRADAS			
NOMBRE (11a)	FUENTE	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Solicitud de registro fotográfico	Órgano / Unidad Orgánica solicitante	Según demanda	mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Material fotográfico enviado / Informe de registros fotográficos realizados	Órgano o Unidad Orgánica solicitante / Oficina de Comunicaciones	Trimestral	mecanizado
DEFINICIONES (13)	Registro audiovisual: Es la grabación de una secuencia de imágenes y sonidos que representan escenas en movimiento, almacenados en soportes digitales o analógicos. Cuadro de Comisiones: Es la programación de las actividades a desarrollar, donde se especifica y/o detalla el tema, la hora, el lugar. Registro fotográfico: Es el proceso de capturar imágenes de una actividad, acción o evento, a través de una cámara fotográfica, sea digital o analoga.		
REGISTROS (14)	Documentos: informes		



Nombre del Procedimiento

Registro fotográfico y/o audiovisual



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD

MG. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 16: Elaboración de la Revista Institucional y/o el Boletín Institucional

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Sub proceso: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ELABORACIÓN DE LA REVISTA INSTITUCIONAL Y/O EL BOLETÍN INSTITUCIONAL	FECHA (3):	Mayo 2013
		CÓDIGO (4):	OC-IS-16
PROPÓSITO (5):	Brindar información sobre la gestión del hospital y los servicios brindados por el hospital a través del Boletín Institucional o la Revista Institucional		
ALCANCE (6):	Unidad de Prensa		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Número de publicaciones realizadas / Número de publicaciones	Porcentaje	Informes de la Unidad de Prensa	Unidad de Prensa
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	INICIO		
Director General	1. Proyectar Temas a desarrollar para el Boletín Institucional, número de páginas y características, fecha de inicio, fecha de cierre.		
Jefe de la Oficina de	2. Recibir propuesta, evaluar, hacer observaciones y aprobar para su ejecución.		
Unidad de Prensa	3. Recepcionar, revisar el documento y lo remite a la Unidad de Prensa.		
Área de Audiovisuales	4. Recopilar información de las fuentes a través de: revisión de los documentos, entrevistar a médicos y declaraciones de funcionarios.		
	5. Redactar las Notas Informativas		
	6. Elaborar la lista de fotografías a utilizar		
Unidad de Prensa	7. Recibir lista de fotografías.		
	8. Realizar las fotografías requeridas.		
Unidad de Prensa	9. Editar las fotografías y remitir en formato digital a la Unidad de Prensa		
	10. Diagramar y elaborar el Boletín Institucional.		
Jefatura Oficina de Comunicaciones	11. Imprimir y enviar a la jefatura de Comunicaciones		
Director General	12. Revisar y dar visto bueno y remitir a la Dirección General.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	13. Recibe propuesta, evalúa, hace observaciones y aprueba.		
Unidad de Prensa	14. Gestionar la impresión y la posterior distribución de los ejemplares físicos		
	15. Enviar el Boletín en formato digital vía mail a:		
	o Oficina General de Comunicaciones del MINSA.		
	o Instituciones del MINSA		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	o A los jefes de Servicio, Oficinas y Departamento, en forma impresa		
	o Administrador Web de la Institución para su publicación.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	16. La secretaria recepciona cargos de entrega, registra y archiva.		
FIN			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Cronograma de publicación del boletín o revista institucional	Plan Operativo de la Oficina d Comunicaciones	Mensual / Anual	Mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Boletín / Revista Institucional difundido	Todos los Organos o Unidades orgánicas del hospital / Instituciones	Mensual / Anual	Mecanizado



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



MG. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

DEFINICIONES (13)

Revista institucional: La revista institucional es un canal formal de comunicación que permite difundir informaciones de avances y logros de una organización. Boletín Institucional.

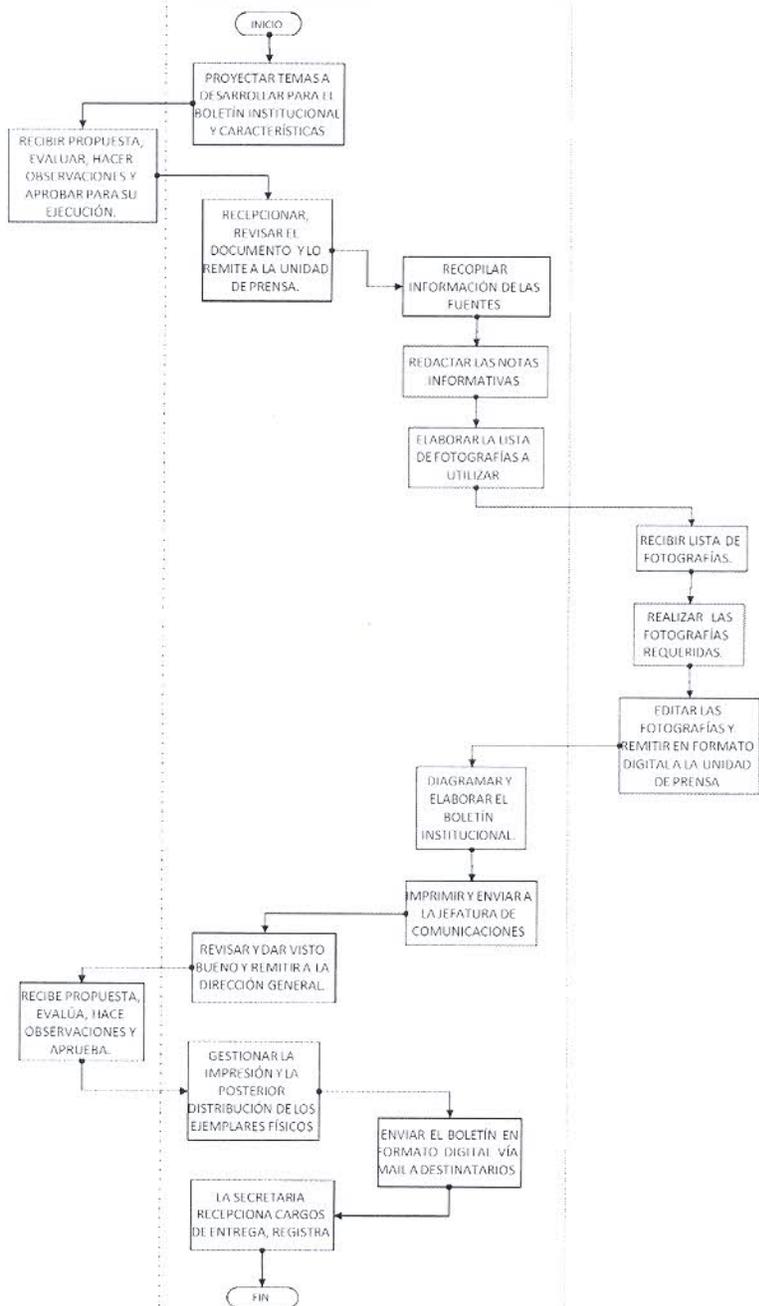
Boletín informativo: Es una publicación de carácter institucional, enfocada primordialmente a la difusión de información de interés a sus miembros o empleados. Esta es distribuida de forma regular.

REGISTROS (14)

Documentos: informes

Nombre del Procedimiento Elaboración de la Revista Institucional y/o el Boletín Institucional

DIRECCIÓN GENERAL	OFICINA DE COMUNICACIONES	
	JEFATURA	UNIDAD DE PRENSA
		SECCIÓN DE PRENSA



ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 17: Elaboración de Material de difusión: volantes, dípticos, afiches u otros.

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Sub proceso: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	ELABORACIÓN DE MATERIAL DE DIFUSIÓN: VOLANTES, DÍPTICOS, AFICHES U OTROS		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-17
PROPÓSITO (5):	Diseñar los materiales de difusión y coordinar su impresión.		
ALCANCE (6):	Unidad de Prensa		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de materiales de difusión elaborados / N° de materiales de difusión	Porcentaje	Informes de la Unidad de Prensa	Unidad de Prensa
NORMAS			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Oficinas, Departamentos o Servicios/Jefe de la Oficina de	INICIO		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	1. Hacer requerimiento para la elaboración de material de difusión		
Unidad de Prensa	2. Recepcionar información, evaluar y elabora remitir a la unidad de prensa.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	3. Recepcionar información, evaluar y elaborar diseño gráfico del material solicitado (Volante, Tríptico, Díptico, Afiche u otro)		
Unidad de Prensa	4. De ser necesario ampliar la información con la unidad orgánica involucrada.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	5. Tomar fotografías, elaborar gráficos o ilustraciones		
Unidad de Prensa	6. Imprimir el borrador inicial		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	7. Enviar material de Difusión para validación.		
Unidad de Educación para la Salud	8. Revisar borrador del material solicitado y remitir a Unidad de Educación para la Salud para su validación.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	9. Preparar esquema de validación.		
Unidad de Prensa	10. Reproducir material según la cantidad prevista para su validación		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	11. Ejecutar validación con usuarios que acuden al Hospital		
Unidad de Prensa	12. Elaborar relación de observaciones y correcciones. Remitir a la oficina de comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	13. Evaluar validación y remitir a la unidad de prensa para su incorporación		
Unidad de Prensa	14. Realizar correcciones y realizar impresión final del modelo. Remitir a la oficina de Comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	15. Recepcionar Material de difusión final en formato digital e impreso y solicitar autorización al Director Administrativo para su impresión, indicando material, características y tiraje.		
Oficina Ejec. De	16. Revisar requerimiento y autorizar. Generar OTM u Orden de Servicio según requerimiento.		
FIN			
ENTRADAS			
NOMBRE (11a)	FUENTE	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Solicitud para la elaboración de materiales de difusión	Unidad orgánica solicitante	Semanal / Según demanda	Mecanizada
SALIDAS			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
OTM u Orden de servicio para la impresión de material de difusión	Oficina de Servicios generales o Unidad orgánica solicitante	Semanal / Según demanda	Mecanizada
DEFINICIONES (13)	Materiales de difusión:		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 M^c. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Oficina de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

VOLANTE: Un volante es un papel impreso, generalmente del tamaño de media cuartilla, que se distribuye directamente de mano en mano a las personas en las calles y en el cual se anuncia, pide, cuestiona o hace constar algo. Su mensaje es breve y conciso.

Díptico: Un Díptico es un impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en dos partes. Constituye un elemento publicitario ideal para comunicar ideas sencillas sobre un producto, servicio, empresa, evento, etc.

Tríptico: Un Tríptico es un impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en tres partes. Constituye un elemento publicitario ideal para comunicar ideas sencillas sobre un producto, servicio, empresa, evento, etc.

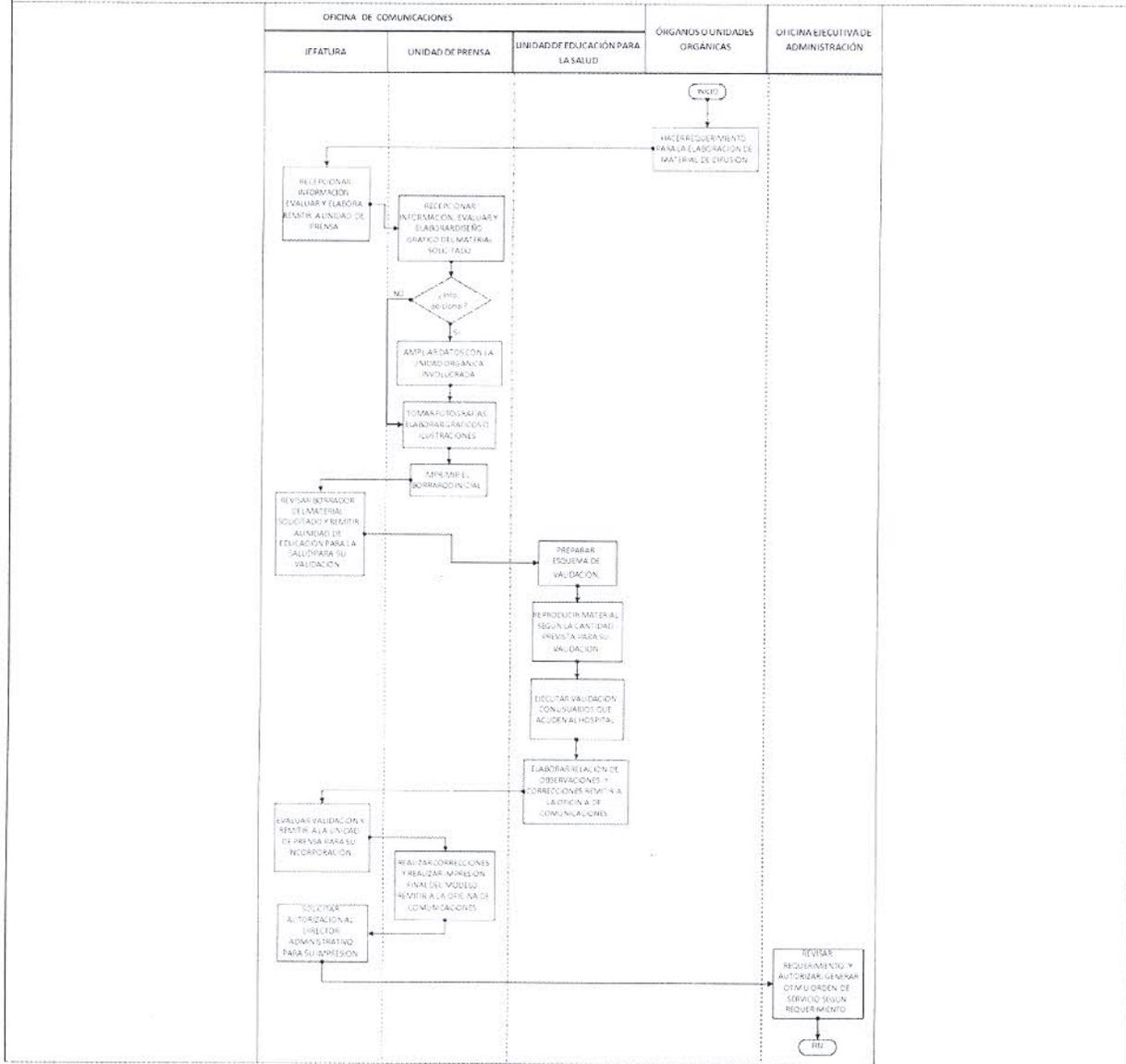
Folleto: Es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario. El folleto es una forma sencilla de dar publicidad a una organización, producto o servicio. Su forma de distribución es variada: situándolo en el propio punto de venta, mediante envío por correo o buzono o incluyéndolo dentro de otra publicación.

Afiche: Un afiche es un aviso que comunica algún evento futuro o situación actual y que generalmente ostenta una considerable dimensión para que sea bien apreciado y notado por el público al cual va dirigido y una deliberada intención artística que buscará atraer más de lo ordinario.

REGISTROS (14)

Documentos: informes

Nombre del Procedimiento: Elaboración de materiales de difusión: volantes, dípticos, afiches u otros



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MG. FERNANDO AVILA ROSALEZ
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 18: Elaboración de material audiovisual.

Proceso (1): INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Sub proceso: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE MATERIAL DE AUDIOVISUAL		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-IS-18
PROPÓSITO (5):	Diseñar los materiales audiovisuales		
ALCANCE (6):	Unidad de Prensa		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de materiales audiovisuales elaborados / N° de materiales	Porcentaje	Informes de la Unidad de Prensa	Unidad de Prensa
NORMAS			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO. Jefe de la Oficina de Comunicaciones	1. Decidir y plantear el tema a desarrollar en video. Remitir a la sección de audiovisuales para su ejecución.		
Unidad de Audiovisuales	2. Elaborar Plan de trabajo. 3. Recopilar información y redactar Ayuda Memoria sobre el tema a desarrollar. 4. Elabora guión y Plan de rodaje y remitirlo a la oficina de Comunicaciones para su aprobación		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	5. Recepciona documentos, lo revisa, analiza, hace observaciones y/o aprueba. 6. Coordinar las facilidades y envía documentos para la participación del personal y servicios involucrados, de acuerdo al cronograma del plan de rodaje. 7. Remitir a la unidad de audiovisuales para su ejecución.		
Unidad de Audiovisuales	8. Preparar Equipos a utilizar: Cámara, Tachos de Luz, Microfonos. 9. Ambientar y/o adecua las locaciones previstas. 10. Prever vestuarios e indumentaria de los participantes. 11. Desarrollar la filmación, entrevistas, mensajes y otros. 12. Grabar imágenes de apoyo 13. Elaborar el informe de grabación y remitir material a la oficina de comunicaciones		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	14. Hacer visionado y analizar según pautas del guión del material grabado. 15. Revisar, dar visto bueno y aprobar para su edición.		
Unidad de Audiovisuales	Con la aprobación empieza etapas de post-producción: 16. Realizar visionado total de las grabaciones. 17. Hacer selección y clasificación de las tomas. 18. Seleccionar pistas para musicalización. 19. Seleccionar fotografías para apoyo visual, de ser necesario 20. Grabar locución en Off. 21. Realizar edición: cortes y unión de imágenes, inserción de audios e imágenes, Titulo y subtítulos, efectos de transición y exportar a formato compatible para su reproducción. 22. Archivar video en Disco Duro Externo. 23. Realizar Grabado en DVD u otro formato según las posibilidades tecnológicas. Remitir video		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	24. Recepciona Material de difusión y prevee acciones de difusión.		
FIN			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Orden para la elaboración de materiales audiovisuales	Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	Semanal / Según demanda	Mecanizada
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Material audiovisual elaborado	Oficina de Comunicaciones	Semanal / Según demanda	Mecanizada



L. PITTAR G.



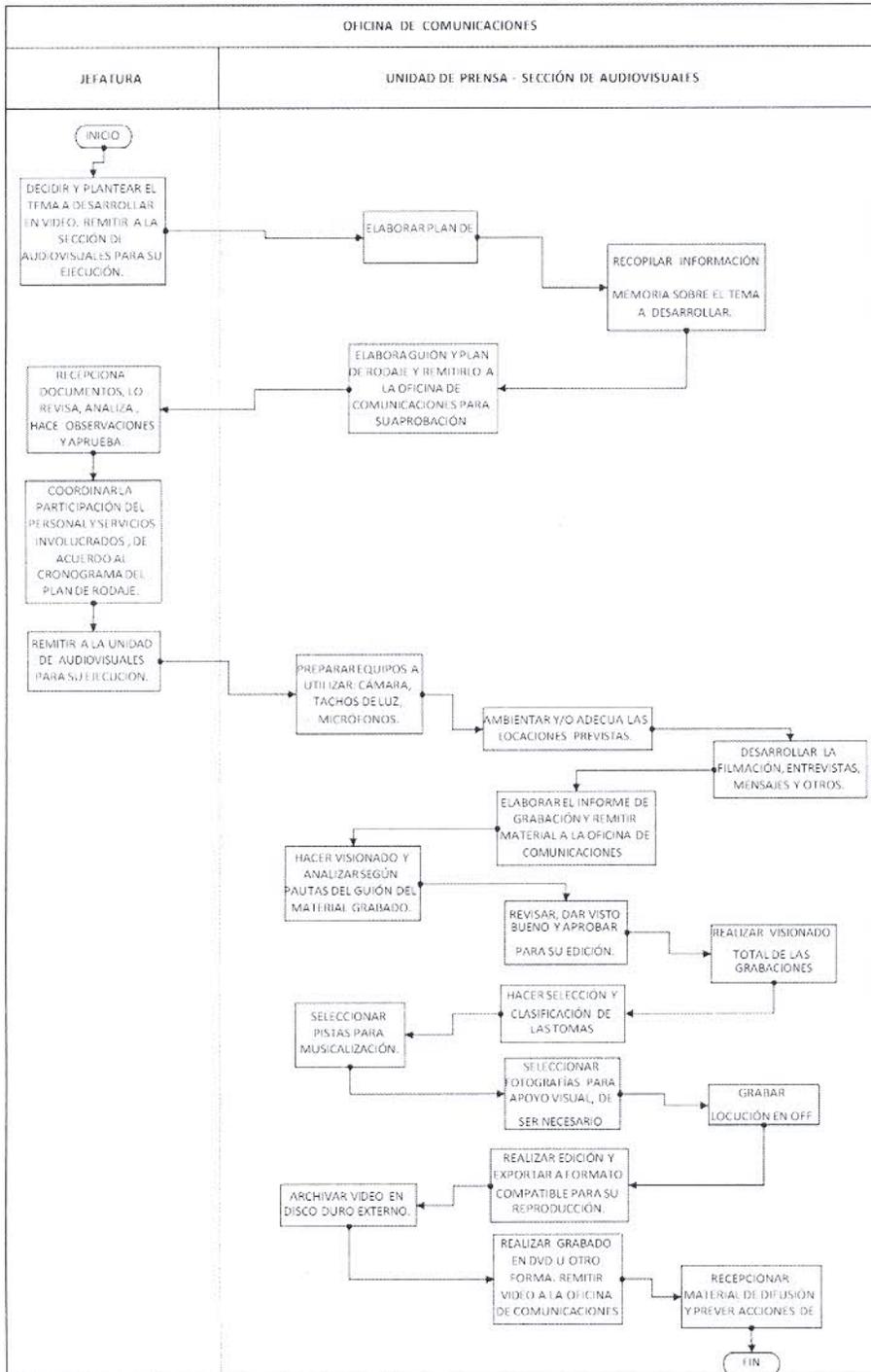
(e) E. BENITO P.



M.A. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital María Auxiliadora

DEFINICIONES (13)	<p>Material audiovisual: Material compuesto de audio y video, generalmente presentado en CDs, DVDs, cassettes, VHS o a través de la señal abierta (radio y televisión) o por cable.</p> <p>Registro audiovisual: Es la grabación de una secuencia de imágenes y sonidos que representan escenas en movimiento, almacenados en soportes digitales o analógicos.</p> <p>Ayuda de memoria: Información de ayuda usada para tener conocimiento de lo que va a tratar el evento protocolar entregada a las máximas autoridades que van a estar presentes en el evento protocolar.</p>
REGISTROS (14)	Documentos: informes

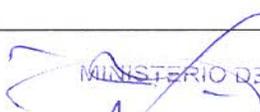
Nombre del Procedimiento: Elaboración de material audiovisual



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.


MINISTERIO DE SALUD
 M.S. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 19: Atención de solicitudes de transparencia y acceso a la información pública

Proceso (1):				INFORMACIÓN PARA LA SALUD			
Sub proceso:				DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):		ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		FECHA(3):		Mayo 2013	
				CÓDIGO(4):		OC-IS-19	
PROPÓSITO (5):				Atender las solicitudes información tramitadas a través del Portal de Transparencia del hospital			
ALCANCE (6):				A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales y oficinas.			
MARCO LEGAL (7):				<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. o Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 			
INDICES DE PERFORMANCE (8)							
INDICADOR (8a)		UNIDAD DE MEDIDA (8b)		FUENTE (8c)		RESPONSABLE (8d)	
N° de atenciones en el portal de transparencia		Cantidad		Portal de Transparencia del hospital		Responsable del Portal de Transparencia	
NORMAS (9)							
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"							
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)							
Usuario		INICIO POR TRÁMITE DOCUMENTARIO 1. Enviar solicitud pidiendo información pública sobre la gestión del hospital, dirigida al Director General.					
Unidad de Trámite Documentario		2. Remitir solicitud al Director General.					
Director General		3. Revisar solicitud y remitir solicitud al responsable del Portal de Transparencia.					
Jefe de la Oficina de Comunicaciones		4. Revisar solicitud. Si no se cuenta con la información requerida, solicitar a la Unidad Orgánica / Órgano responsable de dicha información, vía memorando adjuntando la solicitud del usuario.					
Órgano / Unidad Orgánica referida		5. Coordinar la disponibilidad de la información requerida. Enviar memorando de respuesta a la solicitud, dirigida a la Oficina de Comunicaciones, adjuntando la información solicitada.					
Jefe de la Oficina de Comunicaciones		6. Revisar el informe y preparar una carta de respuesta al usuario adjuntando la información solicitada. 7. Remitir carta a la Unidad de Trámite Documentario para su entrega al usuario y una copia del cargo de la carta a la Unidad de Prensa para su atención.					
Unidad de Trámite Documentario		8. Remitir carta a la Unidad de Trámite Documentario para su entrega al usuario.					
Responsable del Portal de Transparencia		9. Si el trámite fue iniciado por Mesa de Partes, registrar el cargo de respuesta a la solicitud de acceso a la información en el Portal de Transparencia del hospital. 10. Si el trámite fue iniciada vía el Portal de Transparencia, enviar correo electrónico de respuesta y/o por el medio solicitado, adjuntando información solicitada, y finalmente registrar la respuesta a la solicitud en el Portal de Transparencia del hospital y termina el procedimiento					
Usuario		POR EL PORTAL TRANSPARENCIA DEL HOSPITAL 11. Si la solicitud es hecha por el Portal de Transparencia del hospital: Registrar solicitud de información pública sobre la gestión del hospital en el portal transparencia del hospital.					
Responsable del Portal de Transparencia		12. Revisar el portal de transparencia, imprimir solicitud y remitir a la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones. Salta al paso 4.					
		FIN					
ENTRADAS (11)							
NOMBRE (11a)		FUENTE (11b)		FRECUENCIA (11c)		TIPO (11d)	



L. PITTAR G.

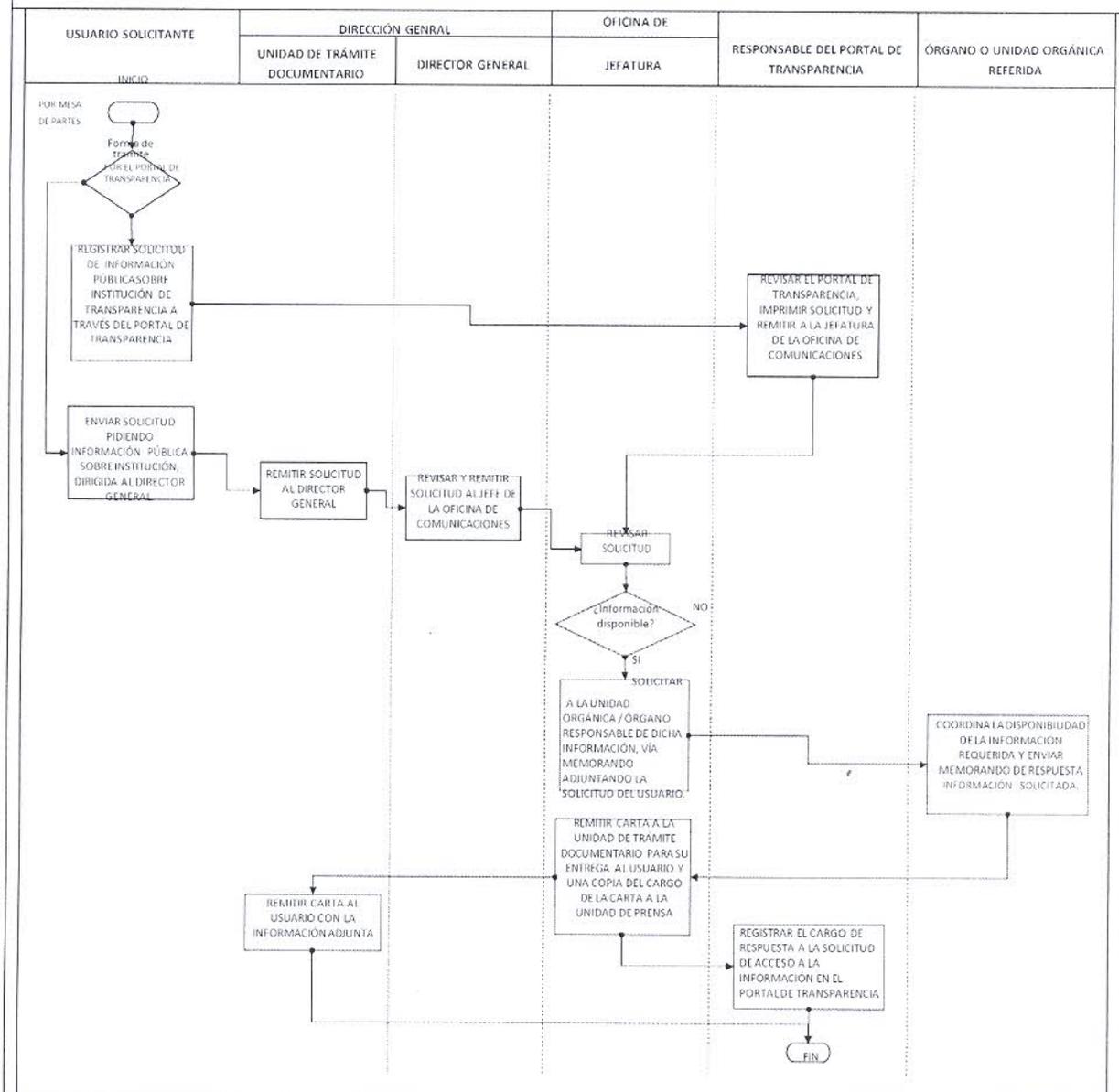


(e) E. BENITO P.



Solicitud de acceso a información de transparencia	Usuario / Portal de transparencia	Semanal	mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Información enviada por correo de respuesta / Publicación del cargo de respuesta	Usuario solicitante	Semanal	mecanizado
DEFINICIONES (13)	Transparencia y acceso a la información pública: Garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información que producen, administran y que son financiadas por el presupuesto público en las entidades del gobierno.		
REGISTROS (14)	Información remitida a usuario solicitante		
ANEXOS (15)	Se anexa el flujograma del procedimiento		

Nombre del Procedimiento Atención de solicitudes de transparencia y acceso a la información pública



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 M.C. FERNANDO AVIZA ROSALEF
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 20: Recepción de quejas

Proceso (1): PROTECCION RECUPERACIÓN Y REHABILITACION DE LA SALUD			
Sub proceso: RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	RECEPCIÓN DE QUEJAS		FECHA (3): CODIGO (4):
			Mayo 2013 OC-PRS-20
PROPÓSITO (5):	Recibir, tramitar y resolver de manera oportuna las quejas y reclamos que presentan los usuarios		
ALCANCE (6):	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de quejas atendidas/total de quejas resueltas	Cantidad	Registro de quejas	Responsable Und. de Relaciones
NORMAS (9)			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Usuario	INICIO 1. Presenta queja en el Módulo de Atención al Usuario (Unidad de Relaciones Públicas).		
Unidad de Relaciones Públicas	QUEJA A TRAVÉS DEL CUADERNO DE CONTROL DE QUEJAS: 2. Registrar la queja en el cuaderno de control de quejas. 3. Coordinar con el servicio, oficina involucrada la atención de la queja.		
Órgano o Unidad orgánica involucrada	4. Toma conocimiento de la queja y toma cartas en el asunto. Si no es posible resolverlo en el mismo día, se deja canalizada la solución a la queja en el servicio. Por ejemplo, una reprogramación de una cita, sacar exámenes de suma urgencia, etc. Si la queja es resuelta, se comunica a la Unidad de Relaciones Públicas para dar fin al procedimiento. Salta al paso 15.		
Unidad de Relaciones Públicas	5. Hacer el seguimiento de queja canalizada. Ya sea llamando por teléfono o personalmente hasta agotar todas las vías a su alcance. 6. En el caso de que no se pueda dar solución, se registra como no solucionado. Si usuario ya no continúa con la queja se salta al paso 15.		
Usuario	QUEJA EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES Si reclamo es a través del Libro de Reclamaciones. 7. Registrar su problema en el Libro de Reclamaciones.		
Unidad de Relaciones Públicas	8. Ejecuta el procedimiento Registro y atención en el Libro de Reclamaciones. Salta al paso 15.		
Usuario	QUEJA POR MESA DE PARTES Si queja es dirigida al Director General: 9. Enviar solicitud dirigida al Director General vía Mesa de Partes pidiendo solución a su problema.		
Unidad de Trámite Documentario	10. Remite solicitud al Director General.		
Director General	11. Revisa, canaliza solución de la queja a través de la Oficina de Gestión de la Calidad.		
Oficina de Gestión de la Calidad	12. Recibe documento y atiende. Salta al paso 15.		
Usuario	QUEJA POR CORREO ELECTRÓNICO Si la queja es enviada por correo electrónico: 13. Envía correo presentando queja o canaliza la queja mediante Info Salud del Ministerio de Salud y este envía la queja por correo sacado de la sección de quejas de la página web del hospital.		
Unidad de Relaciones Públicas	14. Revisa sección de quejas, identifica queja, toma atención y salta al paso 2.		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



MG. FERNANDO AVILA ROSALES
Jefe de la Of. de Comunicaciones
Hospital Maria Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 21: Interposición de Buenos Oficios (IBOs)

Proceso (1): PROTECCION RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD			
Sub proceso: RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS		FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC-PRS-21
PROPÓSITO (5):	Ayudar a los usuarios discapacitados, personas adultas mayores y otros que lo necesiten.		
ALCANCE (6):	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° de IBOs realizados.	Cantidad	Informes de la Unidad de Relaciones	Responsable Unidad de Relaciones
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Usuario / Entidad pública	INICIO 1. Solicita apoyo par una atención médica o para un trámite administrativo.		
Unidad de Relaciones Públicas	2. Recepciona solicitud y atender. Analizar previamente, y consultar con el especialista de ser necesario, para ver si el trámite es factible. Si no es factible, indicar al usuario la imposibilidad del pedido y se cancela la atención. 3. Realizar y hacer seguimiento a los procedimientos necesarios para la atención del usuario.		
Unidad de Relaciones Públicas	Si la solicitud es por Demora con la historia clínica : 4. Coordinar con el Jefe de la Oficina e Estadística. La búsqueda o elaboración de la historia clínica según sea el caso. Salta al paso 11		
Unidad de Relaciones Públicas	Atención en trámites administrativos: las altas médicas Si la solicitud es por demora en las altas médicas: 5. Coordinar con el médico para que da de alta. 6. Si es paciente SIS, se coordina con el Jefe de la Oficina de Seguros. 7. Si es paciente comunitario, se canalizar con la Asistente social del pabellón que corresponda. 8. Si no se puede dar solución con la Oficina de seguros ni la asistente social, canalizar con la Dirección General. Salta al paso 11.		
Usuario	Atención en trámites administrativos: Informes médicos, constancias de partos, constancia de nacido vivo, certificado de discapacidad, certificado de defunción, etc. Si la solicitud es por otro procedimiento administrativo: 9. Indicar cómo hacer el llenado de la solicitud para iniciar su trámite administrativo. 10. Si el caso es muy urgente, gestiona y canalizar la atención con las instancias correspondientes.		
Unidad de Relaciones Públicas	11. Apuntar en el cuaderno de control de IBOs la atención realizada. 12. Consolidar la información de IBOs atendidos en el mes. Proyecta informe y remite a la Jefatura para revisión.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	13. Revisa proyecto de informe, firma y remite a la Dirección General. FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Solicitud de apoyo	Cuaderno de Control de Quejas	Diario	Manual



L. PITTAR G.

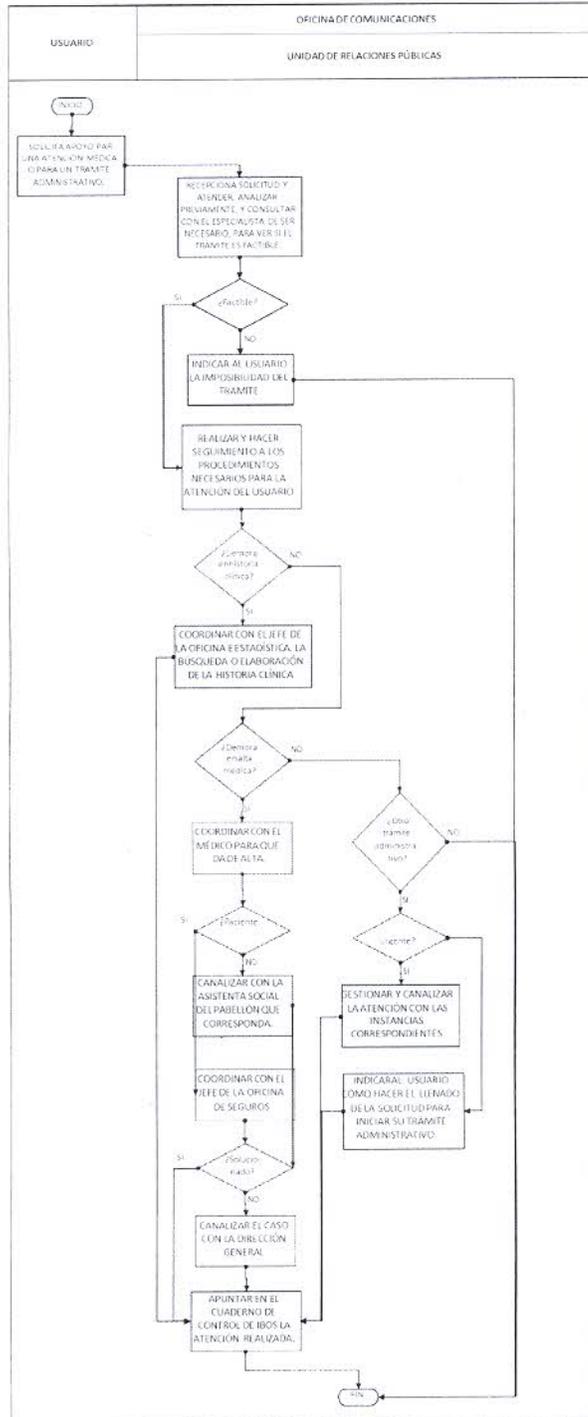


(e) E. BENITO P.



SALIDAS (12)			
NOMBRE(12a)	DESTINO (12 b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Solicitud de apoyo atendida	Usuario	Diario	Manual
DEFINICIONES (13)	Queja: Es una expresión de los usuarios por haber recibido una mala atención en los servicios brindados por el hospital. IBO (Interposición de Buenos Oficios): Intervenir o mediar por la atención de los pacientes para una pronta atención.		
REGISTROS (14)	Documentos:		
ANEXOS (15)	Se anexa el flujograma del procedimiento		

Nombre del Procedimiento Interposición de buenos Oficios (IBOs)



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MG FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 22: Registro y atención en el libro de reclamaciones

Proceso (1): PROTECCION RECUPERACIÓN Y REHABILITACION DE LA SALUD			
Sub proceso: RECUPERACION Y REHABILITACION DE LA SALUD			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):		REGISTRO Y ATENCIÓN EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES	FECHA (3): Mayo 2013
			CÓDIGO (4): OC PRS 22
PROPÓSITO (5):	Registrar el reclamo de los usuarios en el Libro de reclamaciones, realizar el descargo de los involucrados y darles una respuesta por escrito.		
ALCANCE (6):	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales y oficinas.		
MARCO LEGAL (7):	<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud N° 27657 o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. 		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Nro de reclamaciones registradas en el mes	Cantida	Libro de Reclamaciones	Oficina de Comunicaciones
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
Usuario	INICIO 1. Solicitar registro en el Libro de Reclamaciones.		
Unidad de Relaciones Públicas	2. Atender y proporcionar el Libro de Reclamaciones		
Usuario	3. Registrar reclamo en el Libro de Reclamaciones.		
Unidad de Relaciones Públicas	4. Atender reclamo y redactar memorando al jefe del órgano o unidad orgánica involucrada.		
Órgano / Unidad Orgánica involucrada	5. Investigar la causa del incidente. 6. Realizar un informe en respuesta al incidente dando atención al reclamo. 7. Remitir el descargo con memorando a la Oficina de Comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	8. Remitir descargo al encargado del Libro de Reclamaciones		
Encargado del Libro de Reclamaciones	9. Enviar respuesta por escrito al agraviado por vía correo. 10. Archivar una copia del descargo. 11. Realizar un informe consolidado de todas las reclamaciones del mes y se remite a la Jefatura de Comunicaciones.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	12. Envía informe consolidado a la Dirección General.		
Unidad de Trámite Documentario	13. Remite documento a la Dirección General.		
Director General	14. Recibe, toma nota y archiva.		
FIN			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones	Libro de reclamaciones	Diario	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Respuesta del reclamo por escrito	Usuario que registró en el Libro de reclamaciones	Diario	mecanizado
DEFINICIONES (13):	<p>Libro de Reclamaciones: Es el libro que por, Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se pone a disposición de los usuarios para que estos escriban sus reclamos, y al cual se debe dar una respuesta para poder tomar las medidas correctivas y no vuelva a ocurrir situación similar en el futuro.</p> <p>Reclamo: Es la expresión de inconformidad que presenta un usuario por el incumplimiento</p>		



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MS. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

de una condición del servicio ofrecido por el hospital.

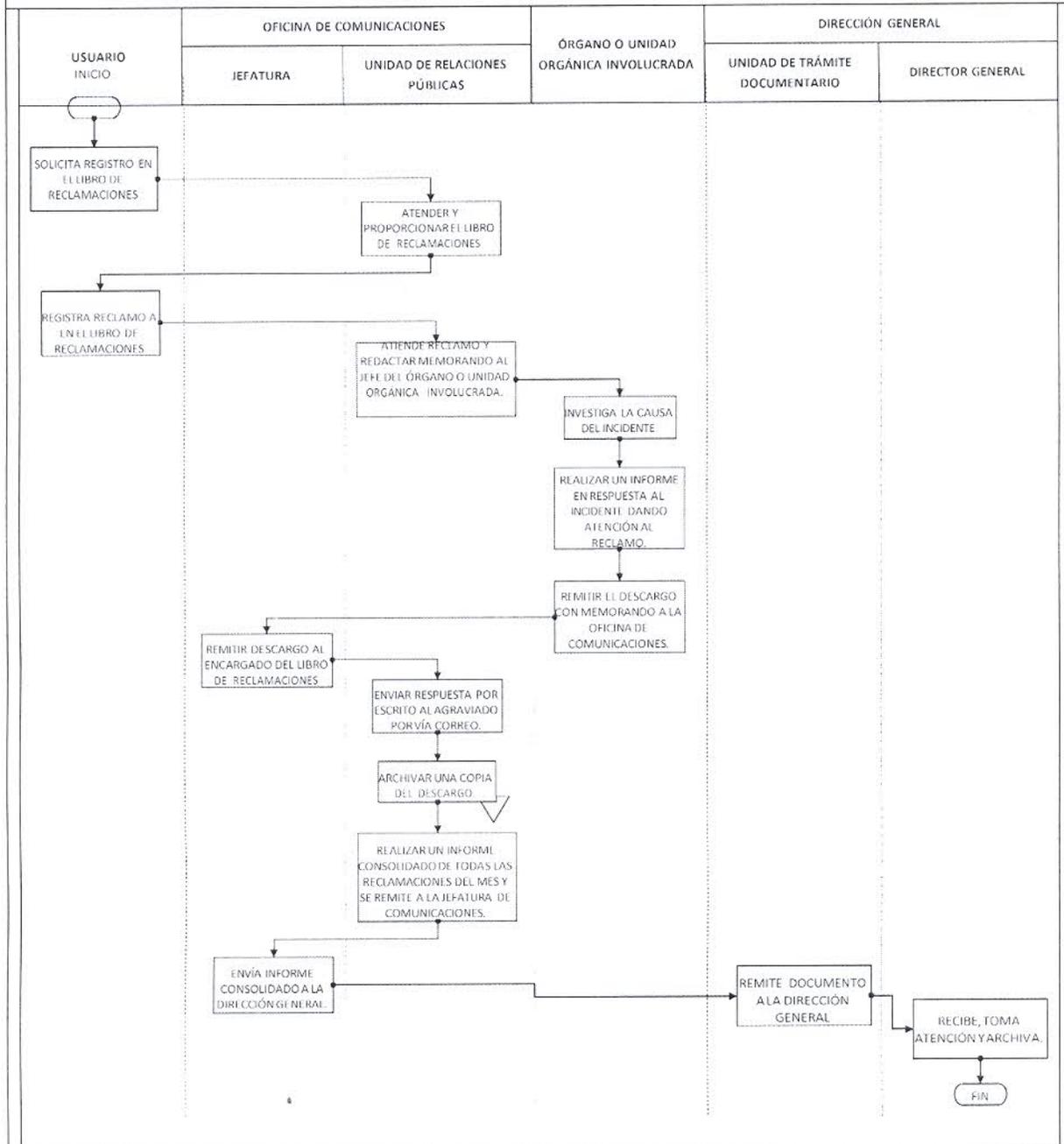
REGISTROS (14)

Documentos:

ANEXOS (15)

Se anexa el flujograma del procedimiento

Nombre del Procedimiento Registro y atención en el libro de reclamaciones



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.



ANEXO A-9

FICHA DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 23: Actualización de la Página Web

Proceso (1): DESARROLLO INFORMATICO			
Sub proceso: DESARROLLO DE SISTEMAS			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2): ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB		FECHA (3): Mayo 2013	
PROPÓSITO (5):		CÓDIGO (4): OC-DIS-23	
Mantener actualizada la página web del hospital por requerimiento interno o externo.			
ALCANCE (6): Unidad de Prensa			
MARCO LEGAL (7):			
<ul style="list-style-type: none"> o Ley del Ministerio de Salud No 27657 y su reglamento. o Decreto Supremo N° 013 – 2006/MINSA, Reglamento de Servicios de Salud del Ministerio de Salud. o Ley General de Salud No 26842. o Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 			
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
N° atenciones de actualizaciones ejecutadas / N° actualizaciones programadas	Porcentaje	Informes de la Oficina de Comunicaciones	Webmaster
NORMAS (9)			
R.M. N° 603-2006/MINSA Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP- V. 02 "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional"			
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS (10)			
	INICIO		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	Identificar necesidad de información para actualizar la página web del hospital Elaborar requerimiento de información a las unidades orgánicas. Remitir requerimiento mediante memorando a las unidades orgánicas correspondientes.		
Organos o unidades orgánicas	3. Preparar y enviar información solicitada en formato físico y digital.		
Jefe de la Oficina de Comunicaciones	Revisar información recibida y adecuar para su publicación. Remitir a la Dirección General para su aprobación.		
Dirección general	Revisar, hace observaciones y aprobar información para su publicación. Remitir información a la oficina de comunicaciones.		
Jefatura Oficina de Comunicaciones	8. Revisar y remitir información en formato digital y físico al Webmaster para su publicación.		
Webmaster	Recepcionar, revisar y cambiar el formato de la información (pdf, html, asp, jpg u otro). Crear nueva página, modificar o ampliar página existente para inclusión de la nueva información. Elaborar el diseño de la página según el patrón establecido de ser necesario. Clasificar archivos según el tema, tipo o por unidad orgánica correspondiente. Establecer los vínculos y enlaces para el ingreso y visualización de la información actualizada. Clasificar archivos desactualizados y crear enlaces según fechas. Registrar la publicación de la información, especificando fecha y hora.		
Jefatura de la Oficina de Comunicaciones	17. Corroborar y da conformidad de la información publicada. FIN		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Identificación de necesidad información a ser publicada / Cronograma de actualización	Unidad de Prensa	Según demanda	mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Página Web actualizada	Oficina de Comunicaciones / Usuarios	Según demanda	mecanizado
DEFINICIONES (13)	<p>Página web: Es un espacio virtual en Internet, donde se brinda información, imágenes, sonidos, videos, animaciones Flash y otro tipo de contenidos que pueden compartirse en línea.</p> <p>Webmaster: Es la persona encargada de modificar y actualizar la página web del hospital</p>		
REGISTROS (14)	Documentos: informes		



L. PITTAR G.

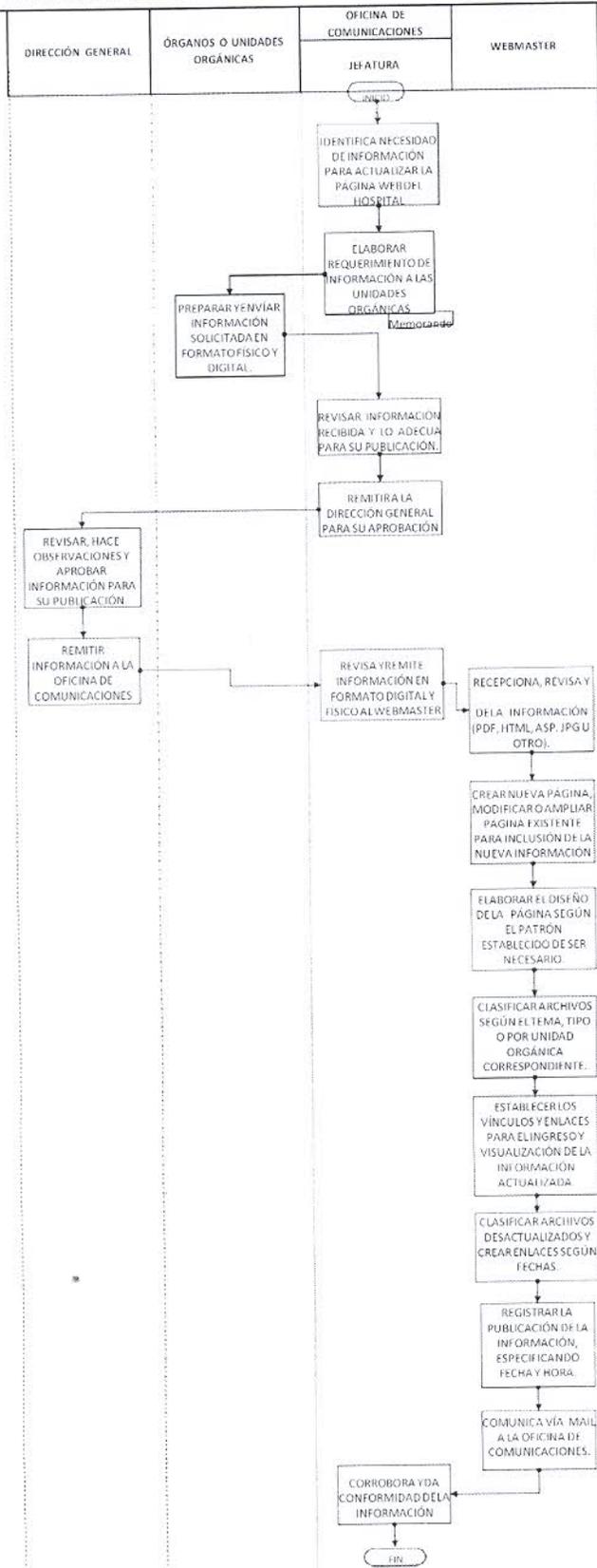


(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD

 M.G. FERNANDO VILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora

Nombre del Procedimiento Atención a los medios de comunicación



L. PITTAR G.



(e) E. BENITO P.

MINISTERIO DE SALUD
 MS. FERNANDO AVILA ROSALES
 Jefe de la Of. de Comunicaciones
 Hospital María Auxiliadora