



# Resolución Directoral

Miraflores, 30 de diciembre de 2020

## VISTO:

El Expediente N° 20-009004-001 que contiene el Memorando N° 087-OC-HEJCU-2020 emitido por la Jefa de la Oficina de Comunicaciones y el Informe N° 148-2020-OEPP-HEJCU del Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 26842 - Ley General de la Salud, se estableció que la protección de la salud es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado, regularla, vigilarla y promoverla. Del mismo modo se estableció que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, las mismas que deben implementar las estrategias de mediano plazo, así como que los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos.

Que, estando a lo señalado, mediante Resolución Ministerial N° 063-2020-MINSA el Ministerio de Salud aprobó la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM: Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud (aplicable a sus órganos adscritos) el cual tiene como finalidad implementar la gestión por procesos en el Ministerio de Salud, para brindar productos (bienes y servicios) de maneras eficaz y eficiente a los ciudadanos.

Que, el literal e4 del numeral 6.3.1 de la precitada Directiva estableció que el Manual de Procesos y Procedimientos es elaborado por el responsable del proceso. Luego es aprobado por resolución de la máxima autoridad administrativa de la institución previa opinión técnica favorable de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización o la que haga sus veces.

Que, el **manual de procesos y procedimientos** es un documento técnico de gestión institucional que contiene la descripción de los procesos; asimismo, instruye e informa en forma detallada las actividades que se siguen en la ejecución de los procesos de último nivel (también llamados procedimientos); Dicho manual debe ser visado por el responsable de los procedimientos y por la Oficina de Planeamiento y Modernización o la que haga sus veces y aprobado mediante resolución directoral.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del HEJCU, cuyo artículo 26° establece que la Oficina de Comunicaciones es la unidad orgánica encargada de establecer la comunicación social y relaciones públicas que sean necesarias para lograr los objetivos estratégicos y funcionales del hospital; tiene como objetivos, entre otros, ejecutar las estrategias de comunicación social y desarrollar las actividades protocolares y oficiales del hospital.



Que, teniendo en cuenta lo señalado en los párrafos precedentes, mediante Memorando N° 087-OC-HEJCU-2020, de fecha 05 de octubre de 2020, la Jefa de la Oficina de Comunicaciones elaboró y remitió, debidamente visado, el Manual de Procesos y Procedimientos, Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional, de la Oficina de Comunicaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, para la aprobación mediante acto resolutivo.

Que, el Manual de Procesos y Procedimientos, Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional, de la Oficina de Comunicaciones tiene como objetivo normar y estandarizar criterios para la atención de los requerimientos del usuario interno y externo del hospital; así como, servir de instrumento técnico normativo base para el desarrollo del Plan Estratégico de la Oficina de Comunicaciones.

Que, mediante Informe N° 148-2020-OEPP-HEJCU, de fecha 30 de diciembre de 2020, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable respecto del Manual de Procesos y Procedimientos, Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional, de la Oficina de Comunicaciones del HEJCU.

Que, estando a lo propuesto por la Jefa de la Oficina de Comunicaciones y a la opinión del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto resulta pertinente aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos, Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional, de la Oficina de Comunicaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

Contando con el visado de la Jefa de la Oficina de Comunicaciones, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, aprobado por Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA, y de la Resolución Ministerial N° 1040-2019-MINSA y la Resolución Viceministerial N° 001-2020-SA-/DVMPAS.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- APROBAR** el Manual de Procesos y Procedimientos, Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional, de la Oficina de Comunicaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, el mismo que, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2.- ENCARGAR** al responsable de la Oficina de Comunicaciones la ejecución de las acciones correspondientes para la difusión, aplicación y cumplimiento del manual aprobado.

**ARTÍCULO 3.- ENCARGAR** a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente resolución en el portal *web* institucional de la entidad ([www.hejcu.gob.pe](http://www.hejcu.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"  
.....  
Dr. LUIS JULIO PANCORVO ESCALA  
Director General (e)  
CMP. 9633 RNE. 2547

LJPE/FMMP/CAOS/LCD/jp

**Distribución:**

- Dirección General
- Of. Ejecutiva de Administración.
- Of. de Planeamiento y Presupuesto
- Of. Asesoría Jurídica
- Of. Comunicaciones
- Archivo





**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos personas

# **HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA**

## **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL**

**OFICINA DE COMUNICACIONES**

**2020**



## AUTORIDADES

### **Dr. Luis Julio Pancorvo Escala.**

Director General.

Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

### **Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval.**

Director Ejecutivo

Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

Hospital de Emergencia "José Casimiro Ulloa".

### **Sra. Flor de María V. Martínez Padilla.**

Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa.

## AUTORES RESPONSABLES DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES

### **Sra. Flor de María V. Martínez Padilla.**

Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

### **Ing. José Luis Pérez.**

Responsable del Área de central telefónica y manejo de Circuito cerrado.

## EQUIPO TECNICO

Lucy Elena Espinoza Seminario

Luis Alberto Rodríguez Navarro.

Angélica Chuqumango Coronado

Irma Victoria Castro Flores

Johana Doris Luque Carcasi

Soledad Margarita Mannucci Cruz

Nancy Juana Santos Vásquez

Anacleto Condori Zapata

## PRENSA

### **Chistian Rubio Cancho**

Prensa y Protocolo

## RESPONSABLE DE PÁGINA WEB

Mario Boulangger Alvarado



## CONTENIDO

	N° Pagina
1. INDICE	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. OBJETIVO	4
4. ALCANCE	5
5. SIGLAS Y DEFINICIONES	5
6. BASE LEGAL	7
7. DIAGRAMA DE PROCESO	7
8. FICHA TÉCNICA DE PROCESO NIVEL 1	8
9. FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	13
10. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	14
11. FICHAS TECNICAS DE PROCEDIMIENTOS	15
12. ANEXOS: FLUJOGRAMAS	





## 2 - INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, es un documento técnico de gestión que ha sido elaborado en cumplimiento a la normatividad y metodología establecida por el Ministerio de Salud.

Describe y presenta formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de esta oficina, a fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos y funciones, en concordancia con los objetivos institucionales.

El Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones, PE. 0.5 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional, es considerado como un Proceso Estratégico para brindar productos (bienes y servicios) de manera eficaz y eficiente a los ciudadanos en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Es el documento técnico normativo de Gestión Institucional que contiene la descripción detallada de las secuencias de acciones y/o actividades que se siguen para la ejecución de los procesos del nivel 0 y el nivel 1 de actividades en los que intervienen una o más actividades orgánicas, establecidos por Resolución Secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud".

El manual incluye los encargados/ejecutores que intervienen precisando su responsabilidad y participación, el tiempo que demanda cada actividad y además, los flujogramas de actividades que se realiza para alcanzar los objetivos de cada procedimiento.

## 3.- OBJETIVOS

El Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones tiene como objetivos:

1. Normar y estandarizar criterios para la atención de los requerimientos del usuario interno y externo del Hospital José Casimiro Ulloa.
2. Guiar el trabajo del personal que labora en la Oficina de Comunicación y en especial al personal nuevo, facilitando su incorporación a la institución.
3. Servir de instrumento técnico normativo base para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del Plan Estratégico de la Unidad de Comunicaciones.
4. Optimizar recursos, tiempo y esfuerzos en la ejecución de las actividades de la Oficina de Comunicación
5. Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.

#### 4.- ALCANCE

Los criterios técnicos y demás disposiciones del presente Manual de Procedimientos son de aplicación obligatoria por el personal que conforma la Oficina de Comunicaciones.

#### 5.- SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLA O TERMINO	DEFINICIÓN
MAPRO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
MINSA	MINISTERIO DE SALUD
D.G.	DIRECTOR GENERAL
OC	OFICINA DE COMUNICACIONES

- Procedimiento:** Es la descripción documentada de las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- Cadena de Valor:** Secuencia de actividades necesarias que identifica y establece la generación de valor a través de los procesos y que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales.
- Gestión por Resultados:** Es una orientación de la administración pública que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población
- Valor Público:** Remite al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y, prestándoles servicios de calidad. El valor se genera en la medida que un público reconozca el bien o el servicio como respuesta a una necesidad o preferencia, y aprecie la calidad del bien o servicio como respuesta adecuada a la misma
- Valor Agregado:** Es el valor que podemos añadir para que nuestro bien o servicio cumpla o exceda las expectativas de nuestros usuarios.





- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas y objetivos, y procesos para lograr estos objetivos.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí, que añaden valor, con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos y que generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente.
  - Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí y que añaden valor.
  - Con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos.
  - Generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente
- **Gestión Por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de los que aportan valor a la entidad.
- **Procesos Estratégicos:** Definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.



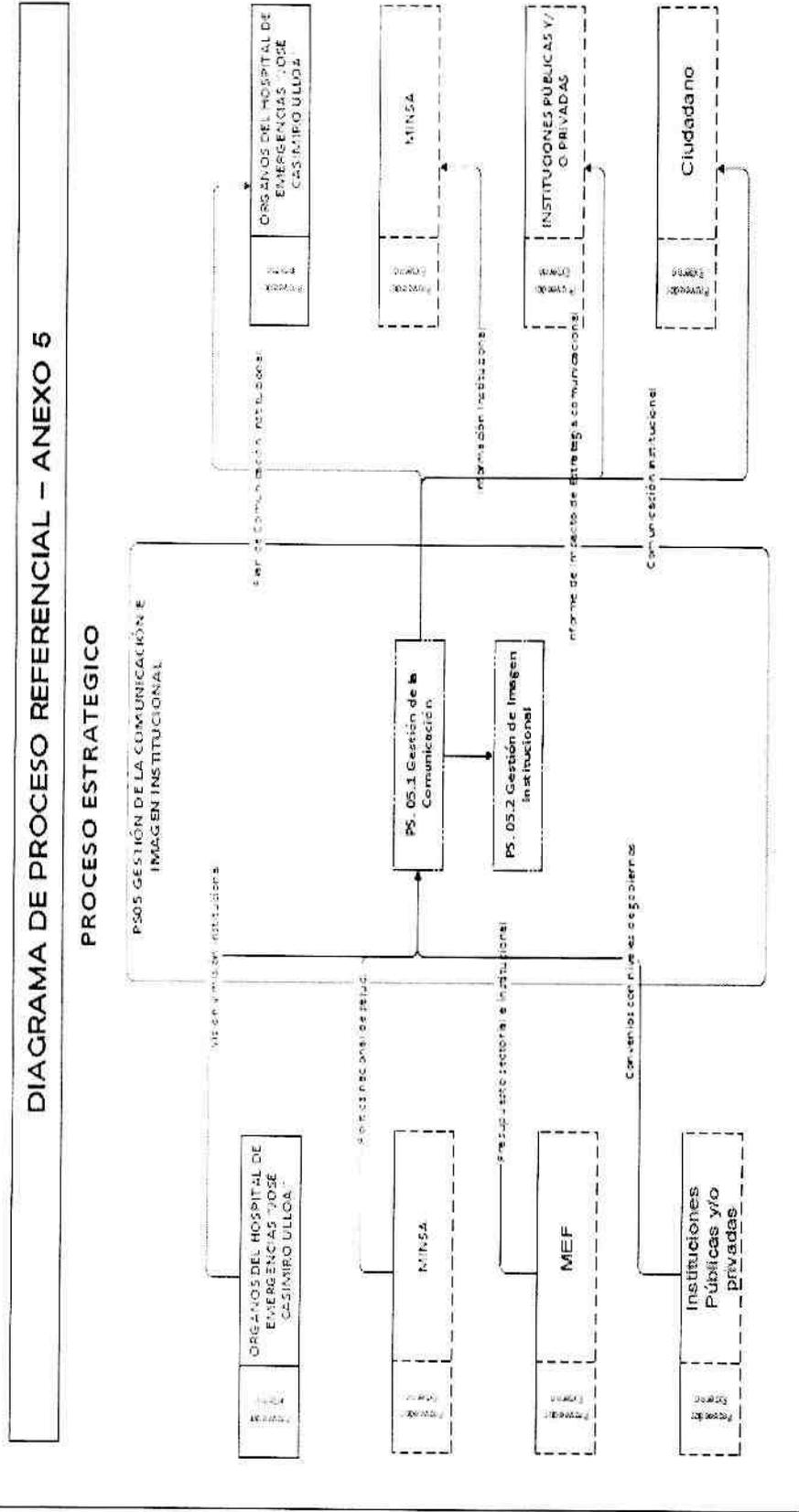


## 6.- BASE LEGAL

- Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1161 Aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA-Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la política nacional de modernización de la gestión pública.
- Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
- Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
- Resolución Secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"
- Resolución Ministerial N° 767-2006-MINSA, que aprueba Reglamento de Organización y Funciones del Hospital José Casimiro Ulloa.
- Resolución Directoral N° 295-2017-DG-HEJCU Se aprueba Manual de Organización y Funciones del Hospital José Casimiro Ulloa.



## 7. DIAGRAMA DE PROCESO





## 8. FICHA TECNICA DE PROCESO

FICHA TECNICA DEL PROCESO							
1. Nombre	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	2. Código	PE. 0.5	3. Tipo	Proceso Estratégico	4. Versión	V.01
5. Objetivo	Mejorar la comunicación interna y externa a través de un continuo seguimiento del posicionamiento del Hospital en la opinión pública a través de los medios de comunicación						
6. Responsable del Proceso	Jefe de Oficina de Comunicaciones						
7. Alcance	Desde del diseño del plan de comunicación hasta la implementación de acciones para la gestión de la comunicación e imagen institucional. Es de alcance a todos los órganos y unidades orgánicas del HEJCU.						
8. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Resolución Ministerial N°366-2017-MINSA que aprueba el documento Técnico "Lineamientos de Política de Promoción de la Salud en el Perú"</li> <li>• Ley N° 278806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Decreto legislativo N° 1161, Ley de organización y Funciones del MINSA</li> </ul>						



FICHA TECNICA DEL PROCESO							
9. Nombre	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	10. Código	PE. 0.5	11. Tipo	Proceso Estratégico	12. Versión	V.01
13. Objetivo	Mejorar la comunicación interna y externa a través de un continuo seguimiento del posicionamiento del Hospital en la opinión pública a través de los medios de comunicación						
14. Responsable del Proceso	Jefe de Oficina de Comunicaciones						

15. Alcance	Desde del diseño del plan de comunicación hasta la implementación de acciones para la gestión de la comunicación e imagen institucional. Es de alcance a todos los órganos y unidades orgánicas del HEJCU.
16. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Resolución Ministerial N°366-2017-MINSA que aprueba el documento Técnico "Lineamientos de Política de Promoción de la Salud en el Perú"</li> <li>• Ley N° 278806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Decreto legislativo N° 1161, Ley de organización y Funciones del MINSA</li> </ul>

17. Indicador de desempeño	$= \frac{\text{Total de documentos de gestión por equipo de trabajo dentro del período establecido}}{\text{Total de documentos de gestión por equipo de trabajo proyectado en el período establecido}} \times 100$		
18. Controles	Evaluación mensual y reporte de Autoevaluación de estrategias en el período correspondiente por cada equipo de trabajo		
19. Recursos			
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores en condición nombrado 01 comunicador</li> <li>• Servidores en condición CAS 01 Especialista en Audio Visual</li> <li>• Servidores en condición tercero 01 Diseñador 01 Personal Administrativo</li> </ul>	Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofimática</li> <li>• Aplicativo SIGA</li> <li>• Corel Draw</li> <li>• Editores de video y fotos</li> </ul>

Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 oficina Administrativa</li> <li>• 01 sala de reuniones</li> </ul>	Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras (Ordenadores de escritorio o laptop)</li> <li>• Cámara Fotográfica</li> <li>• Filmadora</li> <li>• Monitor de Televisión con señal alerta y cable</li> </ul>
20. Elaboración, revisión y aprobación			
	Nombres y apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Sra. Flor de María Martínez Padilla	Jefe de la Oficina de Comunicaciones	
Revisado por:	Econ. César Alberto Osorio Sandoval TAP Lourdes Alcántara Fernández	Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto/ Equipo de Trabajo Organización y Modernización	
Revisado y Aprobado por:	Sra. Flor de María Martínez Padilla	Jefa de la Oficina de Comunicaciones	





9.- FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código Indicador	PE05. FID.01
Proceso	PE 0.5 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL
Objetivo	Mejorar la comunicación interna y externa a través de un continuo seguimiento del posicionamiento de la entidad en la opinión pública a través de los medios de comunicación a desarrollarse en el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
Indicador	Indicador de documentos de gestión cumplidos dentro del período correspondiente
Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento de las actividades en relación a documentos de gestión
Tipo de indicador	Eficacia
Fórmula	$\frac{\text{Total de documentos de gestión por equipo de trabajo dentro del periodo establecido}}{\text{Total de documentos de gestión por equipo de trabajo proyectado en el periodo establecido}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	5 primeros días del mes siguiente de la medición
Línea base	Comparar la información de la programación y ejecución del período correspondiente al año anterior.
Meta	Ejecutar la totalidad de las actividades programadas
Fuente de datos	Registro de cumplimiento de las actividades en relación a documentos de gestión
Responsable	Responsable operativo de las actividades en relación a los documentos de gestión





**10.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

PROCESO DE NIVEL 0	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	Manejo de la central telefónica	PE 0.5.1.1
	Manejo de las cámaras de video de vigilancia	PE 0.5.1.2
	Campañas de salud Intra y extra mural	PE 0.5.1.3
	Actualización de la Página Web	PE 0.5.1.4
	Elaboración y difusión de notas de prensa	PE 0.5.1.5
	Atención de solicitudes de transparencia y acceso a la información pública.	PE 0.5.1.6
	Elaboración de Eventos Protocolares	PE 0.5.2.1
	Información al usuario	PE 0.5.2.2





## ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>MANEJO DE LA CENTRAL TELEFÓNICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.1.1
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

<b>Datos generales del procedimiento</b>	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	Contactar eficientemente a través de la Central Telefónica a los usuarios internos y externos según su requerimiento.
<b>Alcance del procedimiento</b>	A los órganos de Dirección, Control, Apoyo, Asesoría y de Línea del Hospital.
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
<b>Definiciones</b>	<b>Central Telefónica:</b> es donde se alberga el equipo de conmutación y las demás instalaciones necesarias para la operación de las llamadas telefónicas en el hospital
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	O.C: Oficina de Comunicaciones



<b>Requisitos para iniciar el procedimiento</b>		
<b>N°</b>	<b>Descripción del requisito</b>	<b>Fuente</b>
1	Reporte de llamadas	Oficina de comunicaciones
2	Informe de llamadas	Oficina de comunicaciones



<b>Secuencia de Actividades</b>				
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Documentos que se generan</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable (Puesto)</b>
1	El operador de la Central Telefónica al inicio de su turno verifica la correcta operatividad de los equipos.	Viabilidad	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Unidad de Central Telefónica
2	En caso sea recepción de llamada, brinda la información requerida o deriva la llamada al anexo correspondiente.	Recepción de llamada	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Unidad de Central Telefónica
3	En caso sea solicitud de llamada, la Unidad Orgánica proporciona los datos del contacto a llamar.	Recepción de llamada	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Unidad Orgánica
4	El operador de la Central Telefónica verifica si el solicitante posee la autorización, de ser conforme registra la solicitud de llamada, realiza la llamada, verifica los datos del contacto solicitado y transfiere al solicitante.	Recepción de llamada	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Unidad de Central Telefónica
5	Al final del turno elabora el reporte de llamada y remite al responsable de la Unidad de Informática para su revisión y control de tráficos de llamadas.	Reporte	Oficina de Comunicaciones 2 horas	Unidad de Informática



6	Remite informe a la Oficina de Comunicaciones	Informe	Oficina de Comunicaciones 30 minutos	Jefe de la Oficina
---	---	---------	---	--------------------

Otros	
<b>Procesos Relacionados:</b>	1 Manejo de las medios de comunicación
<b>Anexos :</b>	1 Diagrama de Flujo del Procedimiento

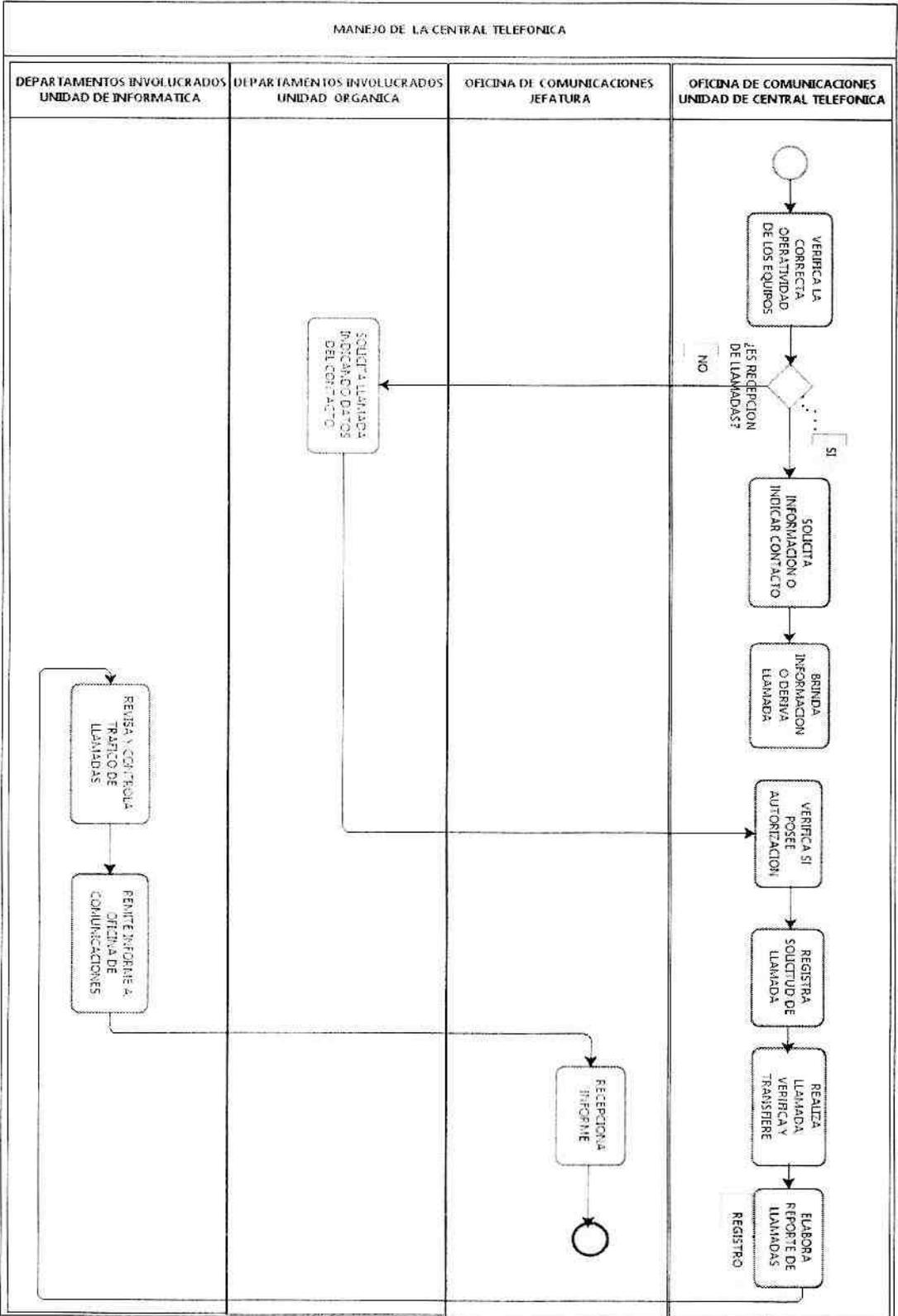
Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
<b>Revisado por:</b>	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval • Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico Equipo de Organización Modernización		
<b>Aprobado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





FLUJOGRAMA:





## ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>MANEJO DE LAS CÁMARAS DE VIDEO DE VIGILANCIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.1.2
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

<b>Datos generales del procedimiento</b>	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	Normar, regular e identificar los procedimientos para el debido uso de los equipos y grabaciones de vigilancia que se realizan en las instalaciones del Hospital como medida de seguridad.
<b>Alcance del procedimiento</b>	Departamentos y Oficinas de todo el Hospital
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
<b>Definiciones</b>	Resolución secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"
	<b>Videovigilancia</b> es una tecnología de vigilancia visual que combina los beneficios analógicos de los tradicionales CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) con las ventajas digitales de las redes de comunicación IP (Internet Protocol), permitiendo la supervisión local y/o remota de imágenes y audio así como el tratamiento digital de las imágenes.
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	OC: Oficina de Comunicaciones

<b>Requisitos para iniciar el procedimiento</b>		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Solicitud	Oficina de comunicaciones
2	Copia de grabación	Oficina de comunicaciones

<b>Secuencia de Actividades</b>				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Ingreso al sistema de seguridad y vigilancia mediante un usuario y contraseña.	Ingreso al sistema	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Unidad de cámaras-video vigilancia
2	Selección de las grabaciones y/o los días que se realizara las copias de seguridad.	Grabaciones	Oficina de Comunicaciones 1 día	Unidad de cámaras-video vigilancia
3	Realiza la copia de seguridad en disco de memoria externa.	Copia de seguridad	Oficina de Comunicaciones 4 horas	Unidad de cámaras-video vigilancia
4	Resguarda y custodia las copias de seguridad de las grabaciones en un ambiente seguro	Grabaciones	Oficina de Comunicaciones 30 minutos	Unidad de cámaras-video vigilancia
5	Brinda copia de grabación bajo solicitud.	Solicitud	Oficina de	Unidad de





especificando motivo, a los Departamentos y/u Oficina.		Comunicaciones 1 día	cámaras-video vigilancia
--	--	-------------------------	-----------------------------

Otros	
Procesos Relacionados:	1 Manejo de las video cámaras con otras instituciones
	1. Diagrama de Flujo del Procedimiento

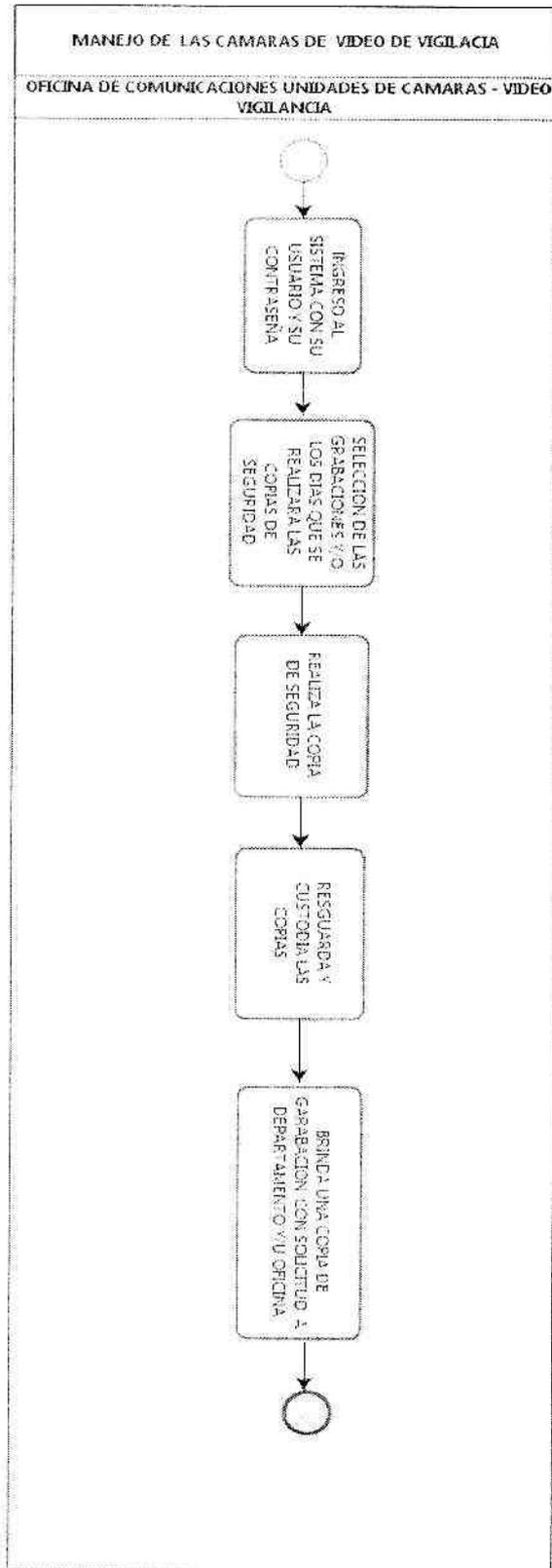
Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
Revisado por:	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico		
	• Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Equipo de Organización Modernización		
Aprobado por:	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





FLUJOGRAMA:



## ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>CAMPAÑAS DE SALUD INTRA Y EXTRA MURAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.1.3
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

<b>Datos generales del procedimiento</b>	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	Promover la prevención de las enfermedades en alguna o algunas de las especialidades médicas del hospital.
<b>Alcance del procedimiento</b>	Departamentos asistenciales, población objetivo del hospital.
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
<b>Definiciones</b>	<b>Intra:</b> lanzamientos de campañas internas, alcance para el público interno.
	<b>Extra:</b> lanzamiento de campañas de forma externa, alcance para el público externo.
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	OC: Oficina de Comunicaciones

<b>Requisitos para iniciar el procedimiento</b>		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Cronograma de las actividades programadas	Oficina de comunicaciones
2	Solicitudes a los diferentes servicios	Oficina de comunicaciones
3	Elaboración de nota de prensa	Oficina de comunicaciones
4	Firma de los asistentes a la campaña Informe sobre la campaña	Oficina de comunicaciones

<b>Secuencia de Actividades</b>				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Requerimiento interno de los Jefes de Departamento y/u Oficina del hospital, solicita mediante memorando sobre el apoyo para realizar una campaña de salud.	Programa propuesto	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Jefes interno de los Departamentos
2	Requerimiento externo, la entidad oficializa el requerimiento a la Dirección a través de la Unidad de Trámite Documentario.	Programa propuesto	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Jefes externo de los Departamentos
3	Recepcionar la solicitud. Coordinar con el jefe del departamento y/u oficina inmediatos para coordinar la programación, lugar, recursos a necesitarse; cantidad de personal involucrado, equipos e insumos. Si es en campo abierto, se necesita instalación de carpas y/o módulos. Solicitar al personal designado de mantenimiento para el acondicionamiento y/o a través de la	Solicitud recepcionada	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Jefe de la Oficina



	orden de servicio correspondiente.			
4	Presentar 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. Remitir al jefe de Comunicaciones para la firma.	Solicitud enviada	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Jefe de la Oficina
5	Elaboración de material informativo para la campaña. Difundir la campaña a realizar.	Material informativo	Oficina de Comunicaciones 7 minutos	Jefe de la Oficina
6	Solicitar impresiones para el material informativo para la campaña, para ello coordinar con instituciones que tienen convenio con la institución para la elaboración del material.	Solicitud enviada	Oficina de Comunicaciones 7 minutos	Jefe de la Oficina
7	Remitir solicitudes de requerimiento de bienes y servicios a la Jefatura de la Oficina de Ejecutiva de administración.	Solicitud enviada	Oficina de Comunicaciones 20 minutos	Jefe de la Oficina
8	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. Ordenar la elaboración del requerimiento nutricional al Departamento de Nutrición. Remitir orden de impresión materiales informativos al taller de imprenta.	Solicitudes enviadas	Oficina de Comunicaciones 4 días	Jefatura de la Oficina de Ejecutiva de administración
9	Remitir orden a la Oficina de Patrimonio para autorizar la salida de equipamiento solicitado para la campaña. Asignar personal de apoyo para la campaña.	Solicitudes enviadas	Oficina de Comunicaciones 30 minutos	Jefatura de la Oficina de Ejecutiva de administración
10	Recoger orden de servicio de la Oficina de Logística (Unidad de Adquisiciones). Recoger permiso de salida de los equipos de la Unidad de Patrimonio. Recoger material impreso del taller de imprenta.	Autorización	Oficina de Comunicaciones 1 día	Jefe de la Oficina
11	Realizar el perifoneo de promoción de la campaña en las calles aledañas al hospital y al lugar de la campaña.	Difusión	Oficina de Comunicaciones 3 días	Jefe de la Oficina
12	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.	Difusión	Oficina de Comunicaciones 1 día	Jefe de la Oficina
13	Verificar la organización de la campaña según lo programado.	Participación de evento	Oficina de Comunicaciones 20 minutos	Jefe de la Oficina
14	Tomar fotos para archivo y como material para información institucional y la página web del hospital.	Fotos	Oficina de Comunicaciones 180 minutos	Unidad de Prensa y página Web
15	Charlas de educación para la salud programadas. Registrar asistencia de los asistentes.	Participación de evento	Oficina de Comunicaciones 180 minutos	Jefe de la Oficina
16	Coordinar y monitorear el recojo de los equipos y su retorno al hospital.	Coordinación	Oficina de Comunicaciones 60 minutos	Jefe de la Oficina
17	Realizar informe sobre las actividades realizadas en la campaña y remitirlo a la jefatura de la Oficina de Comunicaciones para su firma.	Informe	Oficina de Comunicaciones 120 minutos	Jefe de la Oficina
18	Recepcionar, revisar el informe y firmar. Remitir a la Dirección General.	Informe	Oficina de Comunicaciones 30 minutos	Jefe de la Oficina
19	Recepción, atención y archivo.	Informe	Oficina de Comunicaciones 20 minutos	Dirección General





<b>Otros</b>	
<b>Procesos Relacionados:</b>	1 Campañas de Salud haciendo uso de las comunicaciones
<b>Anexos :</b>	1 Diagrama de Flujo del Procedimiento

<b>Aprobación</b>				
	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
<b>Revisado por:</b>	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval • Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico Equipo de Organización Modernización		
<b>Aprobado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1ra versión	No aplica	No aplica





## ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.1.4
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

<b>Datos generales del procedimiento</b>	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	Mantener actualizada la página web del hospital por requerimiento interno o externo para difusión de servicios y actividades de la institución.
<b>Alcance del procedimiento</b>	Unidad de Prensa y página Web
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
	Resolución secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"
<b>Definiciones</b>	<b>Página Web</b> , un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, video, programas, enlaces, imágenes, hipervínculos y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW), y que puede ser accedida mediante un navegador web.
	<b>Webmaster</b> , (contracción de las palabras inglesas web y master), también conocido con las denominaciones de arquitecto web, desarrollador web, autor de sitio digital, administrador de sitio digital, y coordinador de sitio digital, es la persona responsable del mantenimiento o programación de un sitio web.
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	OC: Oficina de Comunicaciones.



<b>Requisitos para iniciar el procedimiento</b>		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Memorando a las diferentes unidades orgánicas	Oficina de Comunicaciones
3	Formato digital y físico	Oficina de Comunicaciones
2	Informe virtual	Oficina de Comunicaciones

<b>Secuencia de Actividades</b>				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Elaborar requerimiento de información a las unidades orgánicas. Remitir requerimiento mediante memorando a las unidades orgánicas correspondientes.	Remisión de documento	Oficina de Comunicaciones	Jefe de la Oficina



2	Preparar y enviar información solicitada en formato físico y digital.	Información propuesta	Oficina de Comunicaciones	Órganos o unidades orgánicas
3	Revisar información recibida y adecuar para su publicación.	Información propuesta	Oficina de Comunicaciones	Jefe de la Oficina
4	Remitir a la Dirección General para su aprobación.	Remisión de documento	Oficina de Comunicaciones	Jefe de la Oficina
5	Revisar, hacer observaciones y aprobar información para su publicación.	---	Oficina de Comunicaciones	Dirección General
6	Remitir información a la Oficina de Comunicaciones.	---	Oficina de Comunicaciones	Dirección General
7	Revisar y remitir información en formato digital y físico al Webmaster para su publicación.	Formato digital y físico	Oficina de Comunicaciones	Jefe de la Oficina
8	Recepcionar, revisar y cambiar el formato de la información (pdf, html, asp, jpg u otro).	Información virtual	Oficina de Comunicaciones	Webmaste
9	Crear nueva página, modificar o ampliar página existente para inclusión de la nueva información.	Diseño virtual	Oficina de Comunicaciones	Webmaste
10	Elaborar el diseño de la página según el patrón establecido de ser necesario. Clasificar archivos según el tema, tipo o por unidad orgánica correspondiente.	Diseño virtual	Oficina de Comunicaciones	Webmaste
11	Registrar la publicación de la información, especificando fecha y hora. Comunicar vía mail a la Oficina de Comunicaciones.	Programación difundida	Oficina de Comunicaciones	Webmaste
12	Corroborar y dar conformidad de la información publicada.	Programación difundida	Oficina de Comunicaciones	Jefe de la Oficina

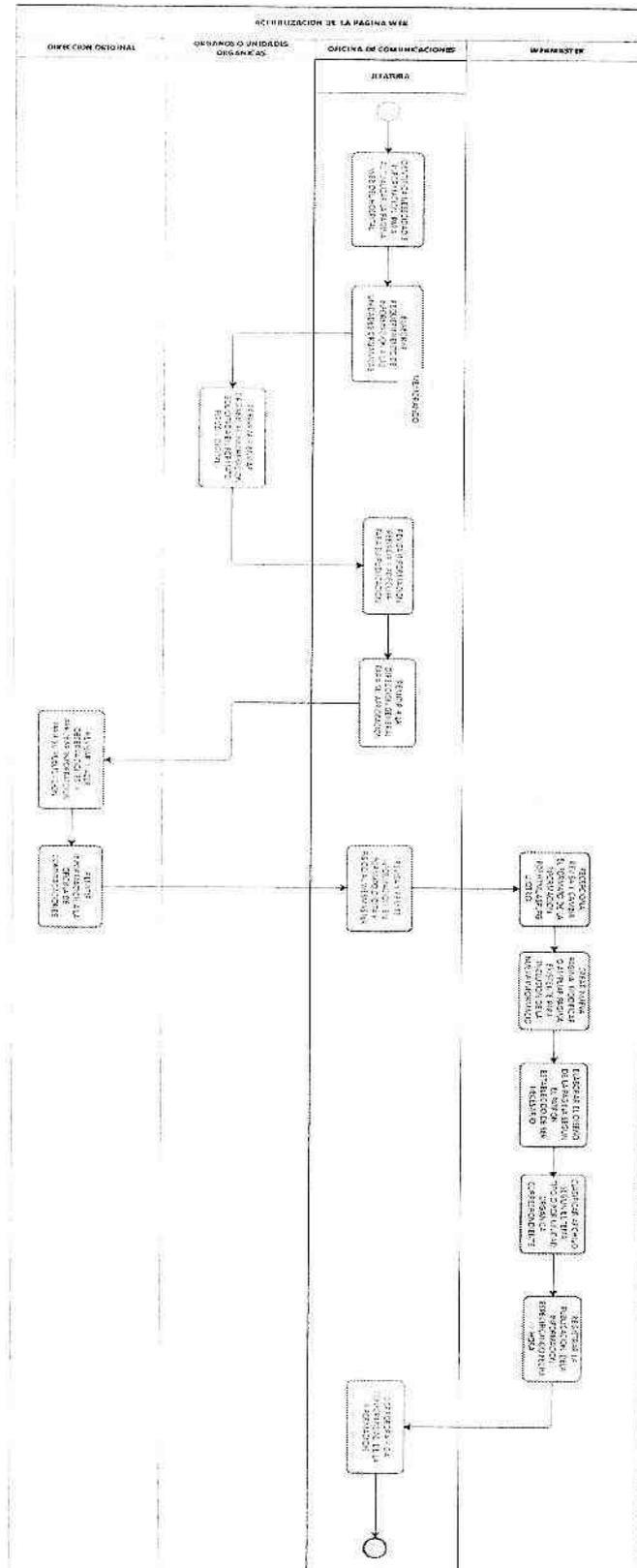
<b>Otros</b>	
<b>Procesos Relacionados:</b>	1 Haciendo el uso de Internet
<b>Anexos :</b>	1 Diagrama de Flujo del Procedimiento

<b>Aprobación</b>				
	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
<b>Revisado por:</b>	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval • Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico Equipo de Organización Modernización		
<b>Aprobado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1ra versión	No aplica	No aplica



FLUJOGRAMA:





## ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE NOTAS DE PRENSA</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.1.5
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

<b>Datos generales del procedimiento</b>	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	Reportar los eventos oficiales y temas de interés público para su conocimiento en general.
<b>Alcance del procedimiento</b>	Oficina de Comunicaciones, Departamento de Psicología, Departamento de Medicina, Departamento de cirugía, Departamento de Enfermería y Departamento de Farmacia.
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
<b>Definiciones</b>	<b>Difusión de notas de prensa:</b> es una comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	OC: Oficina de Comunicaciones

<b>Requisitos para iniciar el procedimiento</b>		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Nota de prensa	Oficina de Comunicaciones
2	Informe	Oficina de Comunicaciones

<b>Secuencia de Actividades</b>				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Definir un tema a desarrollar a través de nota de prensa y consultar con el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.	Elegir tema	Oficina de Comunicaciones 20 minutos	Unidad de Prensa y página Web
2	Revisar tema propuesto y autorizar su elaboración.	Recopilación de información	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Jefe de la Oficina
3	Recopilación de información de las fuentes a través de: revisión de los documentos, entrevista a médicos y declaraciones de funcionarios.	Recopilación de información	Oficina de Comunicaciones 3 días	Unidad de Prensa y página Web
4	Redactar Nota de Prensa luego emitir a Dirección General para su aprobación cuando se trate de casos de implicancia legal.	Nota de Prensa	Oficina de Comunicaciones 1 hora	Unidad de Prensa y página Web
5	Revisión de la nota de prensa y dar visto bueno y remitir a la Oficina de Comunicaciones.	Nota de Prensa autorizado	Oficina de Comunicaciones 30 minutos	Dirección General
6	Enviar nota de prensa a la Oficina General de Comunicaciones del MINSA	Informar a MINSA	Oficina de Comunicaciones	Jefe de la Oficina





			15 minutos	
7	Enviar nota de prensa a medios de comunicación para su difusión.	Nota de Prensa enviada mediante vía e-mail o fax	Oficina de Comunicaciones 20 minutos	Unidad de Prensa y página Web
8	Verificar difusión de noticia en Medios de Comunicación	Nota de Prensa emitida	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Unidad de Prensa y página Web
9	Elaborar informe adjuntando copia de la publicación de la nota de prensa a Dirección General, si el caso lo amerita	Informe final	Oficina de Comunicaciones 30 minutos	Unidad de Prensa y página Web

<b>Otros</b>	
<b>Procesos Relacionados:</b>	1 Notas de prensa con otras Instituciones
<b>Anexos :</b>	1 Diagrama de Flujo del Procedimiento

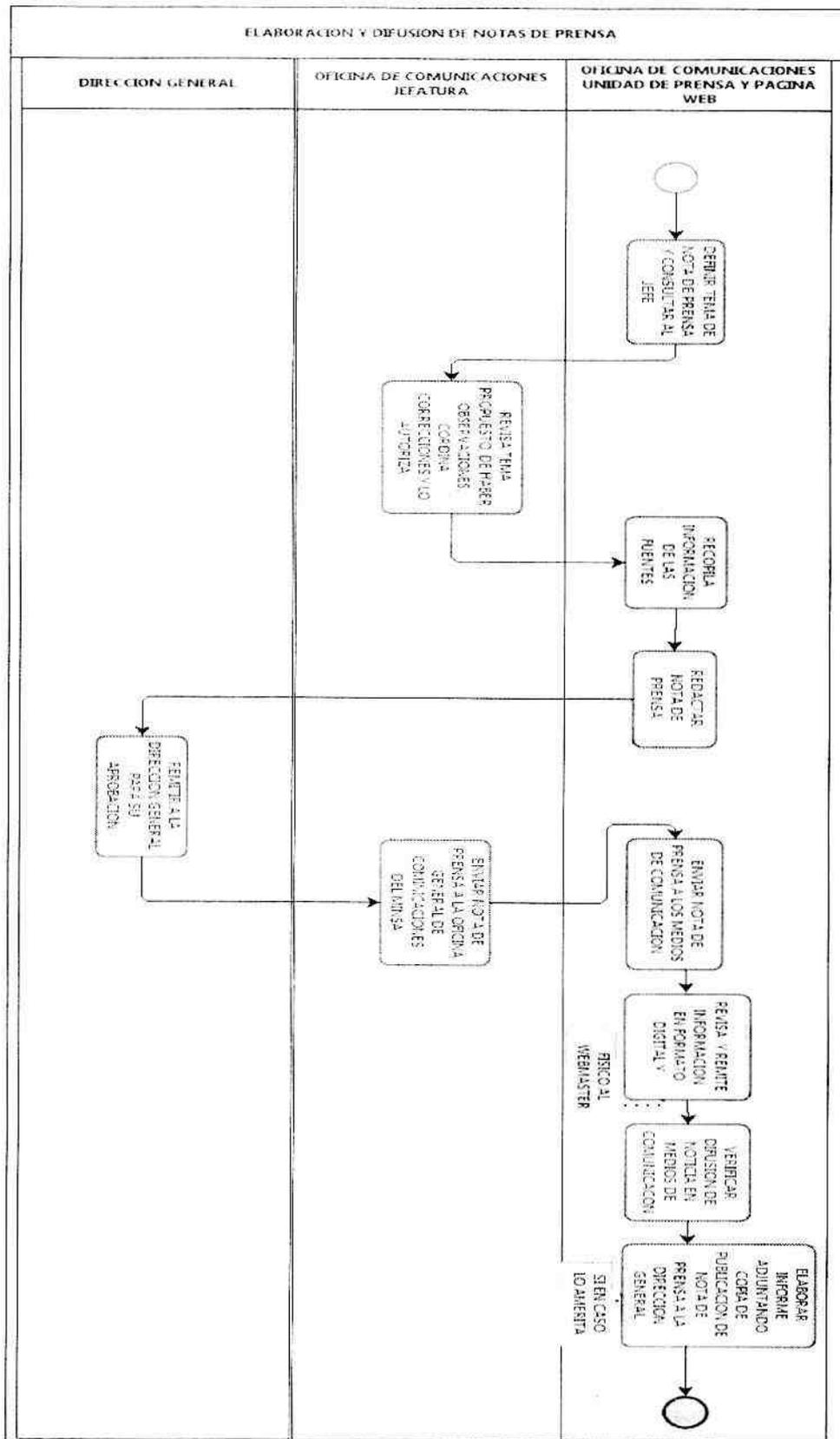
<b>Aprobación</b>				
	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
<b>Revisado por:</b>	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico		
	• Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Equipo de Organización Modernización		
<b>Aprobado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		



<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1ra versión	No aplica	No aplica



FLUJOGRAMA:





### ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.1.6
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

Datos generales del procedimiento	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	Atender las solicitudes de información tramitadas a través del Portal de Transparencia del hospital.
<b>Alcance del procedimiento</b>	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales y oficinas
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
	Resolución secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"
<b>Definiciones</b>	<b>Atención de Solicitudes de Transparencias y acceso a la información pública:</b> Derecho a acceder a la información pública de las instituciones del Estado según el principio de transparencia y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	OC: Oficina de Comunicaciones



Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Solicitud del usuario	Oficina de comunicaciones
2	Carta de respuesta	Oficina de comunicaciones

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Enviar solicitud pidiendo información pública sobre la gestión del hospital, dirigida al Director General.	Solicita información	Solicita información	Usuario
2	Revisar solicitud y remitir solicitud al responsable del Portal de Transparencia	Solicitud	Solicitud	Dirección General
3	Coordinar la disponibilidad de la información requerida. Enviar memorando de respuesta a la solicitud, dirigida a la Oficina de Comunicaciones, adjuntando la información solicitada.	Informe solicitado	Informe solicitado	Órgano / Unidad Orgánica referida
4	Revisar el informe y preparar una carta de	Carta	Carta	Jefe de la Oficina



	respuesta al usuario adjuntando la información solicitada.			
5	Remitir carta a la Unidad de Trámite Documentario para su entrega al usuario y una copia del cargo a la Unidad de Prensa y página Web para su atención.	Carta	Carta	Jefe de la Oficina
6	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.	Carta	Carta	Responsable del Portal de Transparencia
7	Si el trámite fue virtual, enviar correo electrónico de respuesta y/o por el medio solicitado, adjuntando información solicitada.	Carta virtual	Carta virtual	Jefe de la Oficina

Otros	
<b>Procesos Relacionados:</b>	1 Información del portal de transparencia
<b>Anexos :</b>	1 Diagrama de Flujo del Procedimiento

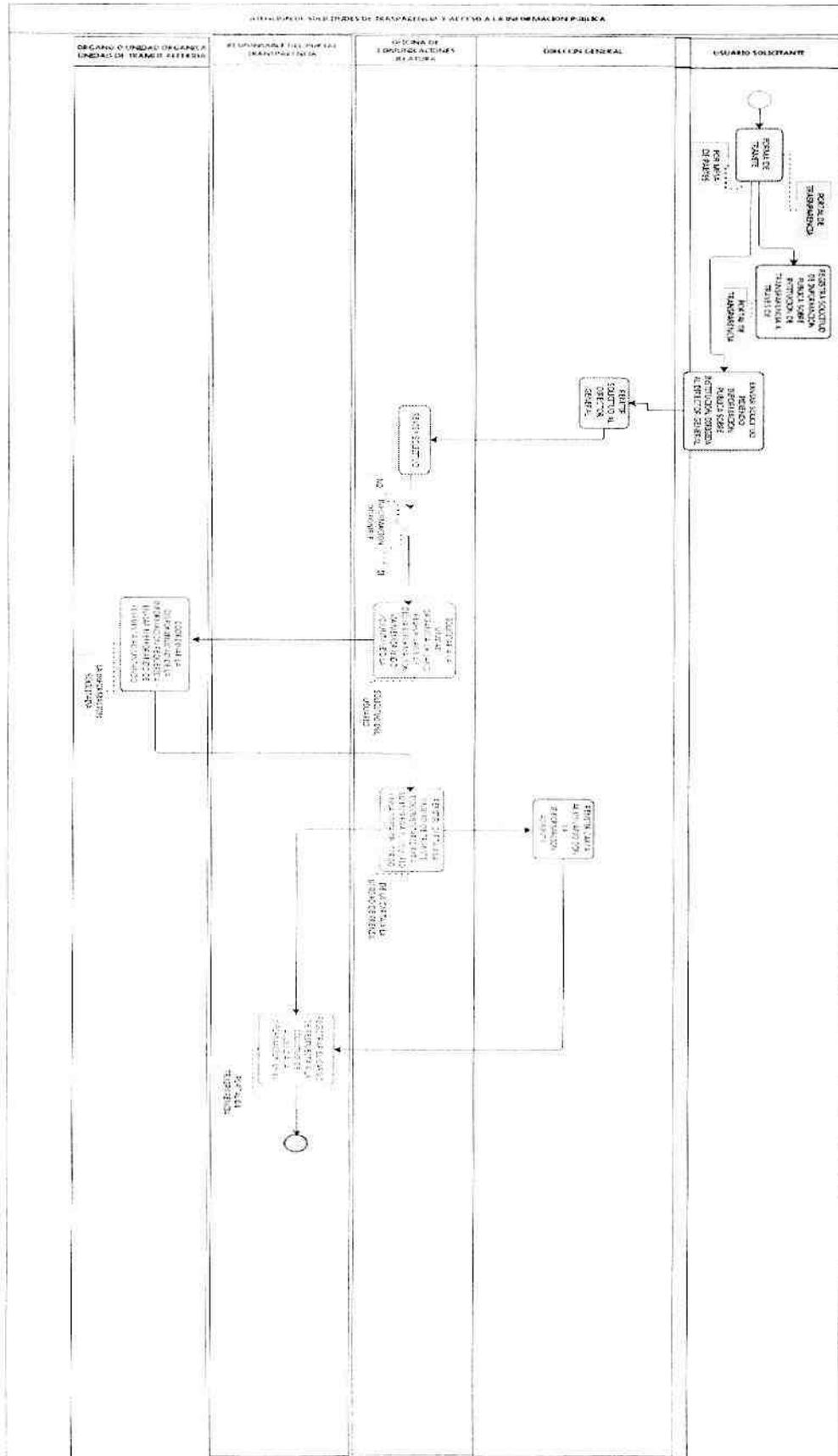
Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
<b>Revisado por:</b>	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico		
	• Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Equipo de Organización Modernización		
<b>Aprobado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





FLUJOGRAMA:





## ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ELABORACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARES</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.2.1
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

<b>Datos generales del procedimiento</b>	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	Lograr el desarrollo de los eventos protocolares en la Institución.
<b>Alcance del procedimiento</b>	A los Órganos de Dirección, de Control, Apoyo, Departamentos Asistenciales y oficinas.
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública
<b>Definiciones</b>	<b>Eventos Protocolares:</b> organización de eventos de indole institucional.
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	OC: Oficina de Comunicaciones.

<b>Requisitos para iniciar el procedimiento</b>		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Actividad protocolar realizada	Oficina de Comunicaciones
2	Informe sobre el desarrollo del Evento	Oficina de Comunicaciones

<b>Secuencia de Actividades</b>				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
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.	Plan actividades para evento protocolar	Oficina de Comunicaciones 30 días	Jefe de la Oficina
2	Coordinar el lugar, fecha y hora del Evento con la Dirección General. 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.	Plan actividades Oficio	Oficina de Comunicaciones 60 minutos	Jefe de la Oficina
3	Revisa la documentación y adjunta el oficio, da conformidad y firma. Envía invitación al despacho del Ministro de Salud a través de la Unidad de Trámite documentario.	Plan actividades Oficio	Oficina de Comunicaciones 20 minutos	Dirección General
4	Confirma la asistencia del Ministro de Salud o su representante por vía telefónica.	---	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	MINSA / Oficina General de Comunicaciones





5	Elabora el calendario de actividades a desarrollar de acuerdo al evento programado.	Plan actividades	Oficina de Comunicaciones 1 día	Jefe de la Oficina
6	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.	Plan actividades aprobadas	Oficina de Comunicaciones 30 días	Dirección General
7	Prepara requerimientos necesarios para el desarrollo del evento (la contratación de los servicios local, sonorización del ambiente, presentación artística, material a emplearse, alimentación etc.).	Plan actividades aprobadas	Oficina de Comunicaciones 1 semana	Jefe de la Oficina
8	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.	Organización del evento	Oficina de Comunicaciones 3 días	Jefe de la Oficina
9	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	Organización del evento	Oficina de Comunicaciones 9 días	Jefe de la Oficina
10	Redacción de la Nota de Prensa, impresión y revisión por el jefe de Comunicaciones con Vº Bº de la Dirección General y se envía a la Oficina de Comunicaciones del MINSa y Medios para su difusión y se publica en la página Web	Nota de Prensa Oficio	Oficina de Comunicaciones 1 día	Unidad de Prensa y página Web
11	Distribuir las invitaciones a las entidades gubernamentales y no gubernamentales según listado, vía trámite documentario o currier, personal de Comunicaciones. Confirmar la asistencia de invitados vía telefónica.	Invitaciones distribuidas	Oficina de Comunicaciones 3 días	Jefe de la Oficina
12	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.).	Organización del evento	Oficina de Comunicaciones 1 día	Jefe de la Oficina
13	Preparar los rótulos con los nombres y cargos correspondientes en la Mesa de Honor.	Organización del evento	Oficina de Comunicaciones 60 minutos	Jefe de la Oficina
14	Ubicar a los integrantes de la Mesa de Honor de acuerdo a su jerarquía y la distribución en el auditorio	Evento protocolar ejecutado	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Jefe de la Oficina
15	Llevar el desarrollo del evento según la programación o delegará la conducción. Acompañar al Director General en el agradecimiento y despedida de los invitados	Evento protocolar ejecutado	Oficina de Comunicaciones 1 día	Jefe de la Oficina
16	Proyectar el informe sobre el desarrollo del Evento dirigido a la Dirección General.	Informe	Oficina de Comunicaciones 60 minutos	Jefe de la Oficina
17	Revisa proyección del informe, firma y remite a la Dirección General a través de la Unidad de Trámite Documentario.	Informe final	Oficina de Comunicaciones 20 minutos	Jefe de la Oficina



<b>Otros</b>	
<b>Procesos Relacionados:</b>	1 Eventos realizados con otras instituciones
<b>Anexos :</b>	1 Diagrama de Flujo del Procedimiento



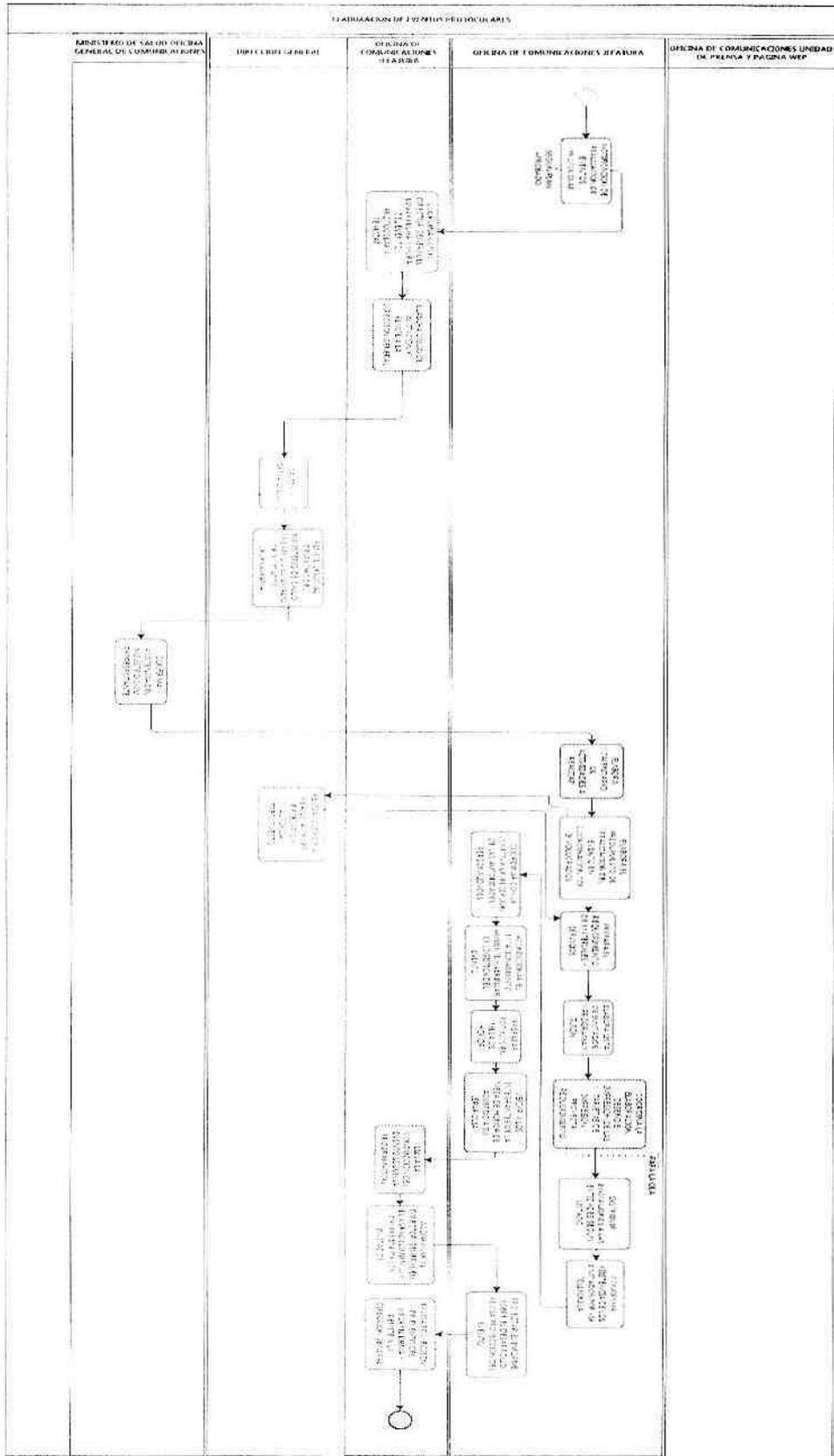
Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
<b>Revisado por:</b>	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval • Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico Equipo de Organización Modernización		
<b>Aprobado por:</b>	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
1ra versión	No aplica	No aplica





FLUJOGRAMA:





## ANEXO 08 FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	<b>CÓDIGO</b>	PE 0.5.2.2
		<b>VERSIÓN</b>	V-01

<b>Datos generales del procedimiento</b>	
<b>Objetivo del procedimiento</b>	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.
<b>Alcance del procedimiento</b>	Todos los servicios y oficinas.
<b>Base Normativa</b>	Ley N° 26842 - Ley General de Salud
	Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
	Resolución Ministerial N° 850-2016, Que Aprueba Las "Normas Elaboración De Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
	Resolución Secretarial De La Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SAP, Norma Técnica Para La Implementación de La Gestión Por Procesos En Las Entidades de La administración pública.
	Resolución secretarial N° 063 Lineamientos para la Gestión por Procesos, aprobar la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"
<b>Definiciones</b>	<b>Información al Usuario:</b> Servicio que prestan y proporcionan a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.
<b>Siglas</b>	HEJCU: Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
	OC: Oficina de Comunicaciones



<b>Requisitos para iniciar el procedimiento</b>		
N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Solicitud del usuario	Oficina de comunicaciones
2	Informe	Oficina de Comunicaciones



<b>Secuencia de Actividades</b>				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
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	Solicita información	Oficina de Comunicaciones 10 minutos	Usuario
2	Actualizar y mantener actualizado el KARDEX de pacientes hospitalizados en orden alfabético para ubicarlo fácilmente ante el requerimiento del usuario.	Informe	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Unidad de Informe
3	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.	Informe	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Unidad de Informe
4	Orientar al usuario sobre el procedimiento en consulta externa: Trámite para sacar las citas, pagos en caja y otros.	Informe	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Unidad de Informe
5	Averiguar e informar sobre la ubicación de las historias clínicas y exámenes de apoyo al diagnóstico, en casos de demora en la atención	Informe	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Unidad de Informe



	al usuario o como respuesta a una queja y cuando el paciente lo requiera.			
6	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.	Informe	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Unidad de Informe
7	Orientar a los pacientes de emergencia sobre los trámites a seguir.	Informe	Oficina de Comunicaciones 15 minutos	Unidad de Informe

Otros	
Procesos Relacionados:	1 Información al Pública del Usuario
Anexos :	1 Diagrama de Flujo del Procedimiento

Aprobación				
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		
Revisado por:	• Eco. Cesar Alberto Osorio Sandoval	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico		
	• Lic. Adm. Manrique Jesús Bonilla Calixto	Equipo de Organización Modernización		
Aprobado por:	• Sra. Flor de María V. Martínez Padilla	Oficina de Comunicaciones		



Versión		
1ra versión	No aplica	No aplica



FLUJOGRAMA:

