

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCAN

N° 82 -2022-D-HH-MINSA



## RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 01 ABR. 2022

**VISTO:**

El expediente N° 001206-2022, que contiene Informe N°047-2022, emitido por la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo a la Ley N°27658, Ley de Marco de la Modernización de la Gestión de Estado, el proceso de modernización de la gestión del estado tiene como finalidad fundamental la abstención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que logre un mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, teniendo entre otros objetivos, alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales afectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión;

Que, mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados, en tendiéndose por esta una gestión es la que los funcionarios y servidores públicos se preocupen por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos operativos o misionales como los de apoyo y soporte, con el fin de transformar los insumos en bienes y servicios que arrojan como resultados de mayor satisfacción de los ciudadanos garantizando sus derechos al menor posible;

Que, mediante Decreto Supremo N°123-2018-PCM, se aprobó el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, que tiene por objeto desarrollar el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo los principios, normas y procedimientos que aplican al proceso de modernización de la gestión pública, en concordancia con la Ley 27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018- PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018- SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"; cuyo objetivo es establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y, en consecuencia, general un impacto positivo en el bienestar de la ciudadanía;

Que, a través de la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N°288-MINSA/ 2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"; que tiene como objetivo; establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, mediación, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de servicios de salud, que permita maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos, y de calidad en beneficio de la población";

Que, mediante Informe N°047-2022-UPE-HH/MINSA, emitido por la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico, solicita a la Dirección del Hospital la aprobación de la propuesta del Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso del Soporte de Nivel 0 "PS07 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional que tiene como objetivo describir en forma secuencial y lógica las actividades de los procesos de nivel 1 y nivel 2 que forman parte del proceso de soporte nivel 0 "PS07. Gestión de Comunicación e Imagen Institucional, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Hospital de Huaycán" mediante acto resolutorio, emitiendo opinión favorable;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico para cuyo efecto resulta importante su aprobación mediante acto resolutorio;

Con el visto de La Unidad de Administración y el Equipo de Trabajo de Asesoría Legal del Hospital de Huaycán;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán, Resolución Ministerial N° 1229-2021/MINSA;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso del Soporte de Nivel 0 "PS07 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional", el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.** – ENCARGAR al Equipo de Trabajo Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

**ARTICULO TERCERO.** – NOTIFICAR la presente resolución a las instancias administrativas para su seguimiento y cumplimiento.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLAS**

MLBC/maac  
DISTRIBUCIÓN  
( ) Dirección  
( ) U. Administración.  
( ) U. Planeamiento Estratégico  
( ) E.T. de Asesoría Legal  
( ) E.T. de Comunicaciones e Imagen Institucional  
( ) E.T. de Archivo Central

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCÁN  
Dr. MAYCOL BALDEÓN GRUZADO  
CMP N° 73591  
DIRECTOR



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 1 de 59

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## PS07 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

RUBRO	A CARGO DE	FIRMA	FECHA
ELABORACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN ..... Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
REVISIÓN	UNIDAD DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN ..... Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE. 23831 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022
APROBADO	DIRECCIÓN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN ..... Dr. MARCOL BALDEON CRUZADO DIRECTOR	01/04/2022





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 2 de 59

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
I. OBJETIVO .....	4
II. ALCANCES.....	4
III. SIGLAS Y DEFINICIONES .....	4
IV. BASE LEGAL .....	5
V. DIAGRAMA DE PROCESOS .....	6
VI. FICHA TÉCNICA DE PROCESO .....	7
VII. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO .....	9
VIII. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS .....	13
IX. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS .....	14



	<b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL</b>				
Código: PS07		Versión: 01		Página: 3 de 59

## INTRODUCCIÓN

En marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, uno de los objetivos específicos es “Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”. Como se aprecia a partir de este objetivo, la Gestión por Procesos es parte importante de la modernización de la gestión pública, tanto así que es uno de los cinco pilares centrales del modelo de gestión pública orientada a resultados, que comprende además tres ejes transversales, animados por un proceso explícito de gestión del cambio.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública”; la misma que señala que la implementación de la gestión por procesos es progresiva.

Por su parte, el Ministerio de Salud aprueba la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM “Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud”, cuyo objetivo es establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de servicios de salud, de acuerdo a las siguientes fases: i) Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

El Hospital elaboró el Mapa de Procesos, culminando con la aprobación del mismo a través de la Resolución Directoral N°263-2018-D-HH-MINSA; realiza la caracterización de los procesos identificados previamente hasta el nivel de procedimiento; dicha caracterización implica el detalle de las actividades de procedimiento; así como, la elaboración de los diagramas de flujo. Además, señala que la elaboración de procedimientos es una forma de documentar los procesos de la entidad; al conjunto de estos procedimientos se le denomina Manual de Procesos y Procedimientos.

El Manual de Procesos y Procedimientos del proceso PS07. Gestión de la comunicación e imagen institucional, cuyo dueño es la Dirección y ha sido elaborado con la información brindada por el Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Posterior a ello, en base a los Manuales de Procesos y Procedimientos aprobados, se proseguirá con el perfeccionamiento continuo de los procesos en el marco de las subsiguientes fases ii) Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos; y, iii) Mejora de Procesos de la implementación de la gestión por procesos.





## I. OBJETIVO

Describir en forma secuencial y lógica las actividades actuales de los procesos de nivel 1 y nivel 2 que forman parte del proceso de soporte nivel 0 "PS07. Gestión de la comunicación e imagen institucional", a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Hospital de Huaycán.

## II. ALCANCES

El presente Manual de Procesos y Procedimientos es de aplicación para el personal del Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional, así como del personal de los órganos del Hospital de Huaycán que intervengan en las actividades de los procedimientos descritos.

## III. SIGLAS Y DEFINICIONES

A continuación, se definen aquellos términos técnicos empleados en la descripción de los procesos que requieren aclaración de su significado:

### 3.1. SIGLAS

- **HH:** Hospital de Huaycán
- **D:** Dirección
- **ETCI:** Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

### 3.2. DEFINICIONES

- Activación:** Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
- Ayuda memoria:** Documento en el cual se establecen los mensajes claves, ideas fuerza, acciones, organización y desarrollo del evento protocolar, que se brinda a la alta dirección, ministerio del sector, así como a los hombres de prensa.
- Boletín informativo:** Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.
- Comunicado:** Pronunciamento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.
- Concepto creativo:** Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.
- Efeméride:** Es un hecho relevante escrito para ser recordado o conmemorado, celebrado en un determinado día, y también es una sucesión cronológica de fechas con sus respectivos acontecimientos
- Mapeo de stakeholders o grupos de interés:** Identificación de grupos de personas que influyen de manera positiva o negativa en el quehacer de la institución o vinculadas a alguna campaña, con los cuales podemos generar alianzas o monitorear para evitar crisis reputacionales.
- Medio de comunicación:** Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.
- Monitoreo de medios:** Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.





## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 5 de 59

- j. **Nota de prensa:** Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.
- k. **Piezas gráficas:** Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.
- l. **Plan de acción:** Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento protocolar, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.
- m. **Precedencia:** Es la parte del Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades. Entendiéndose por prelación, la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras.
- n. **Producción audiovisual:** Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.
- o. **Slogan:** Frase publicitaria corta y contundente que resume el beneficio del producto y/o servicio.
- p. **Speech:** Es el término con el que conocemos al conjunto de recursos que intervienen en la elaboración de un mensaje para dar a conocer un producto o servicio. Está destinado a convencer o persuadir al receptor para que acabe adquiriendo nuestro producto o servicio.
- q. **Redes sociales:** Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.

#### IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- 4.2. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.
- 4.3. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- 4.4. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.6. Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.





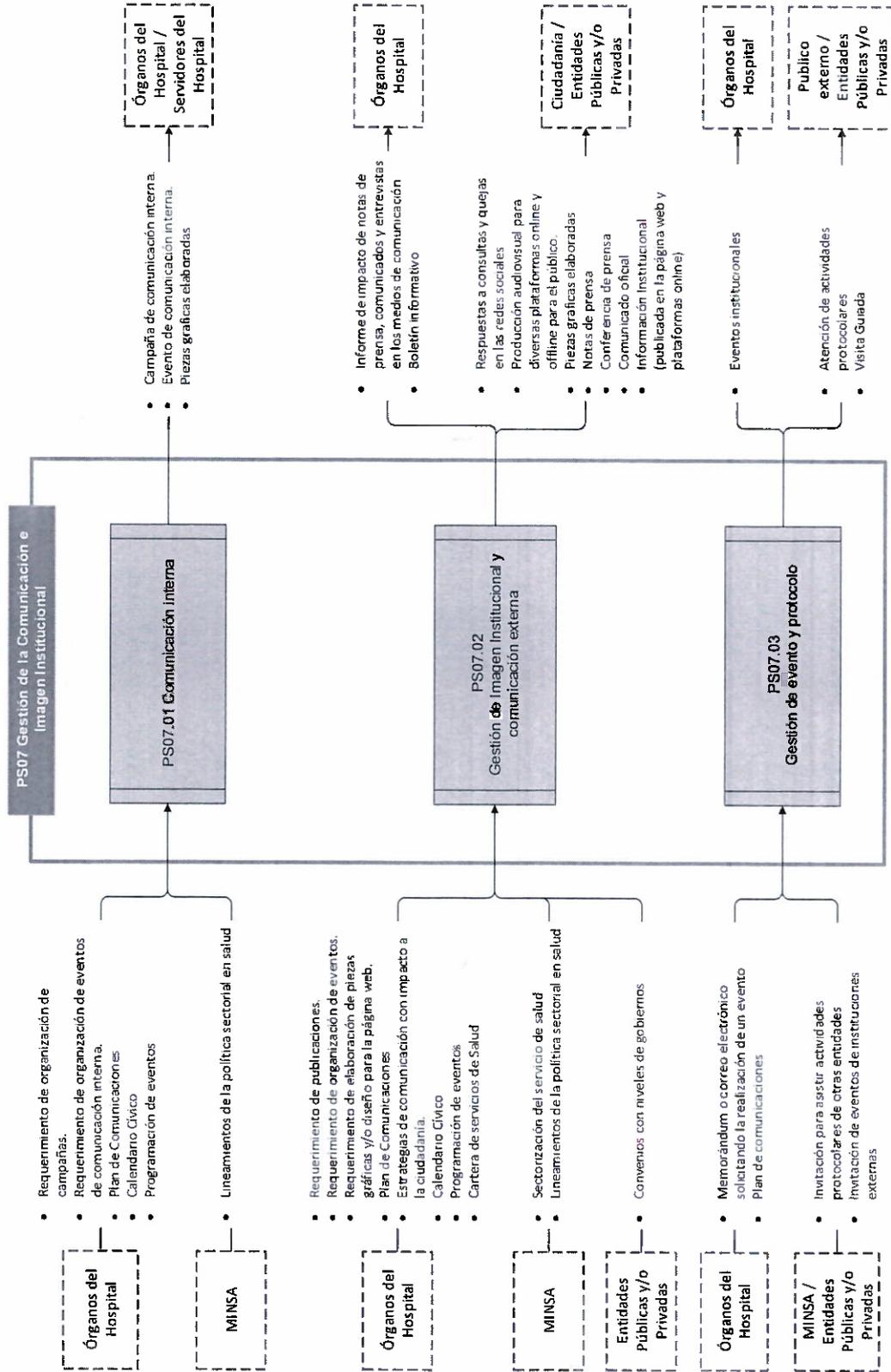
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 6 de 59

V. DIAGRAMA DE PROCESOS



	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
Código: PS07		Versión: 01		Página: 7 de 59
<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL</b>				

## VI. FICHA TÉCNICA DE PROCESO

### FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	2. Código	PS07-FIT01	3. Tipo de Proceso	Proceso Soporte	4. Versión	V.02
5. Objetivo	Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública, y el personal de la institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios de la institución.						
6. Dueño del Proceso	Dirección						
7. Alcance	Desde del diseño del plan de comunicación hasta la implementación de acciones para la gestión de la comunicación e imagen institucional.						
8. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.</li> <li>▪ Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>						

9. Proveedores		10. Entradas (Insumos)	11. Proceso Nivel 1	12. Salidas (Productos)	13. Receptor final del producto
Internos	Externos		Descripción	Internos	Externos
Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MINSA</li> <li>▪ Entidades Públicas y/o Privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requerimiento de organización de campañas.</li> <li>▪ Requerimiento de organización de eventos de comunicación interna.</li> <li>▪ Plan de Comunicaciones</li> <li>▪ Manual de procesos y procedimientos.</li> <li>▪ Calendario Cívico</li> <li>▪ Programación de eventos</li> </ul>	PS07.01 Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campaña de comunicación interna.</li> <li>▪ Evento de comunicación interna.</li> </ul>	Órganos del Hospital
Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MINSA</li> <li>▪ Entidades Públicas y/o Privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requerimiento de publicaciones.</li> <li>▪ Requerimiento de organización de eventos.</li> </ul>	PS07.02 Gestión de Imagen Institucional y	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información Institucional (publicada en la página web y plataformas online)</li> <li>▪ Notas de prensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grupos de interés</li> <li>▪ Ciudadanía</li> </ul>



**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL**

Código: PS07      Versión: 01      Página: 8 de 59

9. Proveedores		10. Entradas		11. Proceso Nivel 1		12. Salidas		13. Receptor final del producto		
Internos	Externos	(Insumos)		Descripción		(Productos)		Internos	Externos	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de elaboración de piezas gráficas y/o diseño de páginas web.</li> <li>Plan de Comunicaciones</li> <li>Manual de procesos y procedimientos.</li> <li>Estrategias de comunicación con impacto a la ciudadanía.</li> <li>Convenios con niveles de gobiernos</li> <li>Sectorización del servicio de salud</li> <li>Calendario Cívico</li> <li>Programación de eventos</li> <li>Cartera de servicios de Salud</li> <li>Memorándum o correo electrónico solicitando la realización de un evento</li> <li>Plan de comunicaciones</li> <li>Invitación para asistir actividades protocolares de otras entidades</li> <li>Invitación de eventos de instituciones externas</li> </ul>		comunicación externa		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferencia de prensa</li> <li>Comunicado oficial</li> <li>Boletín informativo</li> <li>Piezas graficas</li> <li>Producción audiovisual para diversas plataformas online y offline para el público.</li> <li>Respuestas a consultas y quejas en las redes sociales</li> <li>Informe de impacto de notas de prensa, comunicados y entrevistas en los medios de comunicación</li> </ul>		Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>MINSA</li> <li>Entidades Públicas y/o Privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publico externo</li> <li>Entidades Públicas y/o Privadas</li> </ul>

14. Indicador de desempeño	de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cumplimiento en las actividades de comunicación</li> <li>Porcentaje de publicaciones en medios de comunicación</li> <li>Porcentaje de piezas gráficas difundidas al público interno</li> <li>Porcentaje de eventos protocolares</li> <li>Reportes de Seguimiento de Campañas, publicaciones, eventos.</li> </ul>
----------------------------	----	--

**16. Recursos**

Recursos Humanos	Personal con amplia experiencia en comunicación interna y externa	<b>Sistemas Informáticos</b>	Office Illustrator, Photoshop, Premier, After effect y indesing
Instalaciones	Oficina administrativa	<b>Equipos</b>	Equipo de Cómputo, impresora y escáner.





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huayrán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 9 de 59

## VII. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
<b>Código indicador</b>	PS07 – FID.01
<b>Proceso</b>	Proceso Soporte
<b>Objetivo</b>	Lograr el cumplimiento de las actividades de comunicación en los plazos previstos.
<b>Indicador</b>	Nivel de cumplimiento en las actividades de comunicación
<b>Finalidad del indicador</b>	Medir el número de actividades de comunicación que se efectúan en los plazos establecidos en el Plan de Comunicación respecto al número total de las actividades programadas.
<b>Tipo de indicador</b>	Resultado
<b>Formula</b>	$\frac{\text{(Número de actividades de comunicación que se efectúan en los plazos establecidos en el Plan de Comunicación)}}{\text{(Número total de las actividades de comunicación)}} \times 100\%$
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Frecuencia</b>	Bimestral
<b>Oportunidad de medida</b>	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el bimestre
<b>Línea Base</b>	La línea de base es establecida por la ET Comunicaciones e Imagen Institucional
<b>Meta</b>	90%
<b>Fuente de datos</b>	Reportes de Seguimiento
<b>Responsable</b>	ET Comunicaciones e Imagen Institucional





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 10 de 59

## FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

<b>Código indicador</b>	PS07 – FID.02
<b>Proceso</b>	Proceso soporte
<b>Objetivo</b>	Efectuar publicaciones en medios de comunicación que contribuyan al posicionamiento de la imagen institucional y al logro de los objetivos institucionales.
<b>Indicador</b>	Porcentaje de publicaciones en medios de comunicación
<b>Finalidad del indicador</b>	Conocer la publicidad efectuada en medios de comunicación
<b>Tipo de indicador</b>	
<b>Formula</b>	$(\text{Número de publicaciones en medios de comunicación}) / (\text{número de propuestas de publicaciones en medios de comunicación}) \times 100\%$
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Frecuencia</b>	Mensual
<b>Oportunidad de medida</b>	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes
<b>Línea Base</b>	100% de publicaciones efectuadas en el mes
<b>Meta</b>	100% de publicaciones efectuadas en el mes
<b>Fuente de datos</b>	Reportes de Seguimiento
<b>Responsable</b>	ET Comunicaciones e Imagen Institucional





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 11 de 59

## FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

<b>Código indicador</b>	PS07 – FID.03
<b>Proceso</b>	Proceso soporte
<b>Objetivo</b>	Difundir información sobre las actividades internas realizadas y otras de interés al personal del Hospital, que contribuyan a mejorar el clima laboral.
<b>Indicador</b>	Porcentaje de piezas gráficas difundidas al público interno
<b>Finalidad del indicador</b>	Conocer la información de las piezas gráficas para comunicación interna
<b>Tipo de indicador</b>	
<b>Formula</b>	$(\text{Número de piezas graficas difundidas en comunicación interna}) / (\text{número de propuestas de piezas gráficas para comunicación interna}) \times 100\%$
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Frecuencia</b>	Mensual
<b>Oportunidad de medida</b>	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes
<b>Línea Base</b>	100% de publicaciones efectuadas en el mes
<b>Meta</b>	100% de publicaciones efectuadas en el mes
<b>Fuente de datos</b>	Reportes de Seguimiento
<b>Responsable</b>	ET Comunicaciones e Imagen Institucional





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 12 de 59

## FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

<b>Código indicador</b>	PS07 – FID.04
<b>Proceso</b>	Proceso soporte
<b>Objetivo</b>	Participar en la organización de los eventos y el protocolo de las actividades del Hospital, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.
<b>Indicador</b>	Porcentaje de eventos protocolares
<b>Finalidad del indicador</b>	Conocer el desarrollo de eventos protocolares
<b>Tipo de indicador</b>	
<b>Formula</b>	$(\text{Número de eventos protocolares}) / (\text{Número de propuestas de eventos protocolares}) \times 100\%$
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Frecuencia</b>	Mensual
<b>Oportunidad de medida</b>	Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes
<b>Línea Base</b>	100% de publicaciones efectuadas en el mes
<b>Meta</b>	100% de publicaciones efectuadas en el mes
<b>Fuente de datos</b>	Reportes de Seguimiento
<b>Responsable</b>	ET Comunicaciones e Imagen Institucional



### VIII. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCESOS							
RESPONSABLE	DIRECCIÓN / EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL			CÓDIGO INVENTARIO			
N°	Tipo de Proceso	PROCESO			Producto del Proceso	Dueño de Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
		NIVEL 0	NIVEL 1				
	Código	Nombre	Código	Nombre			
1		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	PS07.01	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campaña de comunicación interna</li> <li>▪ Evento de comunicación interna (Comunicados, Perifoneo, Periódico mural y Mensajería instantánea)</li> <li>▪ Monitoreo de medios</li> <li>▪ Comunicado Oficial</li> <li>▪ Conferencia de prensa</li> <li>▪ Notas de prensa</li> <li>▪ Registro fotográfico</li> <li>▪ Boletín informativo</li> </ul>	D / ETCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas.</li> <li>▪ Elaboración y difusión de mensajes en diversos canales de comunicación interna.</li> </ul>
2	PS07			PS07.02	Gestión de imagen institucional y comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piezas graficas</li> <li>▪ Producción audiovisual</li> <li>▪ Campañas de comunicación externas</li> <li>▪ Activaciones comunicacionales</li> <li>▪ Merchandasing</li> <li>▪ Infografías, afiches, paneles, trípticos, stickers, paletas, señaléticas, etc.</li> <li>▪ Respuestas a consultas y quejas en las redes sociales.</li> </ul>	D / ETCI
3			PS07.03	Gestión de evento y protocolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de actividades Protocolares</li> <li>▪ Evento institucional</li> <li>▪ Acompañamiento al Director y otras autoridades</li> </ul>	D / ETCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales.</li> <li>▪ Organización de eventos protocolares o de representación.</li> <li>▪ Visita Guiada.</li> </ul>



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 14 de 59

## IX. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS

## DEL PROCESO PS07.01 COMUNICACIÓN INTERNA

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas	CÓDIGO	PS07.01-PROC.01
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Adecuar los mensajes de comunicación interna en las diversas plataformas de difusión para mantener informado al público interno e identificarlo con la institución.
Alcance del procedimiento	<b>Inicio:</b> Organismo involucrado solicita reunión para acordar concepto creativo de la comunicación interna <b>Fin:</b> Equipo de Trabajo de comunicaciones e Imagen Institucional apoya en la difusión de la campaña interna de acuerdo al cronograma con equipo de trabajo.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Concepto creativo:</b> Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.</p> <p><b>Piezas gráficas:</b> Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.</p> <p><b>Producción audiovisual:</b> Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.</p> <p><b>Slogan:</b> Frase publicitaria corta y contundente que resume el beneficio del producto y/o servicio.</p>
Siglas	<b>D:</b> Dirección <b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	D / ET Comunicaciones e Imagen Institucional
Solicitud de difundir información.	Organismo involucrado
Necesidad de difundir información.	D / ET Comunicaciones e Imagen Institucional

## Secuencia de Actividades

Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1 Solicitar reunión para acordar concepto creativo de la comunicación interna		Organismo involucrado	
2 Realizar reunión con Organismo involucrado y acordar el concepto creativo de la campaña interna		D / ETCI	Coordinador





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 15 de 59

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
3	Diseñar el concepto creativo de la campaña interna.	Illustrator / Photoshop / Premier / After effect / indesing	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
4	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña interna.	Proyecto de Piezas gráficas y productos audiovisuales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
5	Enviar documentos de la presentación de la campaña interna		D / ETCI	Coordinador
6	Recibir y revisar presentación de campaña interna <b>¿Conforme?</b> <b>Sí: Continúa N°9</b> <b>No: Continúa N°7</b>		Organo involucrado	
7	Enviar observaciones		Organo involucrado	
8	Recibir y subsanar observaciones indicada. <i>Regresa la N°5</i>		D / ETCI	Coordinador
9	Indicar validación de la propuesta.	Piezas gráficas y productos audiovisuales aprobados	Organo involucrado	
10	Apoyar en la difusión de la campaña interna de acuerdo al cronograma con equipo de trabajo. <b>(FIN)</b>		D / ETCI	Coordinador

## Otros

PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de procedimiento

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 16 de 59

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS C.P.S. 23831 Jefe de la Unidad de Programación	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Dr. MAYCOL L. BALDEÓN CRUZADO C.M.P. N° 75691 DIRECTOR	01/04/2022

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



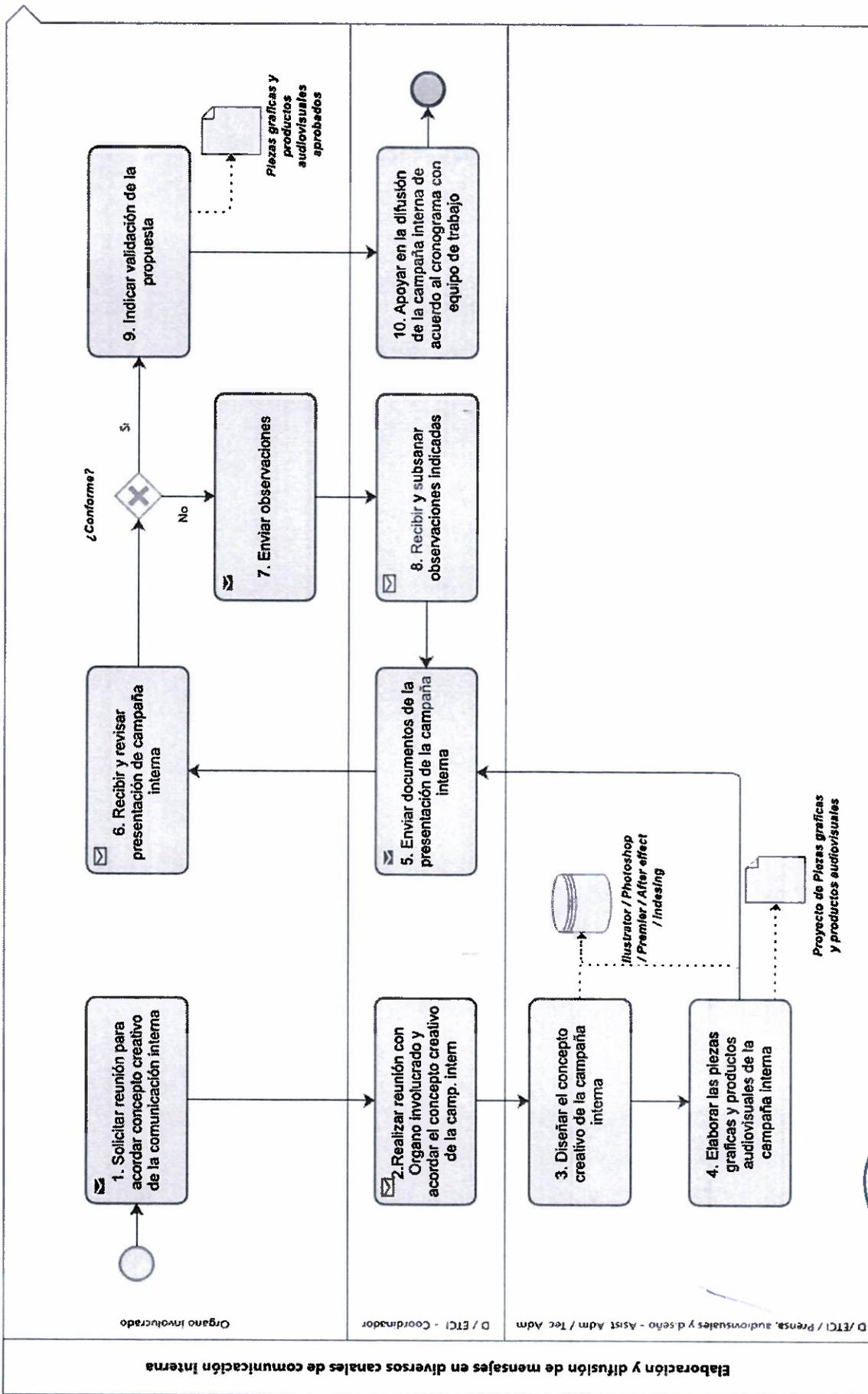


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 17 de 59





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 18 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaboración y difusión de mensajes en diversos canales de comunicación interna	CÓDIGO	PS07.01-PROC.02
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Informar y sensibilizar a los servidores sobre determinada acción que se traduzca en una mayor identificación del público interno con la institución.
Alcance del procedimiento	<b>Inicio:</b> Organismo solicita difusión de mensaje de comunicación interna. <b>Fin:</b> Servidor público recibe comunicado.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Piezas gráficas:</b> Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.</p> <p><b>Speech:</b> Es el término con el que conocemos al conjunto de recursos que intervienen en la elaboración de un mensaje para dar a conocer un producto o servicio. Está destinado a convencer o persuadir al receptor para que acabe adquiriendo nuestro producto o servicio.</p>
Siglas	D: Dirección ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	D / ET Comunicaciones e Imagen Institucional
Solicitud de informar y sensibilizar (con sustento) sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.	Organismo

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar difusión de mensaje de comunicación interna.		Organismo	
2	Recibir y evaluar solicitud e identificar tipo de canal de difusión. <i>En caso de llamada telefónica, continua N°3.</i> <i>En caso de perifoneo, continua N°4.</i> <i>En caso de periódico mural, continua N°5.</i> <i>En caso de WhatsApp, continua N°6.</i>		D / ETCI	Coordinador
3	Transmitir el comunicado a través de llamada telefónica.		D / ETCI	Coordinador





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 19 de 59

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>Continúa N°14</i>			
4	Definir la estructura del speech. <i>Continúa N°13</i>	Proyecto de Piezas gráficas y productos audiovisuales	D / ETCI	Coordinador
5	Redactar el comunicado a difundir. <i>Continúa N°7.</i>		D / ETCI	Coordinador
6	Redactar el mensaje y evaluar necesidad de elaborar diseño gráfico. <b>¿Requiere diseño gráfico?</b> <b>Si:</b> <i>Continúa N°7</i> <b>No:</b> <i>Continúa N°8</i>		D / ETCI	Coordinador
7	Elaborar y diagramar las piezas gráficas	Ilustrator / Photoshop / Premier / After effect / indesing  Proyecto de Piezas graficas	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
8	Enviar mensajería instantánea para la validación de la presentación del mensaje		D / ETCI	Coordinador
9	Recibir y revisar presentación de campaña externa <b>¿Hay observación?</b> <b>Si:</b> <i>Continúa N°10</i> <b>No:</b> <i>Continúa N°12</i>		Organo	
10	Enviar observaciones.		Organo	
11	Recibir y subsanar observaciones indicadas <i>Regresa N°8</i>		D / ETCI	Coordinador
12	Indicar aprobación de la pieza grafica	Piezas graficas aprobada	Organo	
13	Realizar la difusión del mensaje		D / ETCI	Coordinador
14	Recibir comunicado.			Servidor publico

## Otros

PROCESOS  
RELACIONADOS :

ANEXOS :

Diagrama de procedimiento





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 20 de 59

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
Revisado por:	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE. 23831 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dr. MAYCOLL SALDEON CRUZADO CMP N° 75591 DIRECTOR	01/04/2022

## Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

## DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



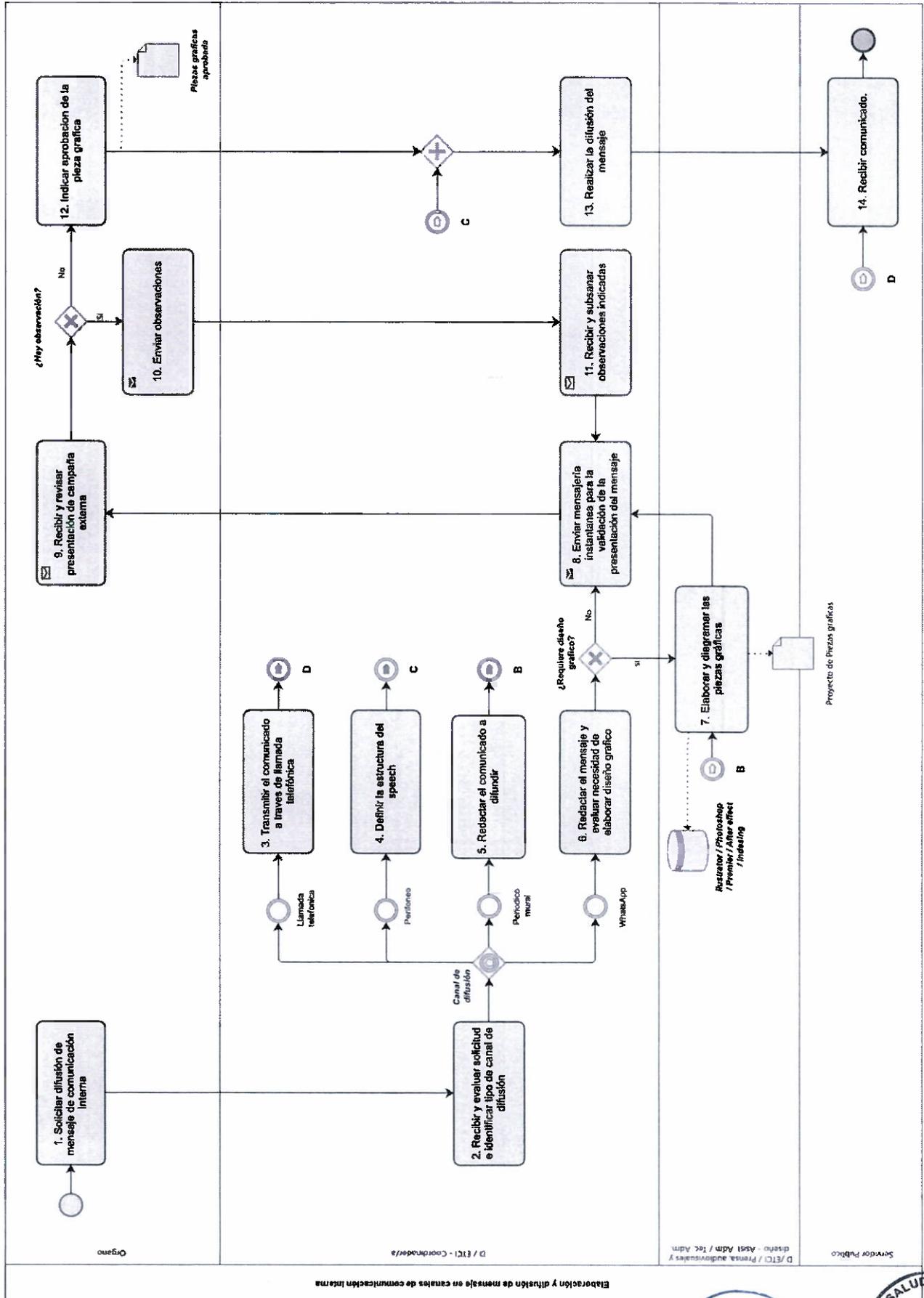


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 21 de 59





## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 22 de 59

## DEL PROCESO PS07.02 GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de medios de comunicación	CÓDIGO	PS07.02-PROC.01
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Monitorear los medios de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	<b>Inicio:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional filtra información de los medios de comunicación referentes al Hospital <b>Fin:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional monitorea el efecto en medios de comunicación.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Comunicado:</b> Pronunciamento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.</p> <p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Monitoreo de medios:</b> Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p>

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de tomar conocimiento de las noticias que involucran al hospital.	Medios de comunicación y redes sociales

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Filtrar la información de los medios de comunicación referentes al Hospital.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo



## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 23 de 59

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>En caso de Monitoreo de radio, televisión y prensa escrita, continua N°2. En caso de Monitoreo de medios digitales, Continua N°4.</i>			
2	Buscar noticias de interés en medios de alcance nacional y prensa escrita.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Buscar noticias de interés en los principales medios digitales y redes sociales.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	Tomar registro de información de interés.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
5	Elaborar resumen de las ideas centrales de las noticias.	Resumen de ideas centrales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Recibir y remitir información de interés para conocimiento a Dirección. <b>¿Noticia afecta imagen institucional?</b> <b>Sí: Continua N°8</b> <b>No: Continua N°7</b>		D / ETCI	Coordinador
7	Tomar conocimiento de las noticias. <b>(FIN)</b>		D	Director/a
8	Evaluar el pronunciamiento de la institución. <i>En caso de comunicado oficial, continua N°9 En caso de conferencia de prensa, continua N°12</i>		D / ETCI	Coordinador
9	Elaborar proyecto del comunicado oficial.	Proyecto del comunicado oficial	D / ETCI	Coordinador
10	Recibir, evaluar y aprobar Comunicado Oficial	Comunicado Oficial aprobado	D	Director/a
11	Publicar Comunicado oficial en la página Web y Facebook institucional. <b>(FIN)</b>		D / ETCI	Coordinador
12	Realizar coordinación del tema y enfoque con Dirección y selección de voceros oficiales		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
13	Realizar la convocatoria de medios indicando lugar, fecha y hora.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
14	<i>En la fecha programada.</i> Ejecutar la conferencia de prensa y monitorear el evento en medios de comunicación. <b>(FIN)</b>	Informe de impacto de notas de prensa, comunicados y entrevistas en	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 24 de 59

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
		los medios de comunicación		

## Otros

PROCESOS  
RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
Revisado por:	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE. 73821 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dr. MAYCOL BALDEON CRUZADO CMP N° 73391 DIRECTOR	01/04/2022

## Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

## DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



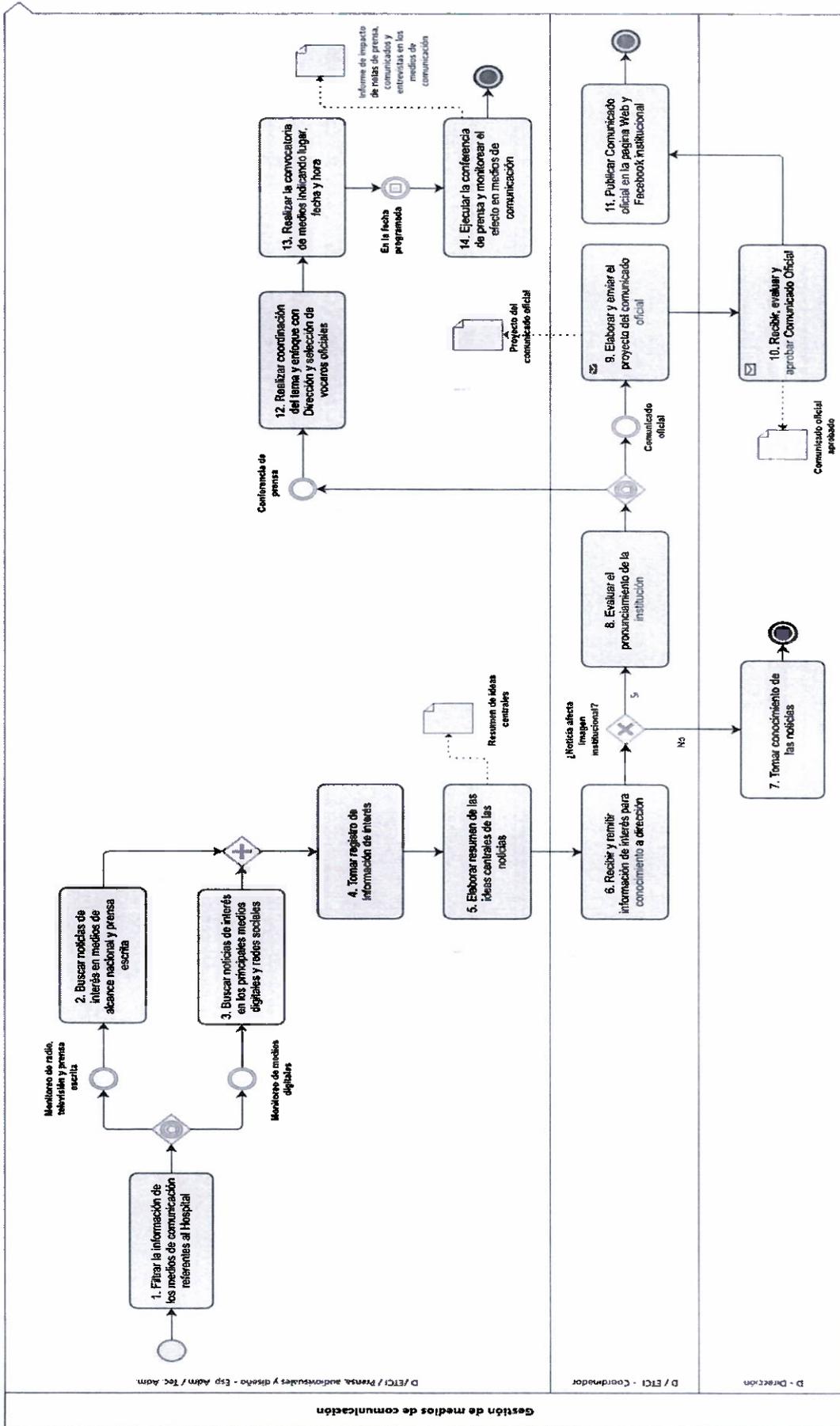


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 25 de 59





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 26 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Redacción y Publicación de nota de prensa	CÓDIGO	PS07.02-PROC.02
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Gestionar la información institucional a través de los medios de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	<b>Inicio:</b> Coordinador del Equipo de Trabajo de Comunicaciones e imagen institucional solicita redacción de nota de prensa o cobertura de prensa. <b>Fin:</b> Difundir nota de prensa en la página web, redes sociales y medios de comunicación.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Nota de prensa:</b> Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<p>D: Dirección</p> <p>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p>

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante a la institución o que la involucre.	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar redacción de nota de prensa o cobertura de prensa. En caso de nota de prensa, continua N°2. En caso de cobertura de prensa, continua N°4.		D / ETCI	Coordinador
2	Buscar noticias de interés en medios de alcance nacional y prensa escrita.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Coordinar con el área especializada sobre la información que se difundirá.		D / ETCI	Asistente Administrativo /



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 27 de 59

## Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>Continúa N°5</i>		(Prensa, audiovisuales y diseño)	Técnico Administrativo
4	Realizar cobertura de prensa de las actividades del hospital.	Registro fotográfico	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
5	Elaborar nota de prensa de la actividad y solicitar validación a coordinador.	Proyecto de nota de prensa	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Recibir y revisar proyecto de nota de prensa <b>¿Conforme?</b> <i>Si: Continúa N°9</i> <i>No: Continúa N°7</i>		D / ETCI	Coordinador
7	Enviar observaciones		D / ETCI	Coordinador
8	Levantar observaciones <i>Regresa al N°5</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
9	Indicar validación de la propuesta de nota de prensa.	Nota de prensa validada	D / ETCI	Coordinador
10	Solicitar validación a organo involucrado		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
11	Recibir, revisar y aprobar nota de prensa	Nota de prensa aprobada	Organo involucrado	
12	Difundir nota de prensa en la página web, redes sociales y medios de comunicación ( <i>FIN</i> )		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

## Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS :

Diagrama de procedimiento

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	21/03/2022





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 28 de 59

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
Revisado por:	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE. 20831 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Dr. MAYCOL SALDEON CRUZADO CNP N° 73391 DIRECTOR	01/04/2022

## Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

## DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



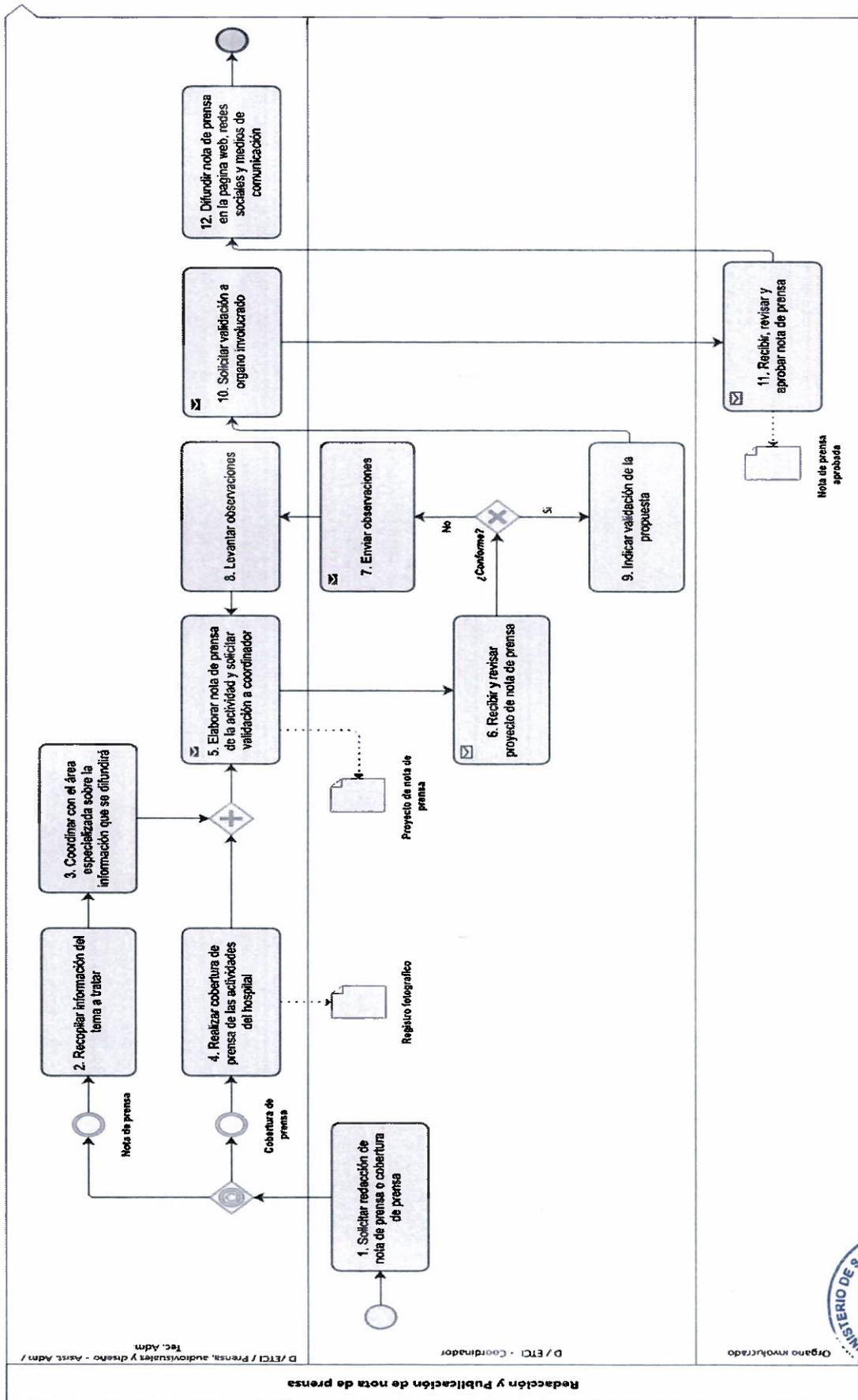


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 29 de 59





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 30 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Boletín informativo	CÓDIGO	PS07.02-PROC.03
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	<b>Inicio:</b> Realizar reunión con equipo de trabajo para acordar el contenido del Boletín. <b>Fin:</b> Difundir el boletín informativo de manera impresa y electrónica al público interno y externo
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Boletín informativo:</b> Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.</p> <p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Nota de prensa:</b> Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<b>D:</b> Dirección <b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución o que la involucre.	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Cuatro semanas antes del Semestre, realizar reunión con equipo de trabajo para acordar el contenido del Boletín.		D / ETCI	Coordinador
2	Solicitar información de acciones efectuadas por los órganos. <i>Continúa N°4</i>		D / ETCI	Coordinador
	Efectuar entrevistas y registro fotográfico al Órgano.		D / ETCI	Asistente Administrativo /





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 31 de 59

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
			(Prensa, audiovisuales y diseño)	Técnico Administrativo
4	Con las acciones efectuadas por los Organos, y entrevistas y registro fotográfico, elaborar la estructura del contenido.		D / ETCI	Coordinador
5	Redactar el texto de cada sección.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Diseñar y diagramar el boletín informativo	Boceto Boletín informativo	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
7	Enviar el boceto del boletín informativo solicitando validación		D / ETCI	Coordinador
8	Recibir y revisar el boceto del boletín informativo <b>¿Conforme?</b> <b>Si:</b> Continúa N°11 <b>No:</b> Continúa N°9		Organo involucrado	
9	Enviar observaciones		Organo involucrado	
10	Recibir y subsanar observaciones indicadas <i>Regresa al N°7</i>		D / ETCI	Coordinador
11	Indicar validación del boceto Boletín informativo.	Nota de prensa validada	D / ETCI	Coordinador
12	Difundir el boletín informativo de manera impresa y electrónica al público interno y externo ( <b>FIN</b> )		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

## Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS :

Diagrama de procedimiento

## Aprobación



Nombre y Apellidos

Órgano / Unidad Orgánica

Firma y Sello

Fecha

Kiara Leydi Luis Navarro

D / ETCI

  
 Srta. Kiara Luis Navarro  
 COORDINADORA DEL AREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

24/03/2022

Elaborado por:

Lady Diana Gomez Enciso

D / ETCI



24/03/2022





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 32 de 59

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
Revisado por:	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE		24/03/2022
Aprobado por:		Dirección		01/04/2022

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



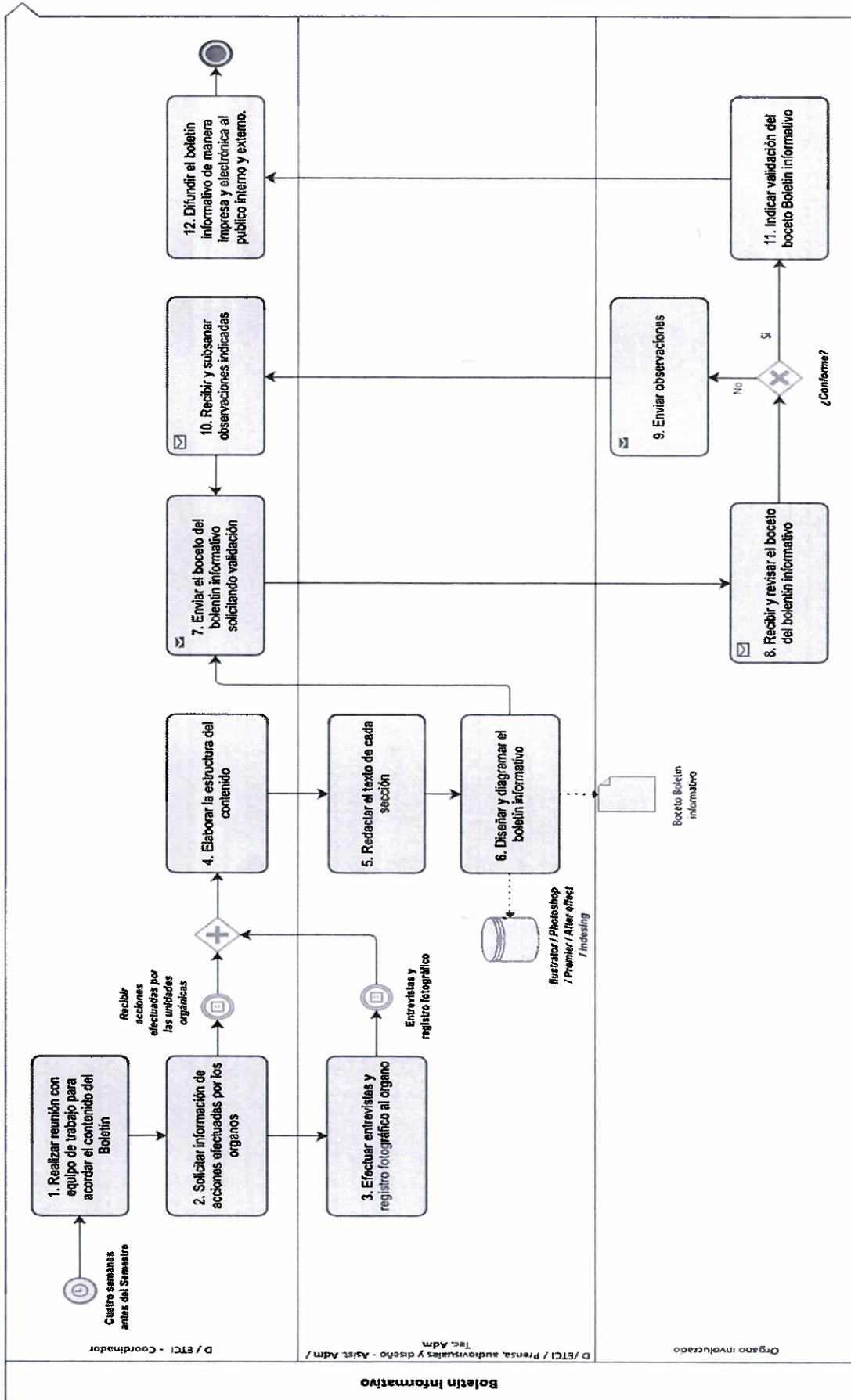


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 33 de 59





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 34 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Diseño, investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides	CÓDIGO	PS07.02-PROC.04
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
Alcance del procedimiento	Inicio: Identificar y recopilar información de las efemérides mensualmente. Fin: Difundir de pieza gráfica en la página web y redes sociales.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Efeméride:</b> Es un hecho relevante escrito para ser recordado o conmemorado, celebrado en un determinado día, y también es una sucesión cronológica de fechas con sus respectivos acontecimientos</p> <p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Piezas gráficas:</b> Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	D: Dirección ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante a la institución.	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Identificar y recopilar información de las efemérides mensualmente.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
2	Elaborar documento solicitando acciones a realizar en el marco de la Efemérides.	Proyecto de documento	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 35 de 59

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
3	Revisar, V°B° en proyecto de documento y solicitar firma a Dirección.	Solicitud con V°B°	D / ETCI	Coordinador
4	Clasificar los documentos según prioridad de atención y entregar.		D	Secretaria
5	Revisar propuesta, hace modificaciones si es necesario.		D	Director/a
6	Firmar documento.		D	Director/a
7	Recibir e indicar su distribución.		D	Secretaria
8	Recibir, registrar en base de datos y distribuir documento con cuaderno de cargo.		D	Auxiliar Administrativo
9	Recibir, evaluar y entregar acciones a realizar en el marco de la Efemérides.		Organo involucrado	
10	<b>Ingreso de Documento de Fuente Interna</b>		D / ETTD	
11	<b>Despacho de documentos</b>		D	
12	Recibir, revisar y solicitar atención.		D / ETCI	Coordinador
13	Elaborar y diagramar las piezas gráficas, y solicitar validación a coordinador.	Ilustrator / Photoshop  Proyecto de Piezas graficas	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
14	Recibir y revisar proyecto de la pieza gráfica. <b>¿Conforme?</b> <i>Sí: Continúa N°17</i> <i>No: Continúa N°15</i>		D / ETCI	Coordinador
15	Enviar observaciones.		D / ETCI	Coordinador
16	Levantar observaciones.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
17	Indicar validación de la pieza gráfica.	Pieza gráfica aprobada	D / ETCI	Coordinador
18	Difundir de pieza gráfica en la página web y redes sociales. ( <b>FIN</b> )		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

Otros	
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	PS06.01 Administración de sistemas de tramite documentario y atención al ciudadano - Ingreso de Documento de Fuente Interna PS06.01 Administración de sistemas de tramite documentario y atención al ciudadano - Despacho de documentos
<b>ANEXOS</b>	: Diagrama de procedimiento





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 36 de 59

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/2022
Revisado por:	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE. 23831 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dr. MAYCOLL BALDEON CRUZADO COP. N° 73391 DIRECTOR	01/04/2022

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



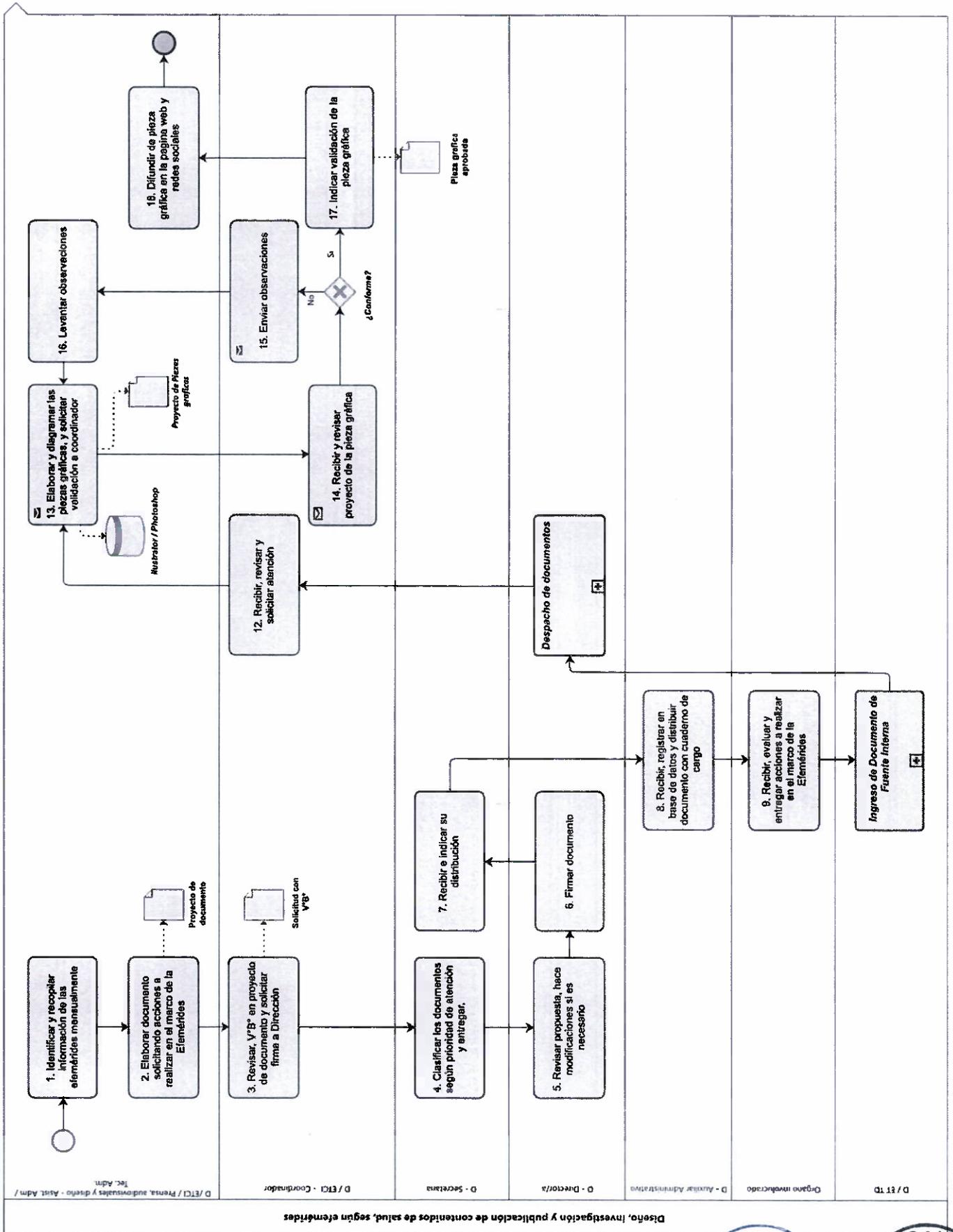


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 37 de 59





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 38 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Producción y realización de contenidos audiovisual	CÓDIGO	PS07.02-PROC.05
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Producir y desarrollar contenido audiovisual para múltiples plataformas aplicando los principios del lenguaje audiovisual.
Alcance del procedimiento	<b>Inicio:</b> Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución <b>Fin:</b> Difundir el video en las plataformas digitales
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Producción audiovisual:</b> Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales, como las plataformas digitales.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	<b>D:</b> Dirección <b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución.	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar la elaboración de un proyecto audiovisual.		D / ETCI	Coordinador
2	Coordinar con Organo involucrada en el tema		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Realizar la pre producción del proyecto audiovisual.	Guion tecnico / Guin literario / storywork / Storyline	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	Solicitar validación de la idea al Coordinador.		D / ETCI	Asistente Administrativo /





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 39 de 59

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
			(Prensa, audiovisuales y diseño)	Técnico Administrativo
5	Recibir y revisar la idea del proyecto audiovisual <b>¿Conforme?</b> <b>Si:</b> Continúa N°8 <b>No:</b> Continúa N°6		D / ETCI	Coordinador
6	Enviar observaciones.		D / ETCI	Coordinador
7	Levantar observaciones. <i>Regresar al N°4</i>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
8	Indicar validación de la idea del proyecto audiovisual.		D / ETCI	Coordinador
9	Coordinar y solicitar autorización del uso de su imagen.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
10	<i>Con autorización del uso de su imagen firmado,</i> Realizar la grabación del proyecto de acuerdo a la idea del proyecto audiovisual	Registro de video y sonido	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
11	<i>Finalizado la grabación,</i> Realizar la post producción y solicitar la validación del coordinador	Video exportado	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
12	Validar post producción y solicitar validación de la organo involucrado por correo		D / ETCI	Coordinador
13	Recibir, evaluar y validar el proyecto de post producción		Organo involucrado	
14	Difundir el video en las plataformas digitales. <b>(FIN)</b>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

## Otros

PROCESOS  
RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 40 de 59

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
Revisado por:	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE. 28831 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dr. MAYCOL BALDEON CRUZADO C.M.P. N° 75581 DIRECTOR	01/04/2022

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



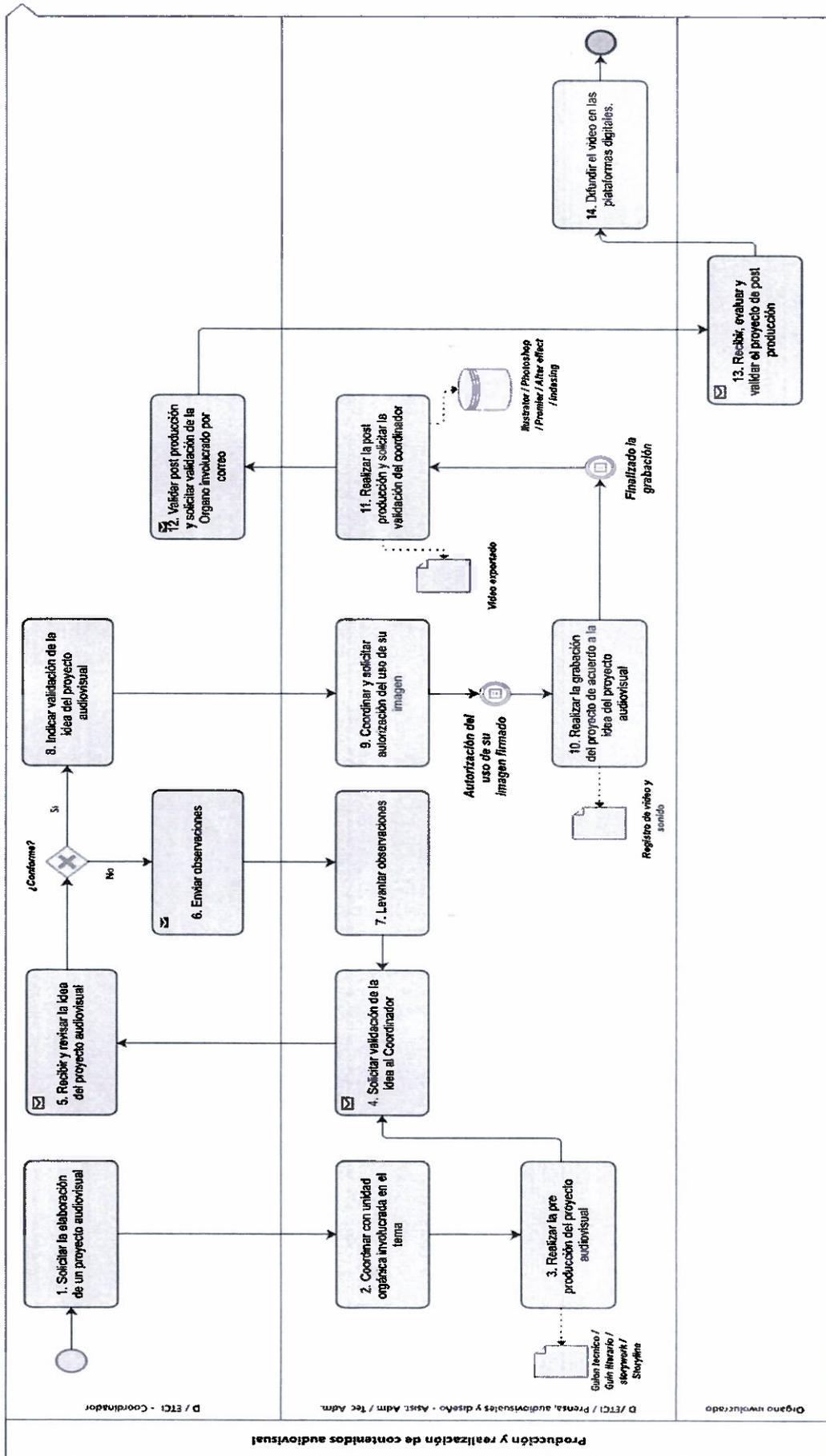


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 41 de 59





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 42 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas y medios impresos	CÓDIGO	PS07.02-PROC.06
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Efectuar acciones de comunicación en espacios digitales y escritos con la finalidad de causar en el intercomunicador algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
Alcance del procedimiento	<p><b>Inicio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entidad Publico o privada contacta para realizar activación estratégica o campaña.</li> <li>ETCI elabora un mapeo de stakeholders de la campaña externa.</li> </ol> <p><b>Fin:</b> Elaborar el informe de la difusión de la campaña externa.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Activación:</b> Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.</p> <p><b>Concepto creativo:</b> Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.</p> <p><b>Mapeo de stakeholders o grupos de interés:</b> Identificación de grupos de personas que influyen de manera positiva o negativa en el quehacer de la institución o vinculadas a alguna campaña, con los cuales podemos generar alianzas o monitorear para evitar crisis reputacionales.</p> <p><b>Piezas gráficas:</b> Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación.</p> <p><b>Producción audiovisual:</b> Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.</p>
Siglas	<p><b>D:</b> Dirección</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p>

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	D / ET Comunicaciones e Imagen Institucional
Solicitud de difundir información.	Organo involucrado
Necesidad de difundir información.	D / ET Comunicaciones e Imagen Institucional
Activacion estratégica o campaña	Entidad privada y/o publica





## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 43 de 59

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Contactar para realizar activación estratégica o campaña		Entidad Publico / privada	
2	Realizar negociación y acuerdo del tema que tendrá la activación. <i>Continúa N°4</i>		D / ETCI	Coordinador
3	Elaborar un mapeo de stakeholders de la campaña externa.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identifican a los grupos de interés relacionados a la campaña.</li> <li>Se realiza una base de datos de los grupos de interés.</li> <li>Se envían oficios para solicitarles el apoyo en la difusión de las campañas.</li> </ul>		D / ETCI	Coordinador
4	Realizar reunión con órgano involucrado y acordar el concepto creativo de la campaña externa  <i>Se trabaja un archivo Word:</i> a) Objetivo de la campaña. b) Público objetivo de la campaña. c) Qué queremos comunicar. d) Cómo queremos ser percibidos.		D / ETCI	Coordinador
5	Diseñar el concepto creativo de la campaña externa y/o activación comunicacional.	Ilustrator / Photoshop / Premier / After effect / indesign	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
6	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña externa y/o activación comunicacional.	Proyecto de Piezas gráficas y productos audiovisuales	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
7	Realizar la propuesta de merchandising de la campaña externa y/o activación comunicacional.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza el benchmarking con otras instituciones para determinar los materiales más acordes a la campaña.</li> <li>Se elabora el documento con las especificaciones técnicas de las solicitudes de merchandising.</li> <li>Se preparan los TDR para solicitar la compra o elaboración de los productos.</li> </ul>	Merchandising	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
8	Enviar documentos de la presentación de la campaña externa		D / ETCI	Coordinador
9	Recibir y revisar presentación de campaña externa  <b>¿Conforme?</b> <b>Si:</b> Continúa N°12 <b>No:</b> Continúa N°10		Organo involucrada	
10	Enviar observaciones		Organo involucrado	
	Recibir y subsanar observaciones indicada.		D / ETCI	Coordinador





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 44 de 59

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>Regresa la N°8</i>			
12	Indicar validación de la propuesta.	Piezas gráficas y productos audiovisuales aprobados	Organo involucrado	
13	De acuerdo al cronograma de campaña externa, difundir la campaña externa con equipo de trabajo, en la página web, redes sociales y otros.		D / ETCI	Coordinador
14	Elaborar el informe de la campaña externa y/o activación comunicacional	Informe de la campaña externa y/o activación comunicacional	D / ETCI	Coordinador
15	<b>Ingreso de Documento de Fuente Interna</b>		D / ETTD	
16	<b>Despacho de documentos (FIN)</b>		D	

## Otros

<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	: PS06.01 Administración de sistemas de tramite documentario y atención al ciudadano - Ingreso de Documento de Fuente Interna PS06.01 Administración de sistemas de tramite documentario y atención al ciudadano - Despacho de documentos
<b>ANEXOS</b>	: Diagrama de procedimiento

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
<b>Revisado por:</b>	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE. 23831 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 45 de 59

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Dr. MAYCOL SALCEDO CRUZADO C.O.P. N° 75381 DIRECTOR	01/04/2022

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

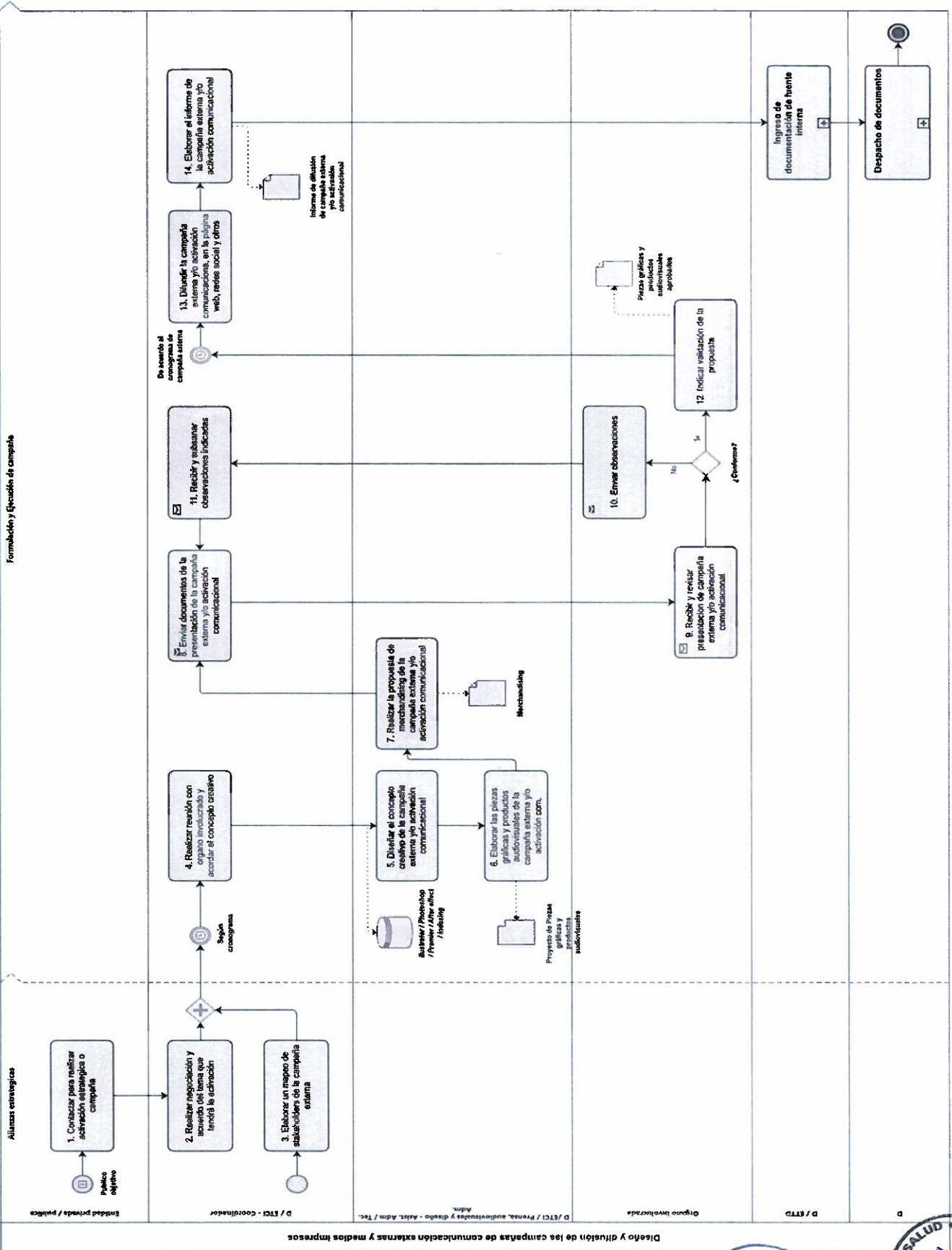
DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Formulación y Ejecución de campaña





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 47 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales	CÓDIGO	PS07.02-PROC.07
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Establecer los lineamientos para la recepción, derivación, seguimiento y atención de las insatisfacciones realizadas por los usuarios por redes sociales, en relación al servicio o bien adquirido en el Hospital.
Alcance del procedimiento	Inicio: Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución Fin: Difundir el video en las plataformas digitales
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
Definiciones	<p><b>Administrado:</b> Persona natural o jurídica que acude al hospital a solicitar alguno de los servicios brindados por las Entidades mencionadas, en ejercicio de los derechos que les corresponden como administrados.</p> <p><b>Denuncia Administrativa:</b> Es un acto por el cual se pone en conocimiento de la autoridad algún hecho contrario al ordenamiento jurídico.</p> <p><b>Queja por defecto de tramitación:</b> Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario, sobre defectos de tramitación de sus peticiones presentadas, las cuales se encuentran reguladas por el artículo 158° de la Ley 27444. La queja por defecto de tramitación es un remedio procesal, por lo tanto no posee la naturaleza de recurso administrativo.</p> <p><b>Superior Jerárquico:</b> Jefe inmediato superior del servidor público quejado encargado de resolver la queja formulada.</p> <p><b>Servidor Público Quejado:</b> Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo.</p> <p><b>Reclamo administrativo:</b> Es el acto por el cual los usuarios pueden expresar su insatisfacción frente a los distintos servicios brindados por la Entidad.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
Siglas	D: Dirección ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Presentar consulta o queja por redes sociales.	Administrado





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 48 de 59

## Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Presentar consulta o queja por redes sociales.			Administrado
2	Revisar y analizar la mensajería instantánea por redes sociales. En caso de consulta, continua N°6. En caso de queja o reclamo, continua N°3		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
3	Derivar caso a ET Gestión de la Calidad.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	En caso de reclamo <b>Atención de reclamos de los usuarios de los servicios.</b>		D / ETGC	
5	En caso de queja <b>Atención de quejas por defectos de tramitación</b>		D / ETGC	
6	Recibir, registrar información y presentar caso a coordinador		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
7	Recibir, solicitar el análisis y resolver la consulta		D / ETCI	Coordinador
8	Emitir pronunciamiento de la consulta.		Organo involucrado	
9	Recibir respuesta de la consulta y solicitar atención.		D / ETCI	Coordinador
10	Elaborar y enviar respuesta	Respuesta	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
11	Recibir respuesta.			Administrado
12	Almacenar la información brindada en un documento digital.		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
13	Elaborar flyer de preguntas frecuentes. <b>(FIN)</b>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

## Otros

<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	: PS06.01 Administración de sistemas de trámite documentario y atención al ciudadano - Atención de reclamos de los usuarios de los servicios
	: PS06.01 Administración de sistemas de trámite documentario y atención al ciudadano - Atención de quejas por defectos de tramitación
<b>ANEXOS</b>	: Diagrama de procedimiento





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 49 de 59

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
Revisado por:	IRMA CONDORE CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. IRMA CONDORE CAMPOS CPA 23831 Jefe de la Unidad de Prestación de Servicios	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dr. MAYCOL BALDEON CRUZADO CAMP N° 73201 DIRECTOR	01/04/2022

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



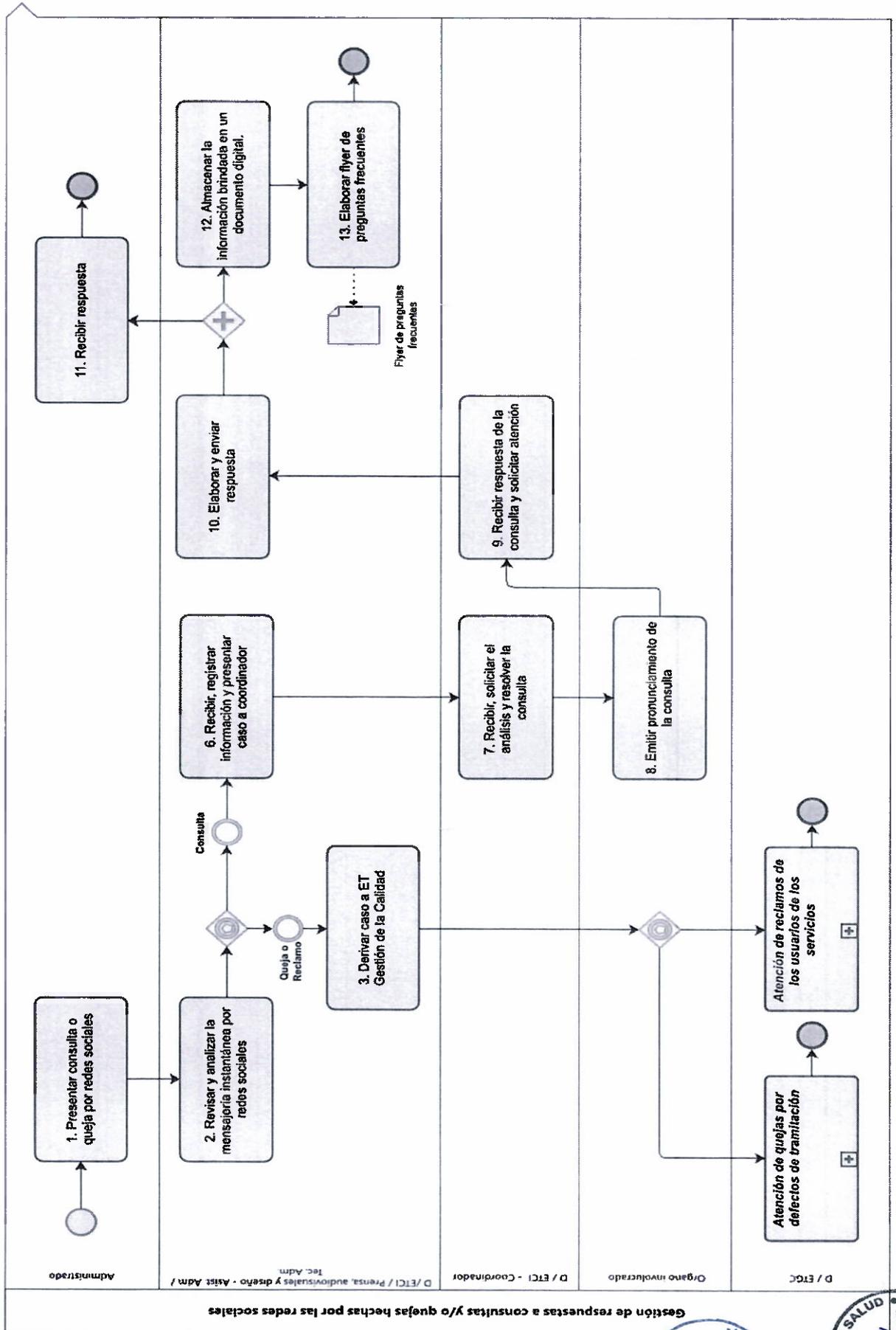


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 50 de 59





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 51 de 59

## DEL PROCESO PS07.03 GESTIÓN DE EVENTO Y PROTOCOLO

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Organización de eventos protocolares o de representación	CÓDIGO	PS07.03-PROC.01
		VERSIÓN	V.01

## Datos generales del procedimiento

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Realizar una adecuada gestión y organización de eventos protocolares o de representación para mantener una buena imagen institucional, así como para afianzar lazos interinstitucionales.
<b>Alcance del procedimiento</b>	<b>Inicio:</b> Identificar y recopilar información de las efemérides mensualmente. <b>Fin:</b> Difundir de pieza gráfica en la página web y redes sociales.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Plan de acción:</b> Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento protocolar, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.</p> <p><b>Ayuda memoria:</b> Documento en el cual se establecen los mensajes claves, ideas fuerza, acciones, organización y desarrollo del evento protocolar, que se brinda a la alta dirección, ministerio del sector, así como a los hombres de prensa.</p> <p><b>Precedencia:</b> Es la parte del Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades. Entendiéndose por prelación, la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras.</p>
<b>Siglas</b>	D: Dirección ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> <li>Por solicitud de Dirección o por las diversos organos de la institución.</li> </ul>	Dirección Organos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación para asistir actividades protocolares de otras entidades</li> <li>Invitación de eventos de instituciones externas</li> </ul>	Instituciones Públicas y/o Privadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de comunicaciones</li> </ul>	Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Enviar solicitud a través de correo electrónico o vía documento.		Organo	





## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 52 de 59

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
2	<p>Recibir, evaluar y coordinar con Organo sobre el evento externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir la solicitud mediante correo electrónico, vía memorando o puede surgir en una reunión con jefatura.</li> </ul>		D / ETCI	Coordinador
3	<p>Tomar conocimiento e identificar que acciones realizar</p> <p><i>En caso de acciones de representación, Continúa N°4</i> <i>En caso de ceremonia institucional, continua N°9</i></p>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
4	<p>Realizar reunion con Organo y elaborar el plan de acción del evento protocolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar con Organo fecha y hora de reunión.</li> <li>Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento.</li> <li>Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados.</li> <li>El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento, vocativo y descripción de la locación y cronograma de actividades</li> </ul>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
5	<p>Realizar una propuesta para la compra de souvenir para evento protocolar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos.</li> <li>Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto.</li> <li>Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Unidad de Administración.</li> </ul>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
	<p>Presentar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere.</li> <li>Coordinar reunión con organo.</li> <li>Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento.</li> </ul>		D / ETCI	Coordinador
7	<p>Aprobar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar.</p> <p><i>Continúa N°17</i></p>		Organo	
	<p>Ejecutar las acciones de protocolo en evento de otras entidades. (FIN)</p>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo





## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 53 de 59

Secuencia de Actividades				
Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
9	Realizar reunión de coordinación del evento institucional. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con la U.O. fecha y hora de reunión.</li> <li>• Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento.</li> <li>• Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados.</li> </ul>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
10	Elaborar el plan de acción del evento institucional. <i>El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento, vocativo y descripción de la locación y cronograma de actividades.</i>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
11	Realizar una propuesta para la compra de souvenir para ceremonia institucional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos.</li> <li>• Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto.</li> <li>• Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Unidad de Administración.</li> </ul>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
12	Realizar el orden de precedencia de la relación de autoridades y elaborar la invitación oficial		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
13	Elaborar ayuda memoria y brief del evento. <i>La ayuda memoria son datos importantes de interés público sobre el evento desarrollado.</i>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
14	Elaborar piezas gráficas y audiovisuales del evento	Piezas gráficas y audiovisuales del evento	D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
15	Presentar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento institucional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere.</li> <li>• Coordinar reunión con Dirección.</li> <li>• Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento.</li> </ul>		D / ETCI	Coordinador
16	Recibe, evaluar y aprobar el plan de acción, programa y ayuda memoria del evento. <i>Se espera la contratación del proveedor por parte de UAD</i>		D	Director/a





## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 54 de 59

## Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
17	Previo al inicio de la ceremonia, Acondicionar el área con material y equipos para el evento institucional		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
18	Ejecutar el evento institucional en la fecha establecida con apoyo del ETCI <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar Check list.</li> <li>Colocar banner o estandarte institucionales dentro del área donde se va a desarrollar el evento.</li> <li>Recibir y ubicar a los invitados por orden de precedencia.</li> <li>Entregar vocativo al Superintendente.</li> <li>Repartir souvenir.</li> <li>Repartir coffee break a invitados (En el caso que amerite).</li> <li>Conducir el evento protocolar.</li> </ul>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
19	Redacción y Publicación de nota de prensa (FIN)		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
20	Elaborar informe del evento institucional ejecutado <ul style="list-style-type: none"> <li>Redactar informe del evento institucional, donde se va a colocar la siguiente información: Cantidad de personas que asistieron al evento, impacto positivo en medios de comunicación, interacciones en redes sociales del evento, (Resultados obtenidos del evento realizado).</li> <li>Elaborar y enviar informe del evento protocolar ejecutado.</li> </ul>		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
21	Recibir informe y entregar a Dirección.		D / ETCI	Coordinador
22	<b>Ingreso de Documento de Fuente Interna</b>		D / ETTD	
23	<b>Despacho de documentos (FIN)</b>		D	

## Otros

<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	: PS06.01 Administración de sistemas de tramite documentario y atención al ciudadano - Ingreso de Documento de Fuente Interna
	: PS06.01 Administración de sistemas de tramite documentario y atención al ciudadano - Despacho de documentos
<b>ANEXOS</b>	: Diagrama de procedimiento





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 55 de 59

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Srta. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	21/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		21/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
Revisado por:	SIRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. SIRMA CONDOR CAMPOS CPE 12831 Sede de la Unidad de Planamiento	24/03/2022
Aprobado por:		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dr. MAYCOL L. BALDEON CRUZADO CIMP Nº 75381 DIRECTOR	01/04/2022

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



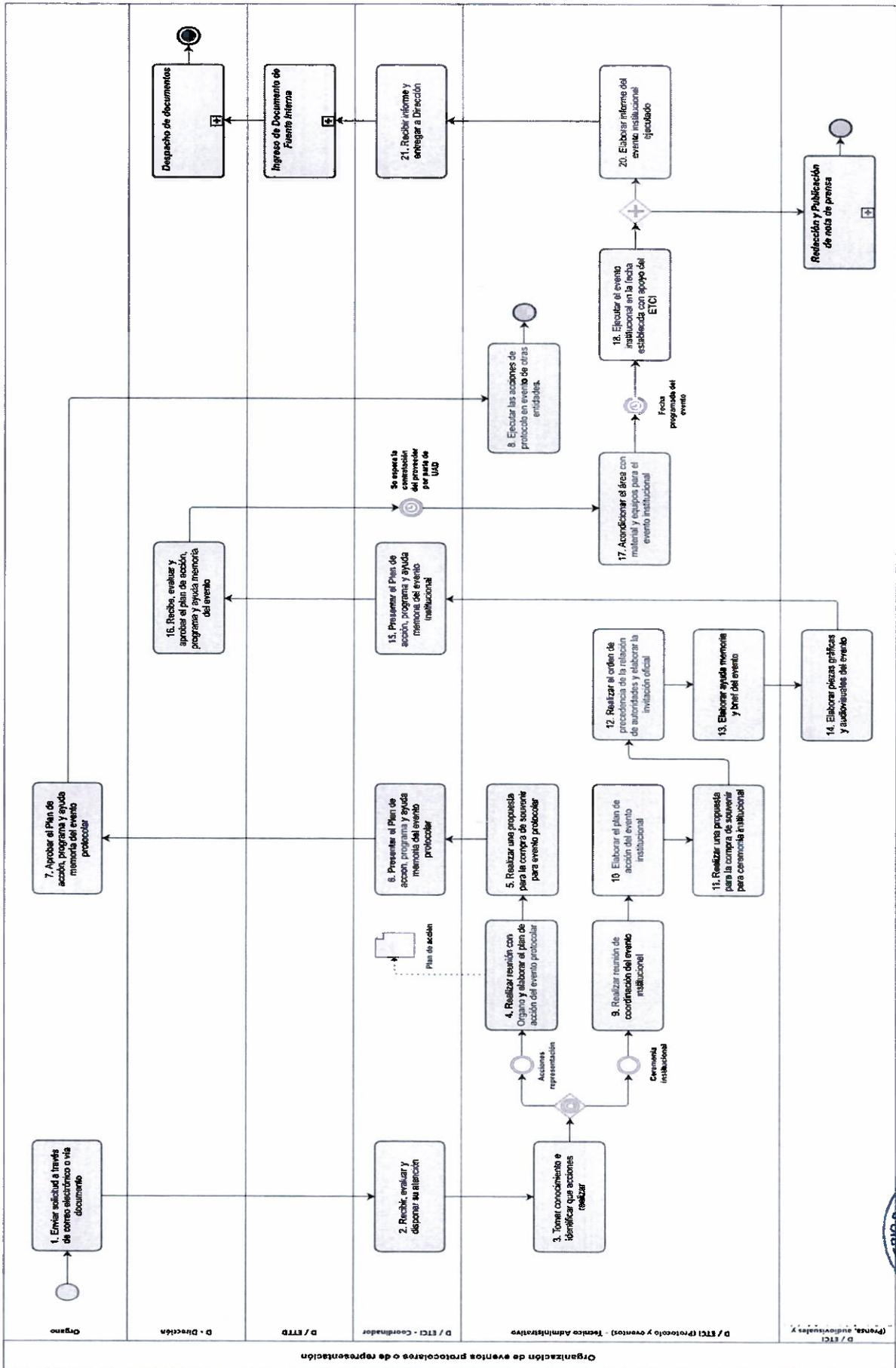


GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 56 de 59





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 57 de 59

## FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Visita Guiada	<b>CÓDIGO</b>	PS07.03-PROC.02
		<b>VERSIÓN</b>	V.01

## Datos generales del procedimiento

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Conducir a un grupo de personas por los servicios, explicando de manera sencilla y amena qué es lo que hay en ella, su funcionamiento, los profesionales que la integran y a quiénes va dirigida la atención que éstos prestan.
<b>Alcance del procedimiento</b>	<b>Inicio:</b> <b>Fin:</b>
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.</li> <li>• Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	
<b>Siglas</b>	<b>D:</b> Dirección <b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional

## Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Por solicitud de Entidades públicas / privadas Visitas inopinadas	Entidades públicas / privadas

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Entregar documento con cuaderno de cargo. Continúa N°3		D	Auxiliar Administrativo
2	Comunicar el ingreso de los representantes de institución externa		UAD / ET Servicios Generales	Vigilante
3	Recibir, evaluar y coordinar con Dirección y representantes de institución externa		D / ETCI	Coordinador
4	Activar el plan de acción de visitas inopinadas		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
5	Invitar a los representantes de instituciones externa el ingreso a Dirección		D / ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo
6	Realizan reunión privada con los representantes de instituciones externa.		D	Director / a
7	Culminada la reunión, Ejecutar el guiado, recorrido y presentación de autoridades		D / ETCI	Técnico Administrativo





PERÚ

Ministerio  
de SaludViceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 58 de 59

## Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
			(Protocolo y eventos)	
8	Efectuar el registro fotográfico		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
9	<b>Redacción y Publicación de nota de prensa (FIN)</b>		D / ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo

## Otros

<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	:	Redacción y Publicación de nota de prensa
<b>ANEXOS</b>	:	Diagrama de procedimiento

## Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Kiara Leydi Luis Navarro	D / ETCI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Sra. Kiara Luis Navarro COORDINADORA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	24/03/2022
	Lady Diana Gomez Enciso	D / ETCI		24/03/2022
	Julio Jose Piñan Serna	D / ETCI		24/03/22
<b>Revisado por:</b>	IRMA CONDOR CAMPOS	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Lic. IRMA CONDOR CAMPOS CPE 23831 Jefe de la Unidad de Planeamiento	24/03/2022
<b>Aprobado por:</b>		Dirección	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dr. MAYCOL E. BALDEON CRUZADO CMP N° 75361 DIRECTOR	01/04/2022

## Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Código: PS07

Versión: 01

Página: 59 de 59

