



## RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 18 de Marzo de 2016

### VISTOS:

El Informe N° 011-2015-COMUNICACIONES-INCN de la Oficina de Comunicaciones, la Nota Informativa N° 029-2016-OEPE/INCN de la Directora Ejecutiva de Planeamiento Estratégico respecto al Proyecto de Manual de Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el documento de visto, la Oficina de Comunicaciones, presenta y sustenta el proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Comunicaciones, el que se elabora como un documento técnico normativo de gestión, que tiene como objetivo establecer formalmente los procedimientos del Sistema de Comunicaciones, para el logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA se aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP.V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional" que establece las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación de los documentos técnicos normativos de gestión institucional;

Que, se estipula en el numeral 5.6.1 de la referida directiva, que el Manual de Procedimientos tiene por finalidad establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad, que logren el cumplimiento de los objetivos y funciones. Disponiéndose en el numeral 5.6.4 los criterios para la elaboración del Manual de Procedimientos.

Que en tal sentido, mediante Nota Informativa N° 029-2015-OEPE/INCN La Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, establece que el proyecto de Manual de Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones se ajusta a la Directiva aprobada por la Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA;

Estando a lo Informado por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 089-2016/OAJ/INCN;

Con las visaciones de la Directora Adjunta, de Directora Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe de la Oficina de Comunicaciones y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

De conformidad con lo dispuesto con lo dispuesto por el Art. 1° inc. 1.2.1 de la ley 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General" y la Resolución Ministerial N° 787-2006-MINSA, que



I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S

aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

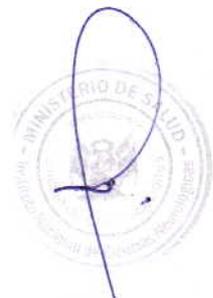
**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- Aprobar** el Manual de Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas que consta de cuarenta y cinco (45) folios y que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2º.-** La Oficina de Comunicaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encargará de la difusión, monitoreo, implementación, aplicación y supervisión del cumplimiento del mencionado Manual en el ámbito de sus respectivas competencias.

**Artículo 3º.- Encargar** a la Oficina de Comunicaciones la difusión y publicación de la presente Resolución Directoral, en la página web del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese y Comuníquese,



MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
Dirección General

Med. C. PILAR ELENA MAZZETTI SOLER  
Directora de Instituto Especializado (e)



PEMS/JFOD

Visaciones- copias

DG,  
D. Adjunta  
OEPE  
OC  
OAJ.



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas



---

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE COMUNICACIONES

---

## 2016



## INDICE

Introducción	3
Capítulo I Objetivo y base legal	4
Capítulo II Procedimientos asignados	5



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN) es un órgano desconcentrado del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, cuyas actividades están orientadas a la investigación, docencia, normatividad y atención especializada en Neurología y Neurocirugía.

Contempla en su estructura orgánica, a la Oficina de Comunicaciones y en concordancia con normativas vigentes, cumple con formular su Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO), el cual considera paso a paso las actividades que le competen dentro de la ejecución de los procesos organizacionales.

El MAPRO es un instrumento para la sistematización de los flujos de información institucionales y es documento base para el desarrollo del plan estratégico de sistema de comunicaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas y, por ende, del sector Salud.

El contenido contempla en tres capítulos. El primero sobre el objetivo y la base legal del manual. El segundo sobre la estructura de sistema de comunicaciones en subsistemas y procedimientos y, finalmente, en el tercer capítulo se procede a la descripción de los procedimientos y su respectiva representación gráfica (flujogramas).



## CAPÍTULO I

### OBJETO Y BASE LEGAL

#### ARTÍCULO 1º.- OBJETO

Establecer formalmente los procedimientos del sistema de Comunicaciones en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, cuyas actividades son ejecutadas por personal de la Oficina de Comunicaciones, para el logro de los objetivos institucionales.

#### ARTÍCULO 2º.- BASE LEGAL

La aplicación del presente Manual se sujeta a lo prescrito en la siguiente base legal:

1. D.L. N° 1161 – Ley del Ministerio de Salud.
2. R.M. N° 603-2006/MINSA, Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la formulación de documentos técnico normativos de gestión institucional.
3. Resolución Ministerial N° 809-2006/MINSA Modifican la "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
4. R.M. N° 787-2006/MINSA, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
5. R.M. N° 1030-2014/MINSA, Aprueba el Cuadro para Asignación de Personal del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
6. Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
7. Ley N° 29091, modifica la Ley N° 27444
8. Decreto Supremo N° 063-2010-PCM, aprueba implementación del PTE
9. Resolución Ministerial N° 200-2010, aprueba lineamientos de implementación del PTE
10. Decreto Supremo N° 070-2013-PCM que modifica el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM
11. Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM que modifica la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública"



## CAPÍTULO II

### PROCEDIMIENTOS ASIGNADOS A LA OFICINA DE COMUNICACIONES

#### ARTÍCULO 5º.- PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA

A continuación se detalla la estructura del sistema, subsistemas y procedimientos que se asignan a la Oficina de Comunicaciones, con otras unidades orgánicas del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

SISTEMA	SUBSISTEMAS	PROCEDIMIENTOS
<b>COMUNICACIONES</b>	Difusión y promoción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de notas de prensa</li> <li>2. Elaboración de avisos y comunicados</li> <li>3. Elaboración del boletín institución</li> <li>4. Elaboración de revista institucional</li> <li>5. Producción de piezas gráficas Comunicacionales (dípticos, trípticos, afiches, gigantografías, artículos de merchanting, etc.)</li> <li>6. Atención de solicitudes de prensa</li> </ol>
	Portal web institucional	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Administración y actualización del portal web institucional.</li> </ol>
	Comunicación de crisis	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Gestión de comunicación de crisis</li> </ol>
	Portal de Transparencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Administración y actualización</li> <li>10. Atención de solicitud de información</li> </ol>
	Producción gráfica	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Diseño e impresión</li> </ol>
	Relaciones públicas y protocolo	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Organización de actividades institucionales</li> <li>13. Apoyo y asesoramiento de actividades internas y externas</li> <li>14. Administración del protocolo en actos oficiales.</li> <li>15. Elaboración de saludos institucionales dirigidos a los públicos interno y externo</li> <li>16. Atención de solicitud de información formulada por correo electrónico institucional.</li> </ol>
	Fotografía	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. Captura de imágenes</li> <li>18. Archivo digital</li> </ol>



I. TAGLE L.

P. MAZZETTI S.

### CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0</b>
	<b>NOTA DE PRENSA</b>	
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones	
<b>SUBSISTEMA</b>	Difusión y promoción	
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración de notas de prensa	<b>FECHA</b> DICIEMBRE 2015 <b>CÓDIGO</b> COMU-001
<b>PROPÓSITO</b>	Las notas de prensa son instrumentos de comunicación mediante las cuales se comparten información con los medios masivos de comunicación sobre temas relacionados con la salud neurológica, difusión de patologías, prevención y recomendaciones. Asimismo, para difundir actividades institucionales, avances y logros de gestión.	
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Comunicaciones, Dirección General, direcciones ejecutivas, jefaturas.	

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGÁNICA
Notas de prensa proyectadas / notas de prensa publicadas	Porcentaje	Registro de notas de prensa	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Capta información mediante cobertura y/o entrevista a autoridades institucionales previa coordinación con estas.	Prensa
Redacta información periodística y corrección de estilo.	Prensa
Ilustra la nota con captación de imágenes o, en todo caso, elige en archivo fotográfico.	Prensa
Pide el visto bueno al entrevistado (director general, directores y jefes de departamentos, oficinas y servicios, según quien haya asumido la vocería).	Prensa
Revisa y verifica la nota informativa en concordancia con los requerimientos de gestión.	Jefatura de Comunicación
Revisa y aprueba la nota por parte de la máxima autoridad, para su envío a Prensa del Minsa y/o IGSS, así como y/o medios de comunicación, según sea el caso.	Dirección General
Remite nota a la Oficina de Comunicaciones del Minsa, del IGSS y medios de comunicación (prensa, radio, televisión y medios digitales).	Prensa
Coordina con los responsables de Prensa del Minsa y del IGSS para que la nota de prensa sea considerada entre las publicaciones en la página web del sector, así como gestiona ante los periodistas especializados y/o productores de TV y/o radio para la publicación y/o emisión de la información en sus respectivos medios de comunicación.	Jefatura de Comunicación
Chequea los medios de comunicación en los días subsiguientes para que constate la publicación.	Prensa
Una vez publicada la nota, contrasta el contenido enviado con la publicada para informar si el medio abordó el contenido de acuerdo a nuestras expectativas	Jefatura de Comunicaciones
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Cobertura de información	Autoridades y unidades orgánicas	Variable	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Nota de prensa	Prensa del Minsa, IGSS y/o medios de comunicación	Variable	Mecanizado



I. TAGLE L.

P. MAZZETTI S.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE NOTAS DE PRENSA**

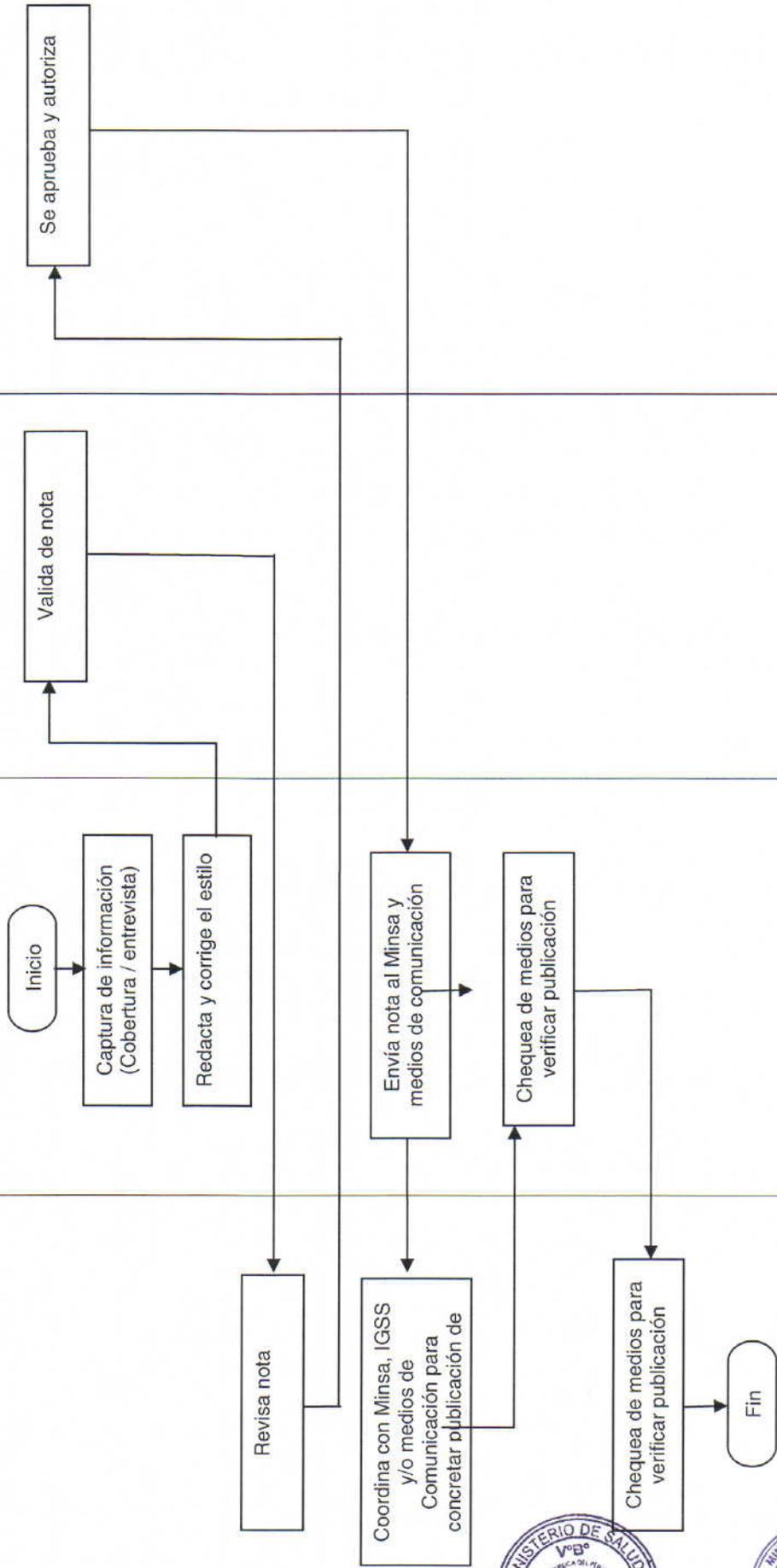
OFICINA DE COMUNICACIONES

PRENSA

UNIDAD ORGÁNICA

DIRECCIÓN GENERAL

JEFATURA



I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S.

	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	<b>ELABORACIÓN DE AVISOS Y COMUNICADOS</b>		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Difusión y promoción		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración de avisos y comunicados	<b>FECHA</b>	<b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b>	<b>COMU-002</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Formato de comunicación interna y externa elaborada de forma inmediata para transmitir información sobre decisiones y/o disposiciones adoptadas por las autoridades institucionales.		
<b>ALCANCE</b>	Oficina de comunicaciones, equipo de gestión, unidades orgánicas y público externo.		

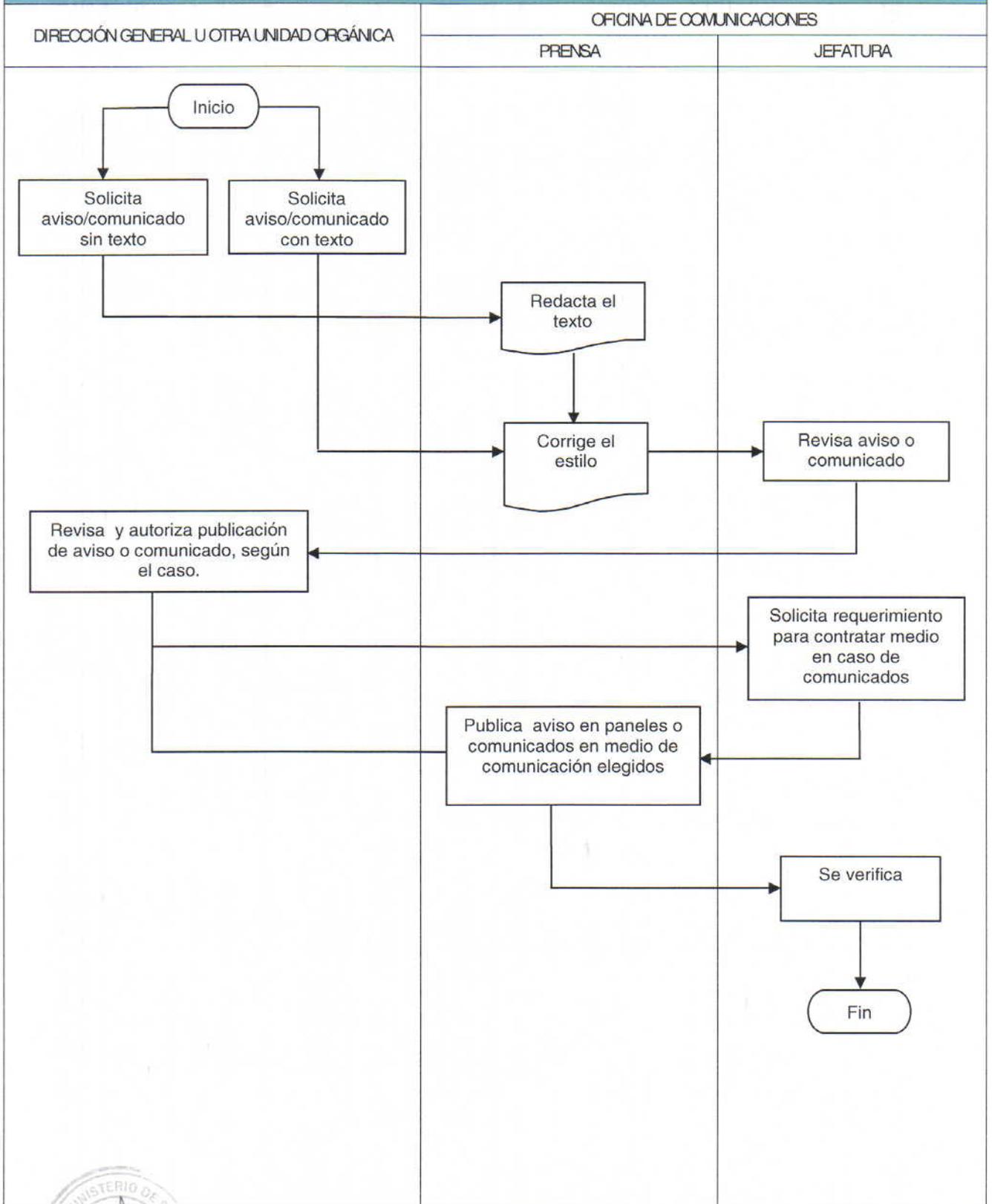
<b>INDICES DE PERFORMANCE</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>	<b>UNIDAD ORGÁNICA</b>
Avisos solicitados / avisos publicados	Porcentaje	Registro de avisos	Oficina de comunicaciones

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>INICIO</b>	
Se recibe solicitud formulada por la Dirección General u otro órgano o unidad orgánica.	DG / Órgano o Unidades orgánicas
Recepciona el texto si el órgano o unidad orgánica lo remite redactado o elaboración del mismo si es lo contrario.	Oficina de Comunicaciones
Corrige el estilo	Prensa
El aviso es sometido a una primera revisión.	Jefatura de Comunicaciones
Se realiza la revisión final y autorización a cargo de la máxima autoridad.	Dirección General
En el caso de avisos, se publica en paneles y/o vitrinas institucionales, según público objetivo (trabajadores, pacientes, proveedores, entre otros).	Oficina de Comunicaciones
En caso de comunicado oficial, se envía requerimiento y se coordina con la Dirección Ejecutiva de Administración para contratar medio de comunicación que debe publicar contenido.	Jefatura de Comunicaciones
Verifica que el aviso esté a la vista del público objetivo o de que comunicado haya sido debidamente publicado de acuerdo al requerimiento en el medio o medios de comunicación elegido o elegidos.	Jefatura de Comunicaciones

<b>ENTRADAS</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
Solicitud de aviso	Dirección General y unidades orgánicas	Según requerimiento	Mecanizado
<b>SALIDAS</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>DESTINO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIPO</b>
Aviso o comunicados	Público interno y/o público externo	Según requerimiento	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE AVISOS Y COMUNICADOS



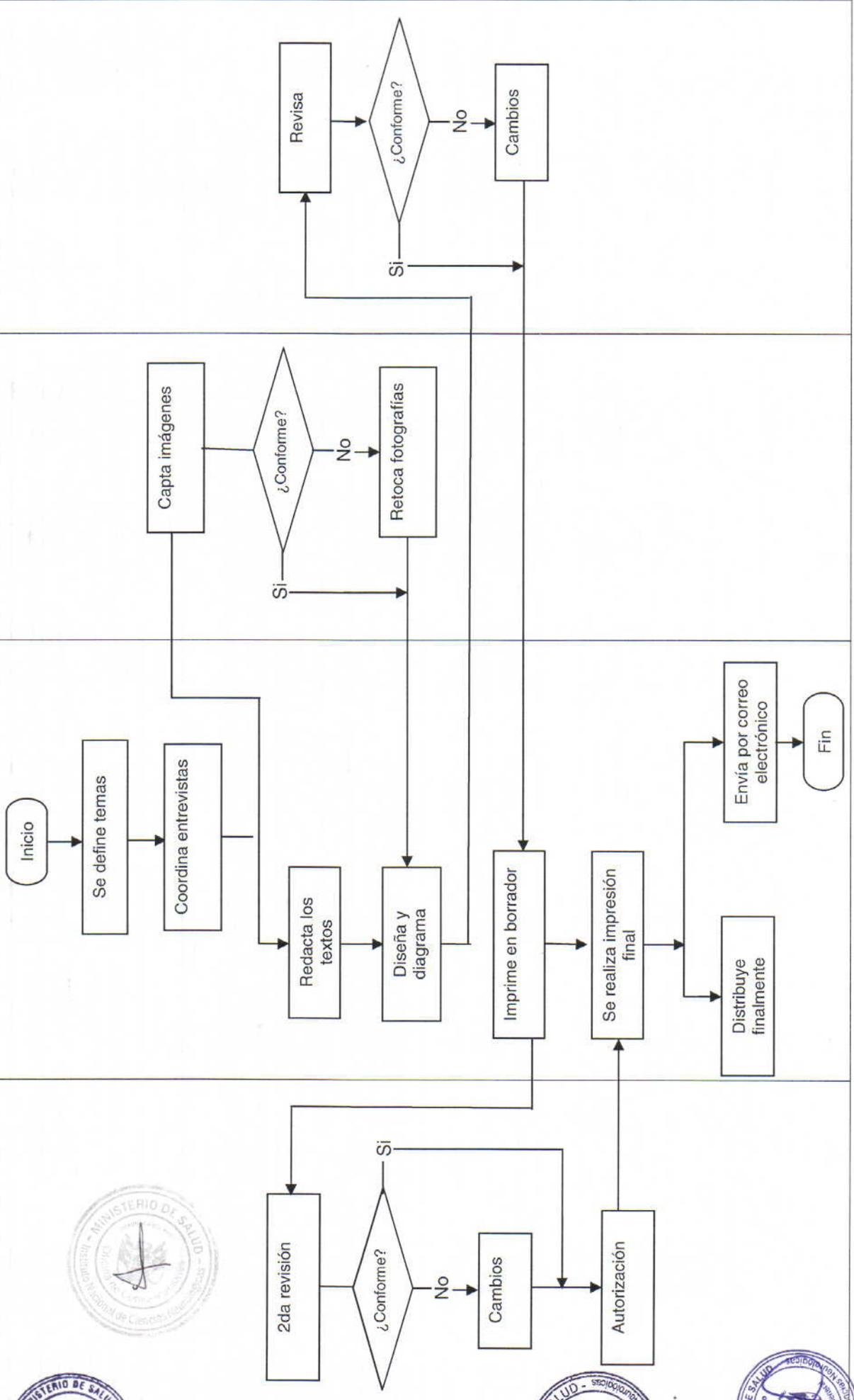
	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE BOLETIN INSTITUCIONAL</b>	Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
<b>SISTEMA</b>	<b>Comunicaciones</b>	
<b>SUBSISTEMA</b>	<b>Difusión y promoción</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Elaboración del boletín institucional</b>	<b>FECHA</b> <b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b> <b>COMU-003</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Medio por el cual se brinda información sobre las más recientes actividades, decisiones y disposiciones adoptadas por las autoridades institucionales al personal del INCN.	
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de comunicaciones, direcciones ejecutivas, jefaturas de departamentos, oficinas y servicios.	

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA
Boletines proyectados / boletines publicados	Porcentaje	Registro de boletines	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Selecciona temas entre las más recientes actividades cumplidas y/o disposiciones adoptadas por la gestión institucional.	Prensa
Coordina con las autoridades competentes para obtención de información.	Prensa
Capta de las imágenes y/o elección de estas del archivo fotográfico.	Fotografía
Retoca las fotos en caso de ser necesario.	Fotografía
Redacta los textos correspondientes.	Prensa
Los textos pasan por corrección de estilo.	Prensa
Diseña y diagrama los contenidos e imágenes.	Prensa
Revisa el material a cargo del responsable de la oficina, para sus aportes.	Jefatura de Comunicaciones
Imprime el boletín en borrador.	Prensa
Se realiza la revisión a cargo de la máxima autoridad. Si hay cambios, se procede a estos.	Dirección General
La Dirección General autoriza.	Dirección General
Imprime el boceto final para su reproducción que se hace mediante fotocopiado.	Prensa
Distribuye el boletín a las unidades orgánicas.	Prensa
Paralelamente, se envía por medio electrónico al personal.	Prensa
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Actividades por informar	Autoridades / unidades orgánicas	Bimestral	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Boletín institucional	Trabajadores del INCN	Bimestral	Mecanizado





	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	<b>ELABORACIÓN DE REVISTA INSTITUCIONAL</b>		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Difusión y promoción		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración de revista institucional	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-004
<b>PROPÓSITO</b>	Difunde los logros alcanzados en el último año de ejecución presupuestal en las áreas de gestión, infraestructura, atención especializada, docencia e investigación.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones, direcciones ejecutivas, jefaturas de departamentos, oficinas y/o servicios.		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA
Revistas proyectadas / revistas publicadas	Porcentaje	Registro de revistas	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Evalúa y define los temas que han de contemplarse en la edición siguiente.	Prensa
Remite relación de temas a jefatura, para aportes y aprobación.	Jefatura
Se solicita aportes y autorización a Dirección General.	Dirección General
Luego que define los temas, se procede a la coordinación con las jefaturas de las diferentes unidades orgánicas involucradas con los temas elegidos, para las entrevistas respectivas y/o entrega de información requerida.	Jefatura
Recopila toda la información, redacción de la misma en varias notas con sus respectivos titulares, según distribución de páginas realizada previamente.	Prensa
Paralelamente, realiza imágenes fotográficas y/o selección del archivo fotográfico, de acuerdo al requerimiento de Prensa.	Fotografía
Retoca fotos si el caso lo exige y entregar a Prensa	Fotografía
Revisa, por primera vez, los textos y presentación de sugerencias. Si hay cambios se procede a ellos.	Jefatura / Prensa
Revisa, por segunda vez, y presenta aportes. Si hay cambios se procede a ellos.	Dirección General / Prensa
Se gestiona autorización para remitir los textos y fotos a empresa editora encargada de editar e imprimir la revista	Dirección General
Entrega de los contenidos y las fotos debidamente identificadas y se coordina con la casa editora en el diseño y diagramación.	Prensa
Recepciona prueba impresa para su revisión, si hay correcciones se devuelve a empresa editora para los cambios respectivos.	Jefatura/ Dirección General
Se gestiona aprobación final del boceto que va a impresión.	Dirección General
Se recepciona ejemplares.	Jefatura
Distribuye a instituciones afines, unidades orgánicas, pacientes, proveedores, entre otros públicos.	Prensa
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Actividades cumplidas y proyectadas	Autoridades / Unidades Orgánicas	Anual	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Revista	Trabajadores, pacientes, Minsa, instituciones afines	Anual	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN REVISTA INSTITUCIONAL

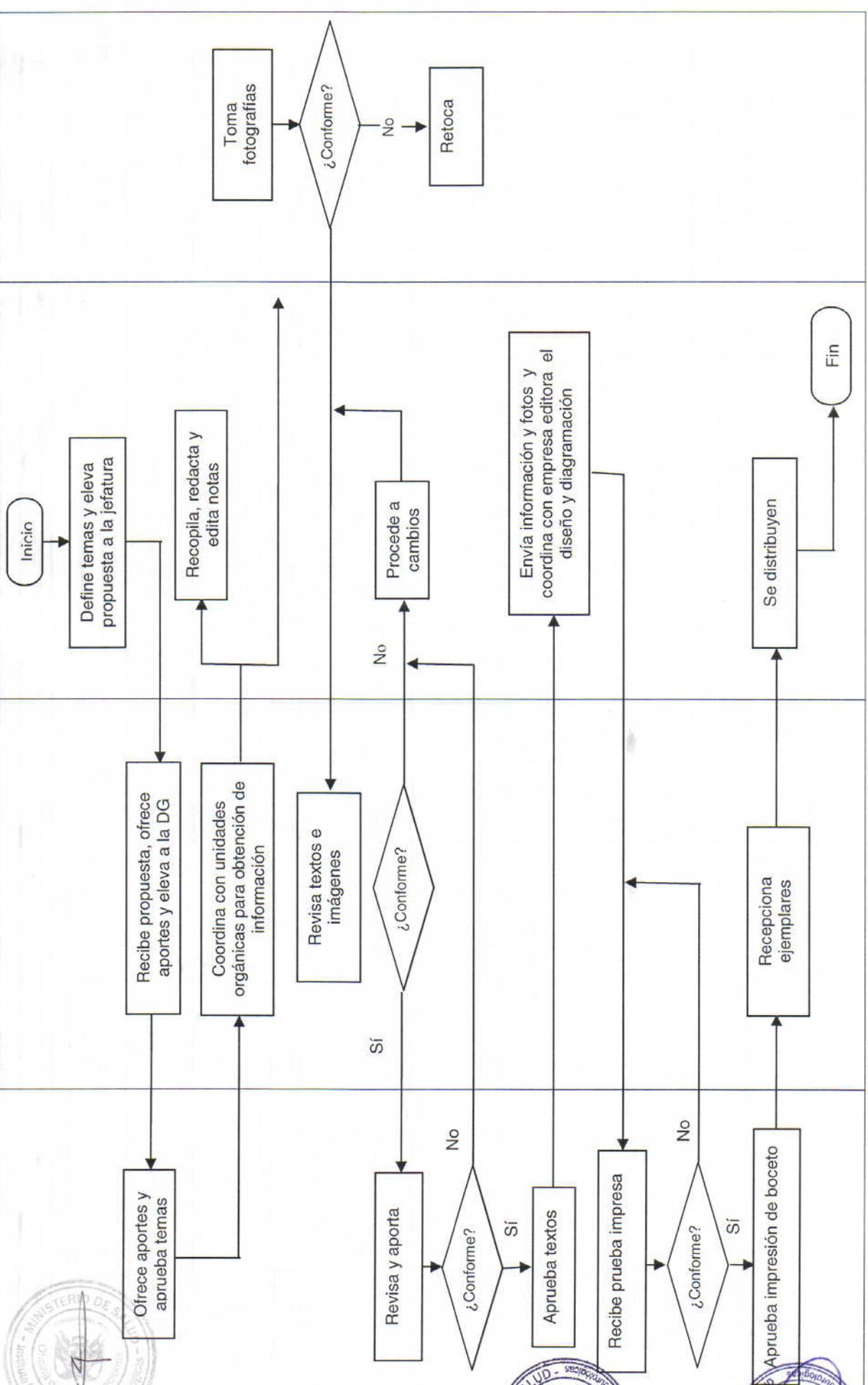
DIRECCIÓN GENERAL

JEFATURA

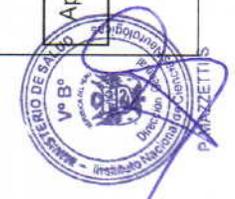
OFICINA DE COMUNICACIONES

PRENSA

FOTOGRAFIA



I. TAGLE L.



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	<b>PRODUCCIÓN DE PIEZA GRÁFICA COMUNICACIONAL</b>		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Difusión y promoción		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Producción de pieza gráfica comunicacional	<b>FECHA</b>	<b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b>	<b>COMU-005</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Se promocionan los diversos servicios que ofrece el INCN y las actividades orientadas a la promoción y prevención de las enfermedades neurológicas, a través de formatos tales como folletos, afiches, banner, gigantografías, artículos de merchandising, entre otros.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones, DEA, unidades orgánicas,		

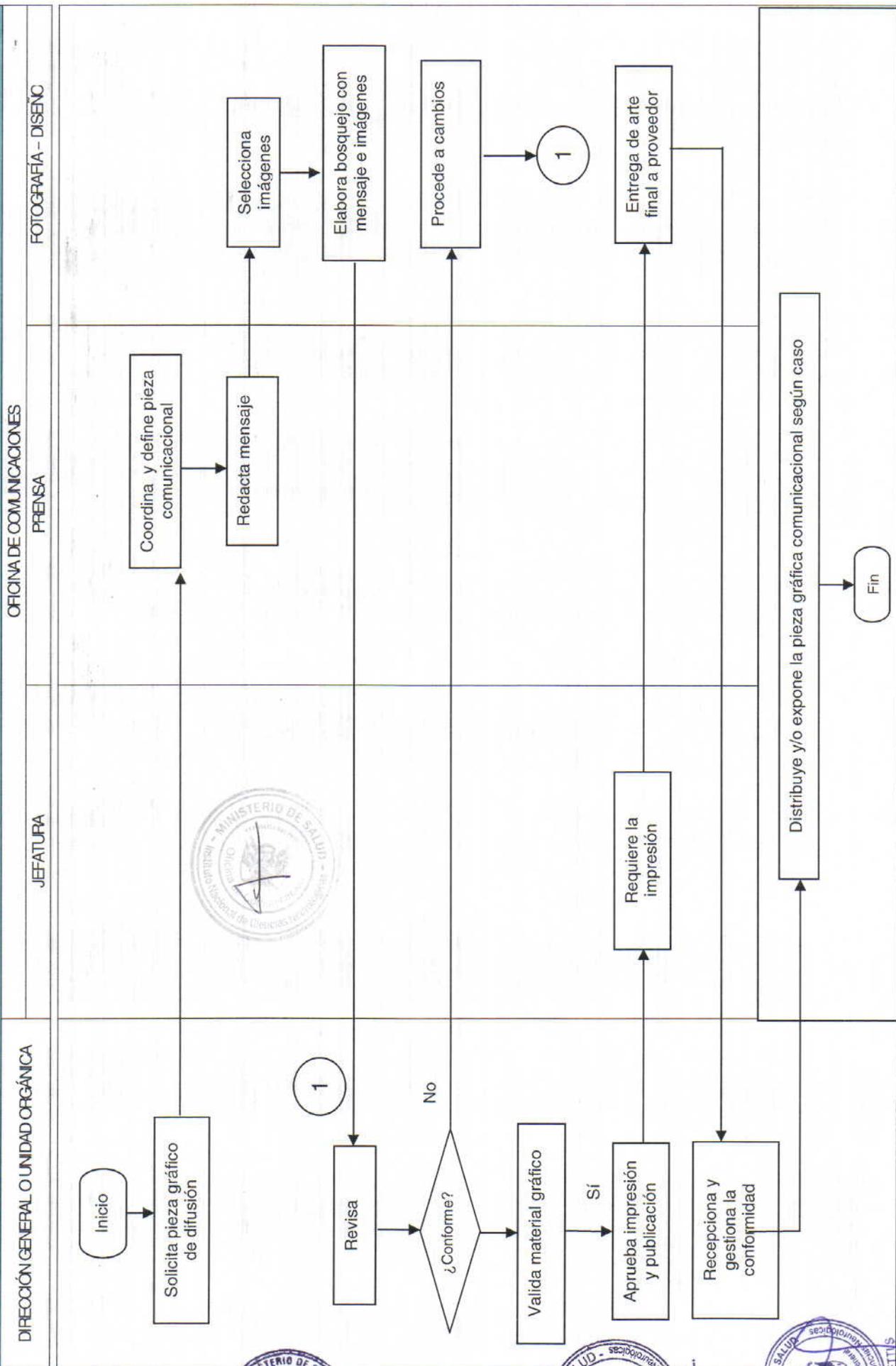
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA
Materiales gráficos impresos / Materiales gráficos distribuidos o expuestas	Porcentaje	Registro	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Se recibe solicitud formulada de Dirección General u órgano o unidad orgánica de elaborar material promocional.	Dirección General / Órgano o Unidad Orgánica
Coordina con la unidad orgánica solicitante y define la pieza comunicacional más apropiada, según actividad promocional y/o públicos objetivos.	Prensa
Redacta el mensaje o mensajes que se desea difundir	Prensa
Selecciona imágenes entre fotos, dibujos y/o gráficos, según contenido de mensaje.	Fotografía
Preparara el bosquejo con texto e imágenes	Diseño
El diseño elaborado es puesto a consideración del solicitante, para sus aportes. Si hay cambios, se procede a estos.	Prensa
Valida de la unidad orgánica solicitante	Unidades orgánicas
Visto bueno de la máxima autoridad	Dirección General
Se requiere y coordina con el área competente para la impresión del material.	Jefatura
Entrega del diseño final en medio digital a proveedor del servicio de impresión	Diseño
Recepciona y realiza la conformidad del material impreso por la cantidad solicitada.	Jefatura
Distribuye y/o expone la pieza comunicacional a los públicos objetivos, según sea el caso.	Oficina de Comunicaciones
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de pieza comunicacional	Unidades Orgánicas	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Pieza comunicacional	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN DE PIEZA GRÁFICA COMUNICACIONAL



I. TAGLE

P. MONTES

	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Atención de solicitudes de prensa		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Difusión y promoción		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de solicitudes de prensa	<b>FECHA</b>	<b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b>	<b>COMU-006</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Establece y mantiene buenas relaciones con los medios de comunicación, la Oficina de Prensa del IGSS y del MINSA en función de los objetivos institucionales.		
<b>ALCANCE</b>	Público externo		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA
Solicitudes recibidas / Solicitudes atendidas	Porcentaje	Medios de comunicación, Oficina de Comunicaciones del Minsa y del IGSS	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Recepciona solicitud emitida por los medios de comunicación o la Oficina de Comunicaciones del Minsa y del IGSS.	Prensa
El documento es remitido a la Dirección General para su conocimiento, aprobación y la delegación respectiva.	Dirección General
En caso de aprobación, informa y coordina con el funcionario o profesional delegado sobre los requerimientos del medio en cuanto a fecha, hora y lugar. En caso de negación, excusarse ante el medio solicitante culminando allí el trámite.	Jefatura de Comunicaciones
Una vez aprobada la solicitud y coordinada la fecha y hora, confirma la aceptación al solicitante.	Prensa
En el día de la entrevista, recibe al periodista si esta se realiza en la sede institucional o constatar asistencia de vocero al medio de comunicación si la entrevista se realiza en set de televisión o radio.	Prensa
Chequea la entrevista y verificar la emisión televisiva y/o radial o publicación en prensa, según sea el caso.	Prensa
Se solicita copia de la entrevista al medio de comunicación, para archivo.	Prensa
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de prensa	Medios de comunicación	Según requerimiento	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Atención de solicitud de prensa	Unidades orgánicas	Según requerimiento	Manual

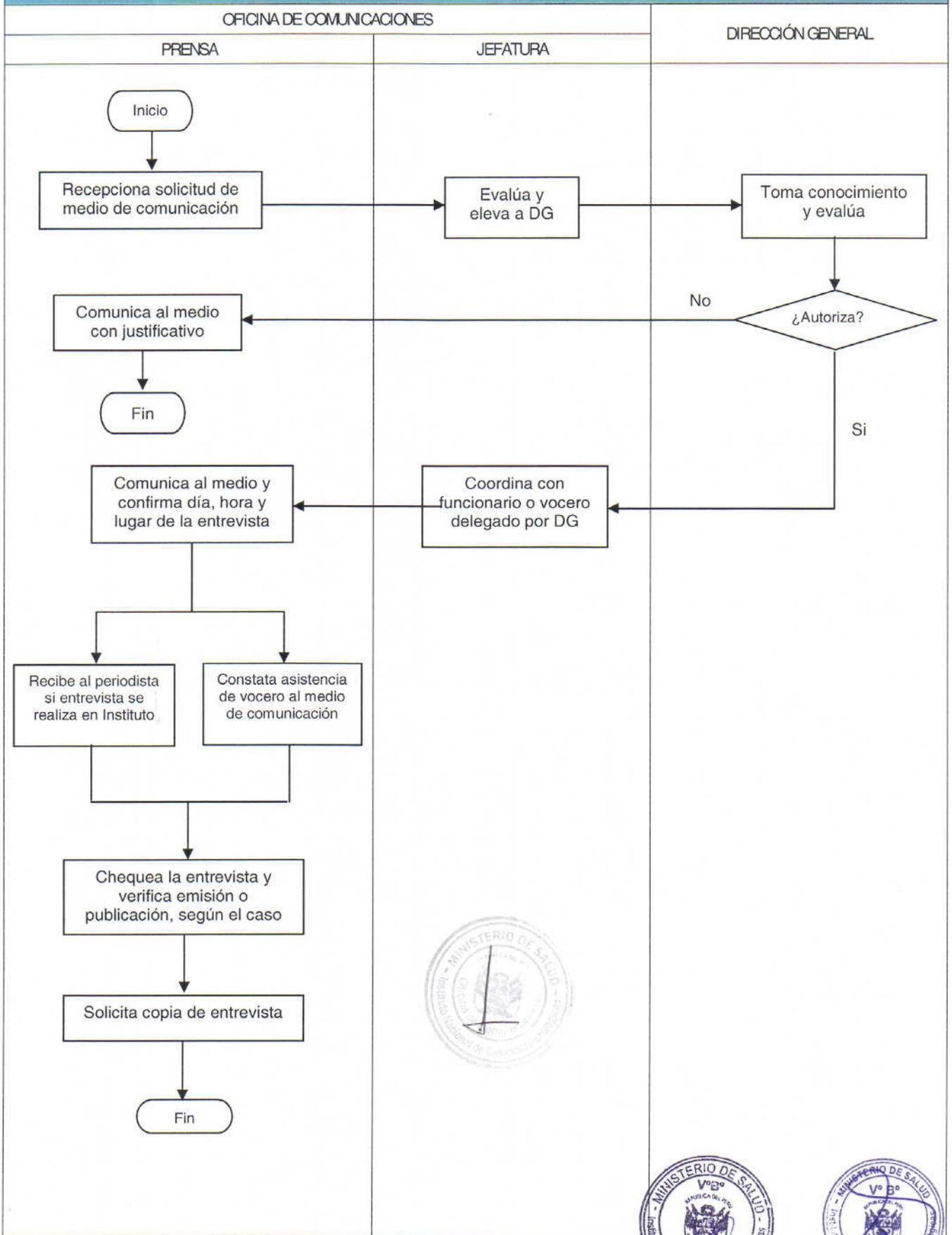


I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PRENSA



I. TAGLE L.

P. MAZZETTI S.



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Administración y actualización de portal web institucional		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Portal web institucional		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Administración y actualización del portal web institucional	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-007
<b>PROPÓSITO</b>	Trasmite información de forma inmediata al público interesado sobre las especialidades y exámenes especializados que brinda el Instituto, comunicar sobre las tareas programadas a favor de la salud neurológica, compartir los logros de gestión y transparentar la información institucional.		
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas en general.		

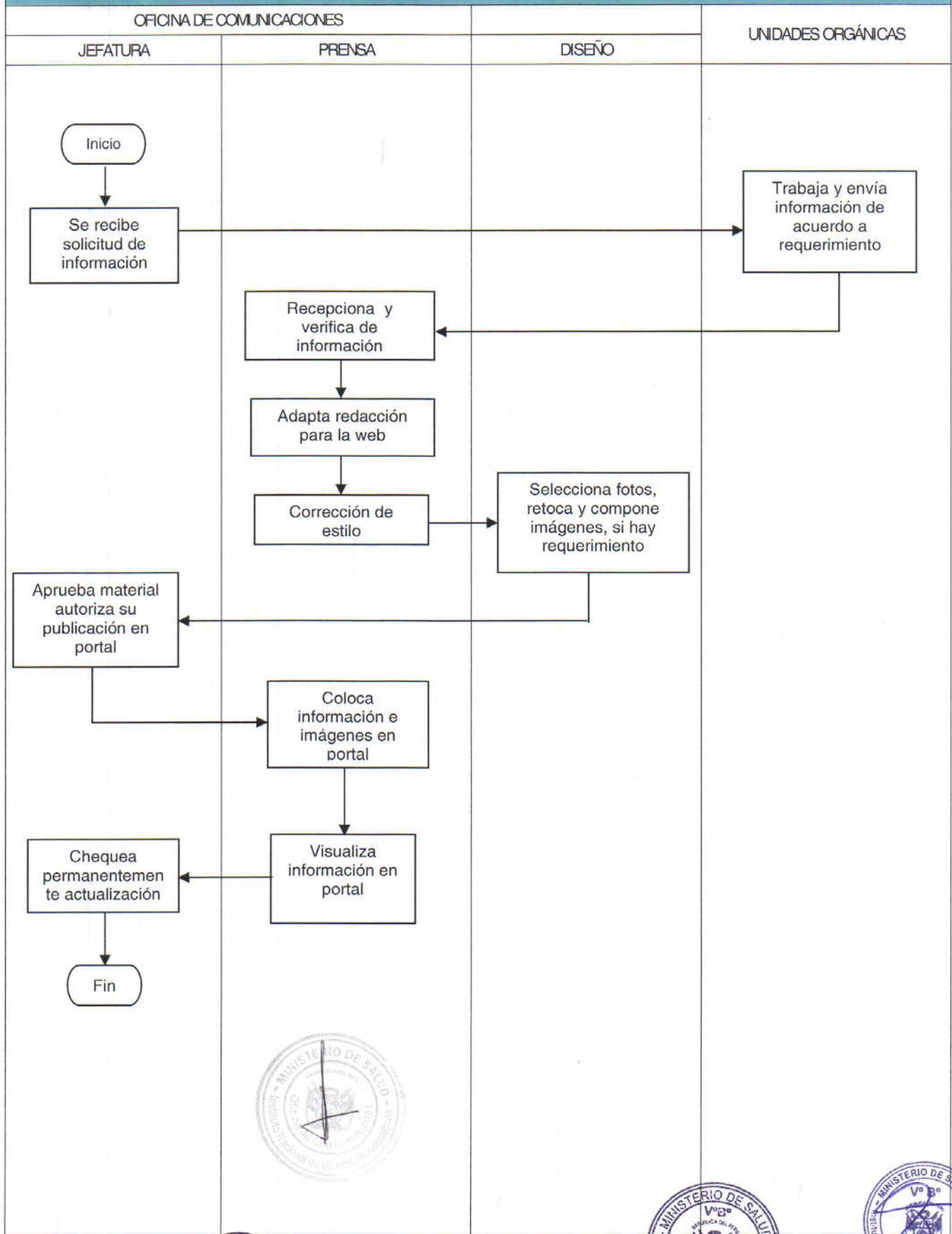
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Actualizaciones realizadas	Día	Unidades orgánicas	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Se recibe solicitud de información a las diferentes unidades orgánicas para la publicación y/o actualización de la página web.	Jefatura
Recepciona la información en medio físico y digital y verificación de la misma según lo solicitado.	Prensa
Resume y adapta los textos de acuerdo a recomendaciones en el uso de la redacción web.	Prensa
Pasa los textos por corrección de estilo.	Prensa
Selecciona de fotos del archivo fotográfico. Retoque o composición de fotos si son necesarios.	Diseño
Aprueba y autoriza del material	Jefatura
Coloca la información y fotos en el administrador de contenidos del portal web	Prensa
Visualiza el portal para verificar la ubicación de la información en la sección deseada y para detectar posibles omisiones o fallas técnicas.	Prensa
Chequea actualización permanente de portal web	Jefatura
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Administración portal web	Unidades orgánicas	Permanente	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Actualización del Portal Web	Público en general	Permanente	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Gestión de comunicación de crisis		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Gestión de crisis		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Gestión de comunicación de crisis	<b>FECHA</b>	<b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b>	<b>COMU-008</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Actúa oportunamente y con criterios previamente establecidos frente a situaciones de crisis mediática para minimizar su impacto que potencialmente pondrá en riesgo la imagen, la credibilidad y el equilibrio de las actividades institucionales.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones		

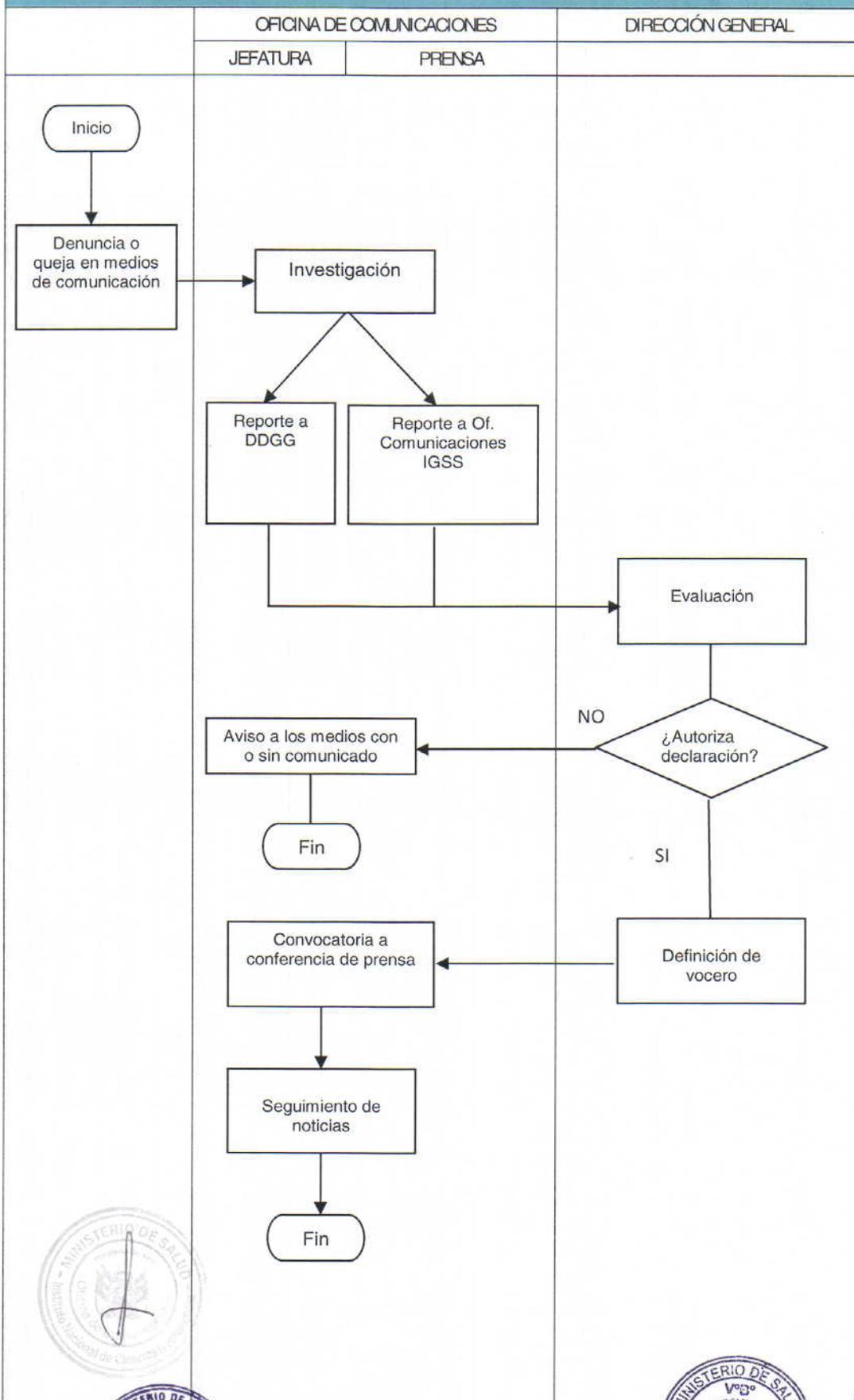
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Crisis mediáticas esperadas / crisis mediáticas registradas	Porcentaje	Quejas y denuncias	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Se inicia con la presencia repentina de medios masivos de comunicación en la institución por una queja o denuncia	Dirección General/Jefatura
Se investiga el motivo de la queja o denuncia.	Jefatura / Prensa
Se informa a la máxima autoridad sobre los hechos y se le brinda un reporte de los medios que se encuentran presentes y sobre la solicitud de estos.	Jefatura / Prensa
Paralelamente, se informa a la Oficina de Comunicaciones del IGSS para recomendaciones.	Jefatura / Prensa
Se evalúa y analiza la situación para decidir si es conveniente o no salir a dar una declaración oficial.	Dirección General
En caso que se autorice emitir alguna declaración, la DG designa al vocero que puede ser el mismo director (a) o alguna otra autoridad institucional delegada por este (a). En caso que se considere no declarar, se prepara un comunicado para los medios	Dirección General
Se convoca a los medios a una conferencia de prensa	Jefatura /Prensa
Seguimiento y monitorización a las noticias por declaraciones	Jefatura / Prensa
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS	Medios de comunicación	Ocasionalmente	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS	PUBLICO GENERAL	Ocasionalmente	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CRISIS



I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S.

	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Administración y actualización del portal de Transparencia		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Portal de Transparencia		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Administración y actualización del portal de transparencia	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-009
<b>PROPÓSITO</b>	Busca transmitir información al público interesado con la finalidad de promover la transparencia de los actos de la institución.		
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas en general.		
<b>MARCO LEGAL</b>	Ley de transparencia y acceso a la información pública Reglamento de la ley de transparencia		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Actualizaciones realizadas	Día	Registro	Oficina de Comunicaciones/Transparencia

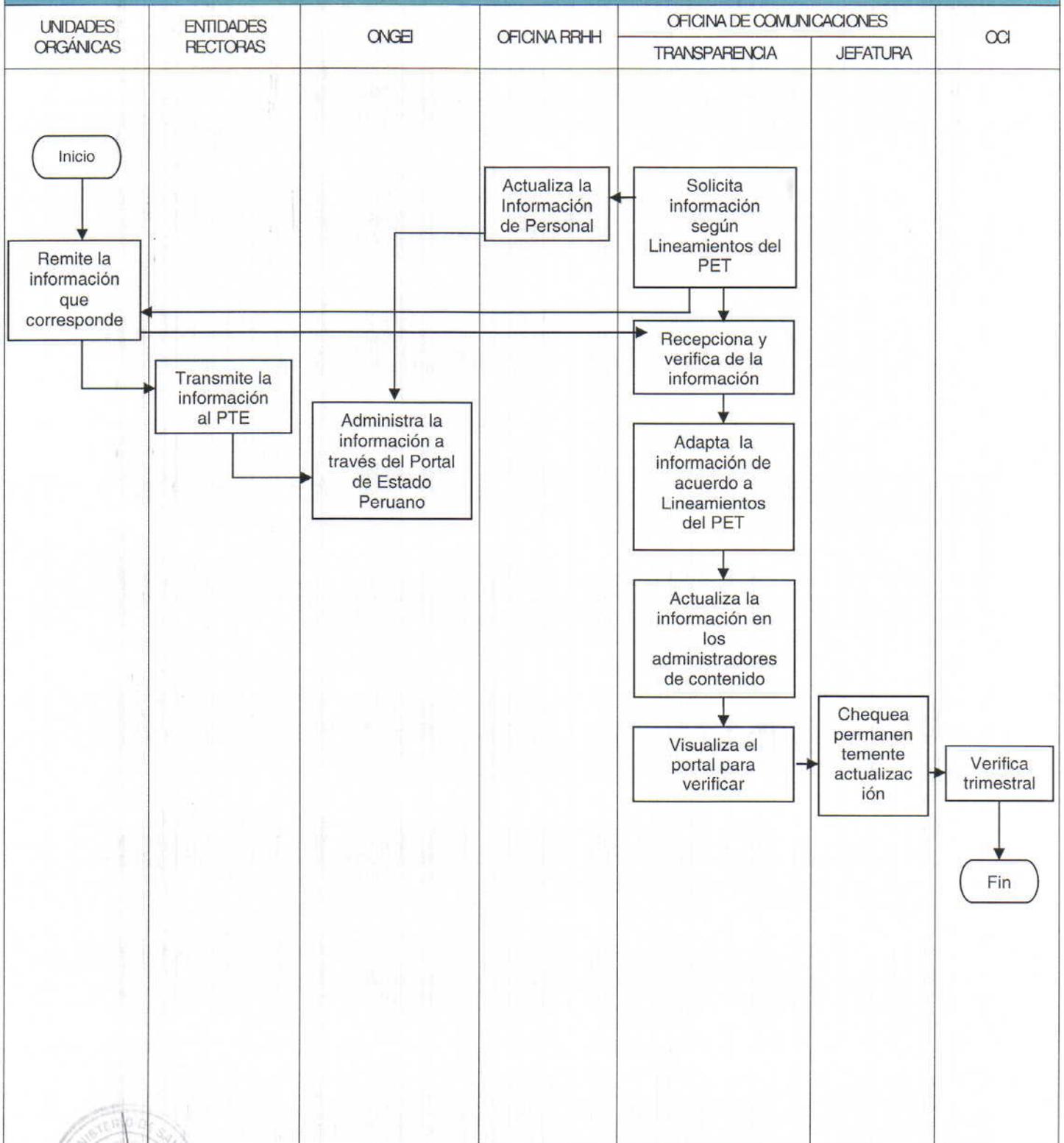
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Los órganos o unidades orgánicas procesadoras de la información presupuestal, adquisiciones, remuneraciones, proyectos de inversión, etc.; remiten la información a las entidades rectoras (Ministerio de Economía, OSCE).	Órganos o Unidades Orgánicas
El Ministerio de Economía y Finanzas, el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado transmiten la información respectiva, a través del Portal del Estado Peruano.	Entidades rectoras
Las citadas entidades rectoras, en el ámbito de su competencia, garantizan la transmisión de la información para el cumplimiento de esta obligación.	
La actualización de la información de transparencia se realizará a través del Portal del Estado Peruano administrado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI de la Presidencia del Consejo de Ministros.	ONGEI
El responsable de entregar la Información de Personal ingresa mensualmente al módulo de administración de contenidos del PET para actualizar datos según formato establecido	Responsable de la Oficina de Personal
Solicitud de información adicional de acuerdo a los Lineamientos para la implementación del Portal Estándar de Transparencia (actividades oficiales, normas emitidas, convocatorias, gastos de telefonía, vehículos, viáticos, órdenes de compra y servicios, etc.) al área o unidad orgánica que la haya creado u obtenido, o que la tenga en su posesión o control; para la publicación y/o actualización del portal.	Transparencia INCN
Recepciona información en medio físico y/o digital y verificación de la misma según lo solicitado.	Transparencia
Adapta y ubica la información de acuerdo a los Lineamientos para la implementación del PET en las Entidades de la Administración Pública.	Transparencia
Actualiza la información en el administrador de contenidos del portal web y a través del Módulo de administración del PEP.	Transparencia
Visualiza el portal para verificar la ubicación de la información en la sección deseada y para detectar posibles omisiones o fallas técnicas	Transparencia
Se realiza la verificación	Jefatura
Se ejecuta la verificación trimestral	OCI
<b>FIN</b>	



ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Administración del Portal Transparencia	Unidades orgánicas	Permanente	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Actualización del Portal Transparencia	Público en general	Permanente	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Atención de solicitud de información		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Portal de Transparencia		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de solicitud de información	<b>FECHA</b>	<b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b>	<b>COMU-010</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Facilita información al público interesado con la finalidad de promover la transparencia de los actos de la institución.		
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas en general.		
<b>MARCO LEGAL</b>	Ley de transparencia y acceso a la información pública Reglamento de la ley de transparencia R.M. 538-2007/MINSA que aprueba la Directiva N° 115-MINSA/DST-V.01, que establece el procedimiento de atención de solicitudes sobre acceso a la información pública.		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGÁNICA
Información solicitada /Solicitud atendida	Porcentaje	Registro de acceso a la información pública/ Registro trámite documentario	Oficina de comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Recibe solicitud de información del público en general.	Usuario
Recepciona la información en medio físico y/o digital (a través del Sistema de Acceso a la Información Pública SAIP) y deriva la solicitud a Dirección General.	Trámite documentario/SAIP y/o F.R.I
Evalúa la solicitud y deriva a Funcionario Responsable de entregar la Información (F.R.I)	Dirección General
Recepciona y evalúa la solicitud y la deriva al Funcionario Poseedor de la Información (F.P.I)	F.R.I
Evalúa y atiende el proceso de solicitud y/o entregar información solicitada a F.R.I. (Previa liquidación de copia del expediente si lo amerita)	UNIDAD ORGÁNICA F.P.I
Recepciona documento de respuesta y/o expediente, lo deriva con Oficio de respuesta a Dirección General para su aprobación.	F.R.I
Evalúa oficio de respuesta y expediente, firma oficio aprobando la respuesta.	Dirección General
Registra y entrega la información solicitada, a través de trámite documentario y/o del SAIP	F.R.I
Recibe oficio de respuesta y/o expediente	Usuario
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Atención de solicitud de información	Unidades orgánicas	Variable	Mecanizado/ Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Atención de solicitud de información	Público en general	Variable	Mecanizado/ Manual

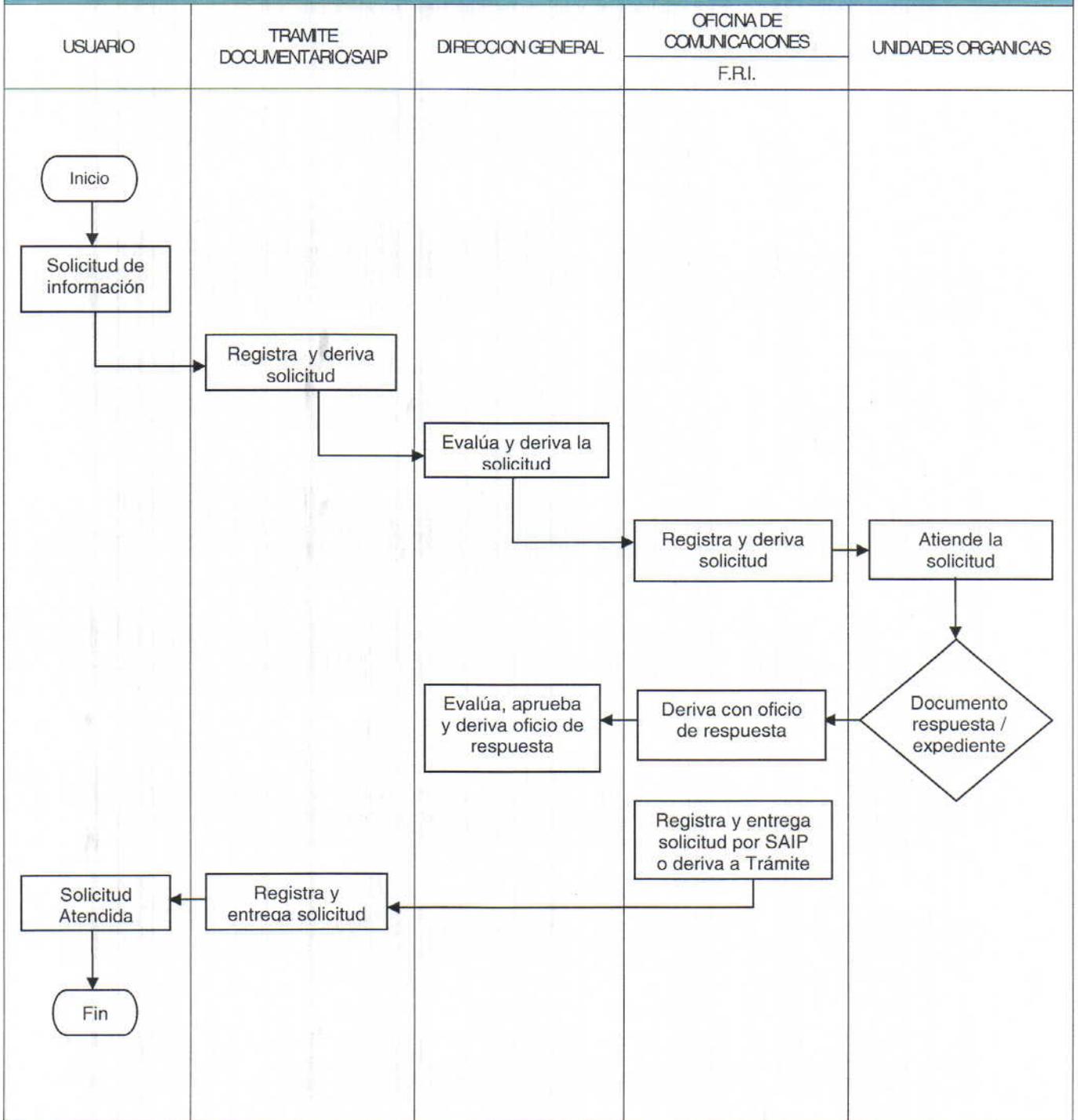


25



I. TAGLE L.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN



I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S.

	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Diseño e Impresión		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Producción gráfica		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Diseño e impresión	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-011
<b>PROPÓSITO</b>	Promociona las actividades académicas, asistenciales y culturales a través de formatos, tales como folletos, afiches, banner, gigantografías, tarjetas, entre otros.		
<b>ALCANCE</b>	Público Interno y externo.		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA
Materiales gráficos impresos / Materiales gráficos distribuidos o expuestos	Porcentaje	Registro	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Solicitud formulada de la Dirección General, unidad orgánica y/o comité para elaborar diseño e impresión	Dirección General / Unidad orgánica
Coordina con la unidad orgánica solicitante y definir la pieza comunicacional más apropiada, según actividad promocional y/o públicos objetivos.	Diseño
Redacta del texto y/o mensajes que se desea difundir	Prensa
Selecciona imágenes entre fotos, dibujos y/o gráficos, según contenido de mensaje.	Fotografía
Prepara el bosquejo con texto, dibujos e imágenes	Diseño
El diseño elaborado es puesto a consideración del solicitante, para sus aportes. Si hay cambios, se procede a estos.	Diseño
Tramita la validación de la unidad orgánica solicitante	Unidades orgánicas
Visto bueno de la máxima autoridad	Dirección General
Requiere y coordina con el área competente para la impresión del material.	Jefatura
Entrega el diseño final en medio digital a proveedor del servicio de impresión	Diseño
Recepciona y expresa su conformidad del material impreso por la cantidad solicitada.	Jefatura
Distribuye y/o expone la pieza comunicacional a los públicos objetivos, según sea el caso.	Oficina de Comunicaciones
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de diseño e impresión	Unidades Orgánicas	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Producto gráfico	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado



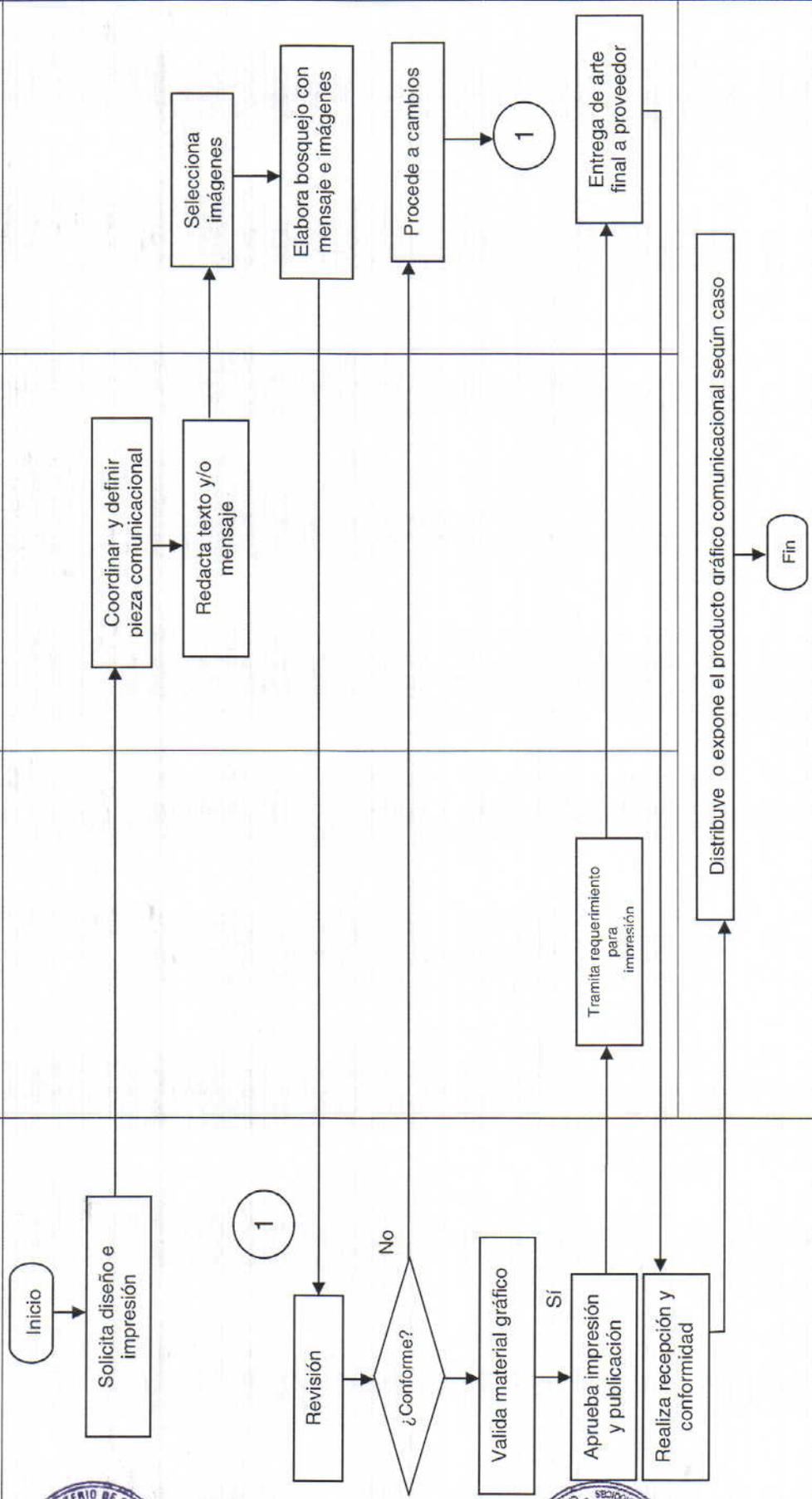
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPRESIÓN

DIRECCIÓN GENERAL O UNIDAD ORGÁNICA

JEFATURA

OFICINA DE COMUNICACIONES  
PRENSA

FOTOGRAFÍA - DISEÑO



I. TACLE L.



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Organización de actividades institucionales		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Relaciones Públicas y Protocolo		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Organización de actividades institucionales	<b>FECHA</b>	<b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b>	<b>COMU-012</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Difunde un determinado servicio o actividad institucional, la misma que contará con la presencia de funcionarios de la institución o invitados externos, de acuerdo a la naturaleza de la misma.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas y público interno y o externo.		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Eficacia en las actividades institucionales	Día	Registro de actividades institucionales	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Relaciones Públicas informa a la jefatura y ésta a su vez a la Dirección General sobre la proximidad de alguna actividad institucional y coordinar su realización.	Relaciones Públicas-Jefatura-Dirección General
La jefatura encarga a Relaciones Públicas la coordinación de actividad.	Jefatura-Relaciones Públicas
Elabora el programa respectivo y las invitaciones (tarjetas, oficios, memorandos escritos y/o virtuales).	Relaciones Públicas-Comunicación Social
Las invitaciones y el programa se envían a la Dirección General para su conocimiento y/o aprobación. Luego de su aprobación se coordina su distribución con la Dirección, de acuerdo a la base de datos actualizada para los invitados internos y externos, y su respectivo envío 15 días antes de la actividad.	Dirección General
Una semana antes de la actividad se confirma la asistencia de los invitados, principalmente de los externos.	Relaciones Públicas
Determina un maestro de ceremonias.	Jefatura
Coordina la instalación de los equipos audiovisuales (micrófono, equipo de sonido, multimedia, fotografías, laptop, amplificadores, parlantes) y equipos de ventilación en el lugar a desarrollarse la actividad. Se dispondrá diseño e instalación de tarcos de integrantes de mesa de honor y se tendrá listo banderines o estandartes (nacional y/o institucional), agua, folders y lapiceros.	Relaciones Públicas-Comunicación Social
Designa a una persona para que reciba a los invitados de afuera.	Jefatura
Elabora e instala avisos informativos en los diferentes paneles de la institución.	Relaciones Públicas
Coordina con Servicios Generales para la autorización de ingreso de los invitados externos, la ubicación de los vehículos y su seguridad interna y externa.	Jefatura
Tiene listo un obsequio (artículos de artesanía, adornos en general, obras de arte, publicaciones o recuerdos institucionales, solapines, medallas) o reconocimiento (al invitado o invitados, el mismo que será entregado por la máxima autoridad del Instituto.	Dirección General-Jefatura
Al término de la actividad, de acuerdo a la jerarquía de los invitados externos, se conduce hasta la salida por el Director (ra) acompañados por el personal de Protocolo, o en su defecto, quien designe la Dirección General en coordinación con la jefatura de la Oficina de Comunicaciones.	Dirección General-Jefatura

FIN



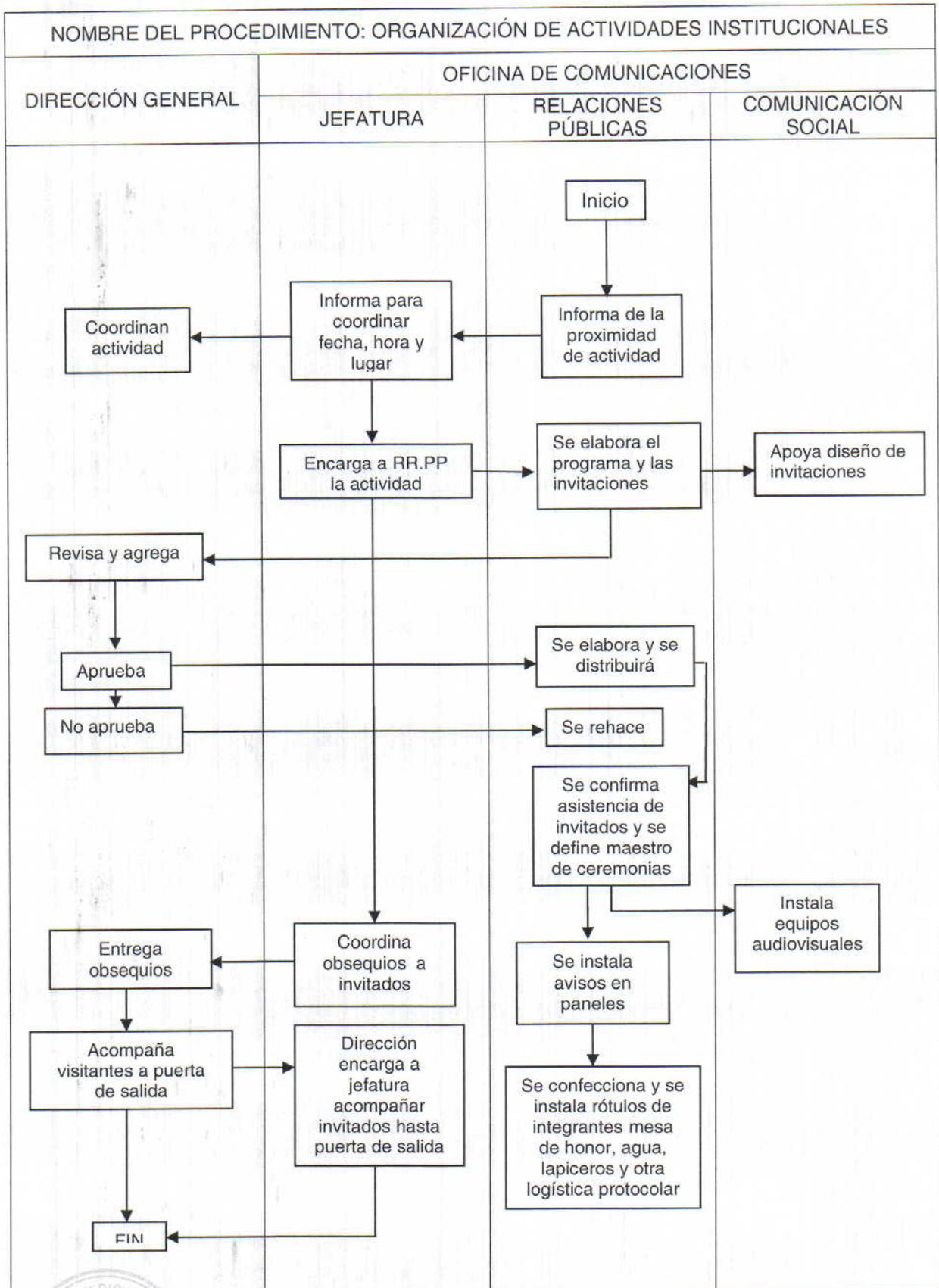
I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S.

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Organización de actividades institucionales	Unidades orgánicas	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Organización de actividades institucionales	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado





	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Apoyo y asesoramiento de actividades internas y externas		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Relaciones Públicas y Protocolo		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Apoyo y asesoramiento de actividades internas y externas	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-013
<b>PROPÓSITO</b>	Apoya y asesora la realización de actividades internas y externas según coordinación y necesidad de lo requerido.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas y público interno y o externo.		

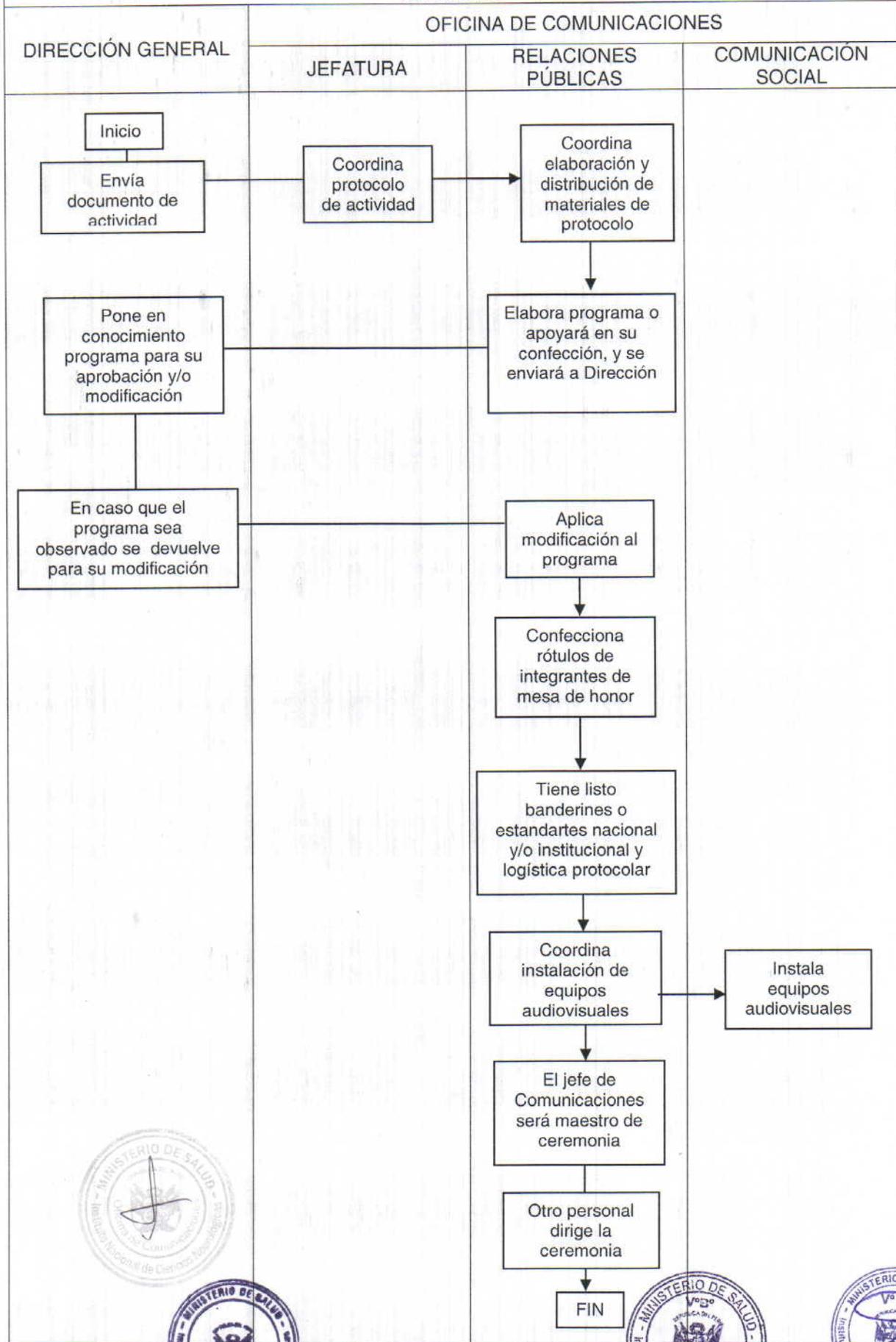
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Eficacia en las actividades internas y externas	Día	Registro de actividades internas y externas	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Recibe documento de solicitud de apoyo para la realización de actividades internas y/o externas. Puede venir de la Dirección o directamente de la oficina solicitante.	Jefatura-Relaciones Públicas
Coordina elaboración y difusión de la actividad, a través de avisos en vitrinas, paneles, y según sea el caso, por las redes sociales. En caso que el servicio solicitante maneje su propio material de difusión, se determinará el apoyo necesario.	Relaciones Públicas
Elabora o apoya en la confección del programa, el cual será enviado a la Dirección para su conocimiento y/o aprobación.	Relaciones Públicas- Dirección
Realiza los rótulos de los integrantes de la mesa de honor y la ubicación de los mismos. Se tendrá listo banderines o estandartes nacional y /o institucional y logística protocolar (agua, vasos, folders, lapiceros, material institucional).	Relaciones Públicas
Coordina la instalación de los equipos audiovisuales, (micrófono, equipo de sonido, multimedia y fotografías) en el lugar a desarrollarse la actividad, según se requiera.	Relaciones Públicas- Comunicación Social
Procede a definir el maestro de ceremonias o lo hará el propio servicio solicitante.	Jefatura
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Apoyo y asesoramiento de actividades internas y externas	Órgano y/o unidades orgánicas	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Apoyo y asesoramiento de actividades internas y externas	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APOYO Y ASESORAMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS Y EXTERNAS



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Administración del protocolo en actos oficiales		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Relaciones Públicas y Protocolo		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Administración del protocolo en actos oficiales	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-014
<b>PROPÓSITO</b>	Administrar el protocolo en actos oficiales de acuerdo a la R.M. N° 638-2005/MINSA.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas y público interno y o externo.		

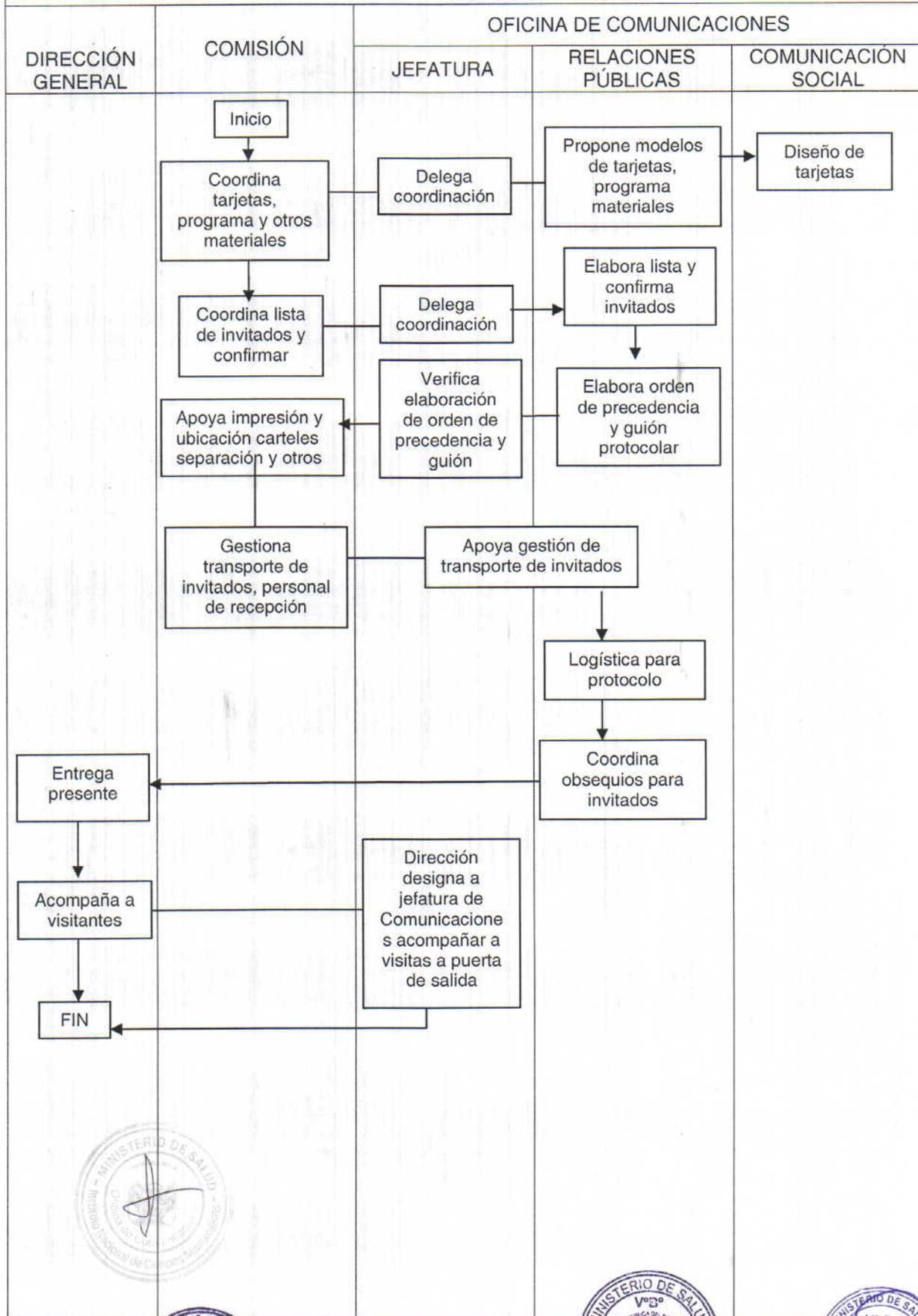
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Eficacia en la administración del protocolo en actos oficiales	Día	Registro de la administración del protocolo en actos oficiales	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Antes del evento se coordina la elaboración y diseño del programa, tarjetas de invitación (oficios, cartas), afiches y otros materiales de difusión.	Relaciones Públicas-Comunicación Social-Comisión
También se toma en cuenta la relación de invitados (elaborada de acuerdo a la base de datos actualizada) y lista de confirmaciones de asistencia.	Relaciones Públicas-Comisión
Se elabora el orden de precedencia para mesa de honor, guión protocolar de ceremonia, carteles de separación de asientos y tarjetas de reserva de asientos.	Relaciones Públicas-Comisión
Transporte para organizadores, participantes (visitas turísticas), de recursos físicos y técnicos y materiales a exhibir. Refrigerios para personal. Se verá alojamientos, itinerario de llegadas y personal de recepción.	Comisión-Relaciones Públicas
Durante el evento se coordina la inauguración y clausura, integrantes de mesa, maestro de ceremonias, fotocheck, coffee break, brindis.	Relaciones Públicas-Comisión
Se dispone la logística para aspectos protocolares (pañó, mantel, sillas, jarras con agua, rótulos para mesa, folders, banderines, estandartes, placas, bustos, telas para cubrir placas, botellas de champagne, cintas, tijeras, etc., para inauguraciones.	Relaciones Públicas-Comisión
Después de la actividad, se ordena los obsequios (flores, libros, pines, artesanías, placas, platos, etc.)	Relaciones Públicas-Comisión
Dirección entrega un presente a invitado (s).	Dirección
Dirección define si acompaña a invitado o designa a jefatura	Dirección-Jefatura-RR.PP
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Administrar protocolo en actos oficiales	Órganos	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Administrar protocolo en actos oficiales	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL PROTOCOLO EN ACTOS OFICIALES**



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Elaboración de saludos institucionales dirigidos a los públicos interno y externo		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Relaciones Públicas y Protocolo		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Elaboración de saludos institucionales dirigidos a los públicos interno y externo	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-015
<b>PROPÓSITO</b>	Cumple con parte del protocolo institucional interno y externo.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas y público interno y o externo.		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Eficacia en la elaboración de saludos institucionales para el público interno y externo	Día	Registro de la elaboración de saludos institucionales para públicos interno y externo	Oficina de Comunicaciones

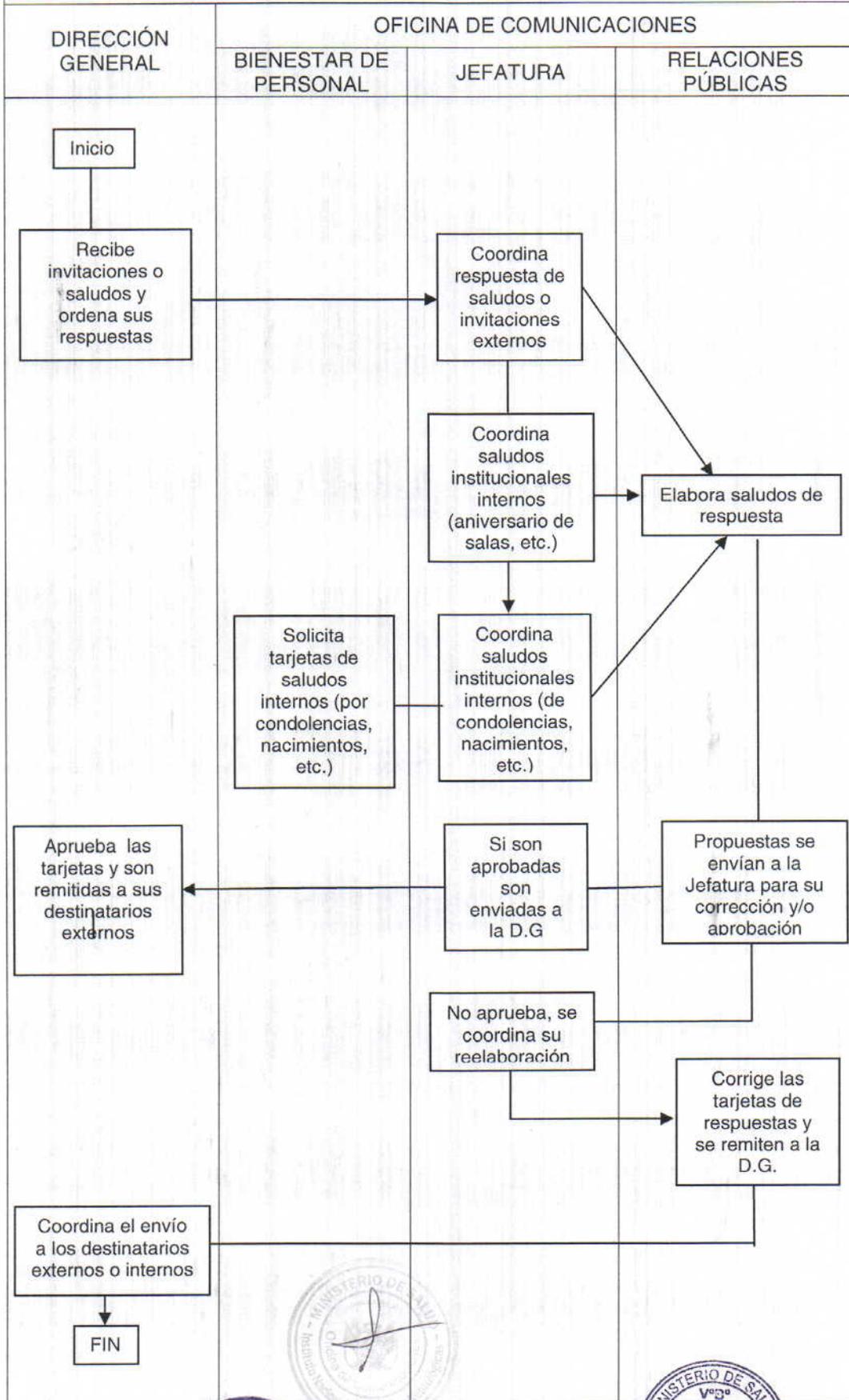
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
La Dirección General hace llegar tarjetas de invitación y saludos institucionales enviadas por establecimientos de salud y otras entidades o estamentos externos, para ser respondidas oportunamente.	Dirección General-Jefatura
Se elabora tarjetas correspondiendo al saludo o excusando la presencia de la Directora en las diferentes actividades externas.	Protocolo
También se confeccionan tarjetas de saludos institucionales internos (aniversario de salas, profesionales, y otros), de acuerdo al calendario institucional.	Jefatura-Protocolo
Bienestar de Personal (Oficina de Personal) también solicita saludos institucionales (nacimientos de bebés, de condolencias y otros)	Bienestar-Protocolo
Todas las tarjetas son remitidas a la Jefatura y luego a la Dirección General para su aprobación y/o modificación.	Protocolo-Jefatura-Dirección General
Si son aprobadas, las tarjetas se quedan en la Dirección General, quien coordina el envío de las tarjetas a sus destinatarios internos o externos.	Protocolo-Dirección General
En caso de no ser aprobadas, regresan a la Oficina de Comunicaciones para su corrección.	Dirección General-Protocolo
Se corrigen las tarjetas y se remiten a la Dirección General, quien gestiona la remisión de las tarjetas a sus destinatarios internos o externos.	Protocolo-Dirección General
<b>FIN</b>	



ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Elaboración de saludos institucionales dirigidos a los públicos interno y externo	Unidades orgánicas, órgano	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Elaboración de saludos institucionales dirigidos a los públicos interno y externo	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE SALUDOS INSTITUCIONALES DIRIGIDOS A LOS PÚBLICOS INTERNOS Y EXTERNOS**



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Atención de solicitud de información formulada por correo electrónico institucional y facebook institucional		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Relaciones Públicas y Protocolo		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Atención de solicitud de información formulada por correo electrónico y facebook institucional	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-016
<b>PROPÓSITO</b>	Responder y orientar las inquietudes de información formuladas por correo electrónico y facebook institucional.		
<b>ALCANCE</b>	Dirección General, Oficina de Comunicaciones, unidades orgánicas y público interno y o externo.		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
Registro de atención de solicitudes de información a través del correo electrónico y facebook institucional	Diario	Solicitudes de información a través del correo electrónico y Facebook institucional	Oficina de Comunicaciones

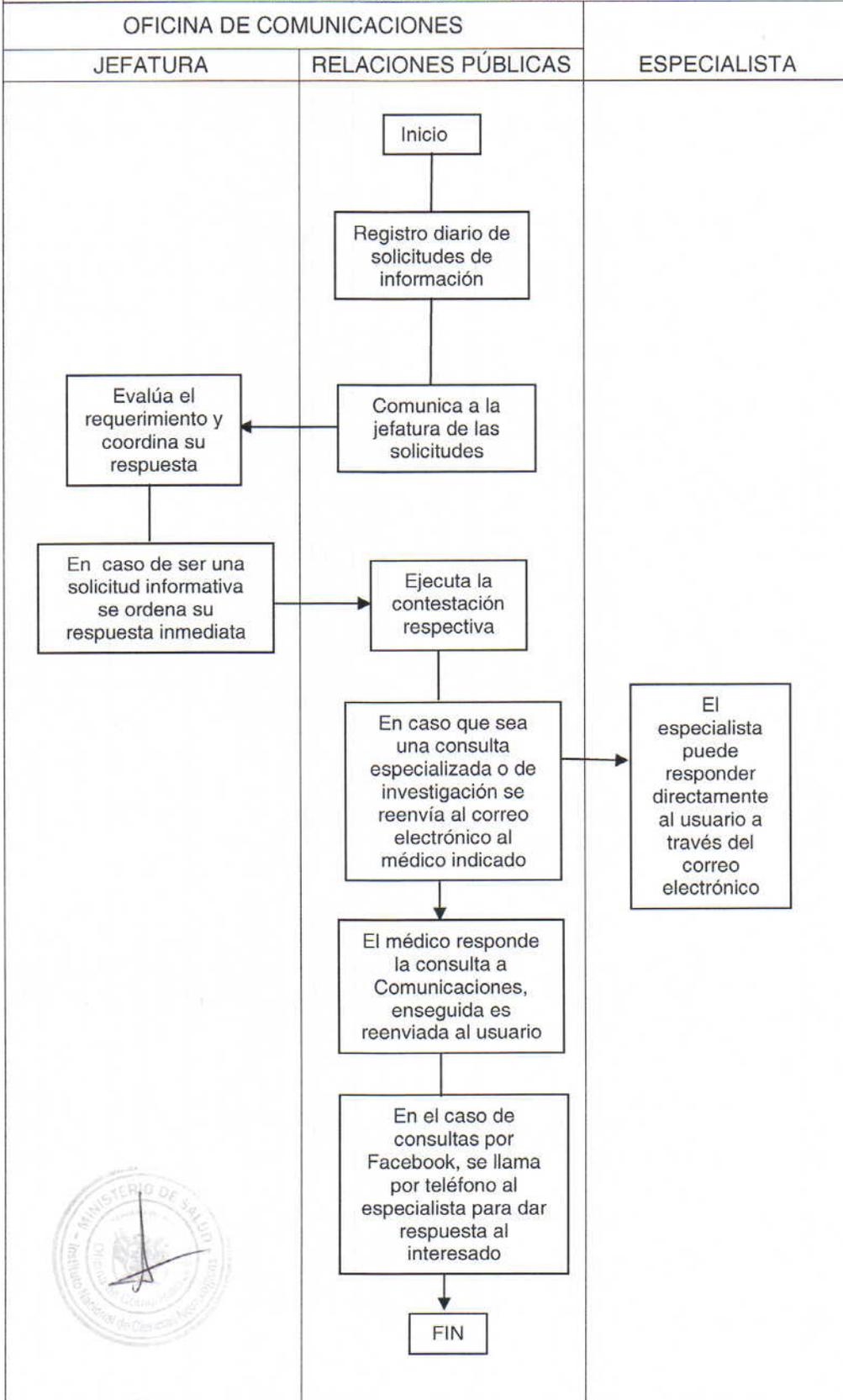
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Registro diario de las solicitudes de información formulada por correo electrónico y facebook institucional.	Relaciones Públicas
El requerimiento de información es comunicado a la jefatura para su conocimiento.	Relaciones Públicas-Jefatura
La jefatura evalúa el requerimiento, y coordina su respuesta.	Jefatura-Relaciones Públicas
Si es exclusivamente sobre atención al paciente (horario de atención, costos, especialidades), institucional u otro se gestiona su respuesta inmediata.	Jefatura-Relaciones Públicas
Se ejecuta la respuesta al requerimiento de información.	Relaciones Públicas
En caso que la solicitud sea especializada, se reenvía la petición al correo del médico especialista para su respuesta, y éste a su vez puede responder directamente al usuario.	Relaciones Públicas-Especialista
También puede responder a Comunicaciones y enseguida es reenviada al usuario a través del correo electrónico institucional.	Especialista- Relaciones Públicas
Cuando las solicitudes de información son recibidos a través del facebook se llama por teléfono al especialista para la respuesta correspondiente, y luego se responde al usuario.	Relaciones Públicas-Especialista
<b>FIN</b>	



ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Atención de solicitud de información formulada por correo electrónico y facebook institucional	Unidades orgánicas	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Atención de solicitud de información formulada por correo electrónico y facebook institucional	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN FORMULADA POR CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL Y FACEBOOK INSTITUCIONAL



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Captura de Imágenes		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Fotografía		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Captura de imágenes	<b>FECHA</b>	<b>DICIEMBRE 2015</b>
		<b>CÓDIGO</b>	<b>COMU-017</b>
<b>PROPÓSITO</b>	Obtener imágenes a través de medios digitales o manuales para ser utilizadas en la difusión de actividades académicas, asistenciales, institucionales, etc.		
<b>ALCANCE</b>	Oficina de comunicaciones, direcciones, unidades orgánicas y público externo.		

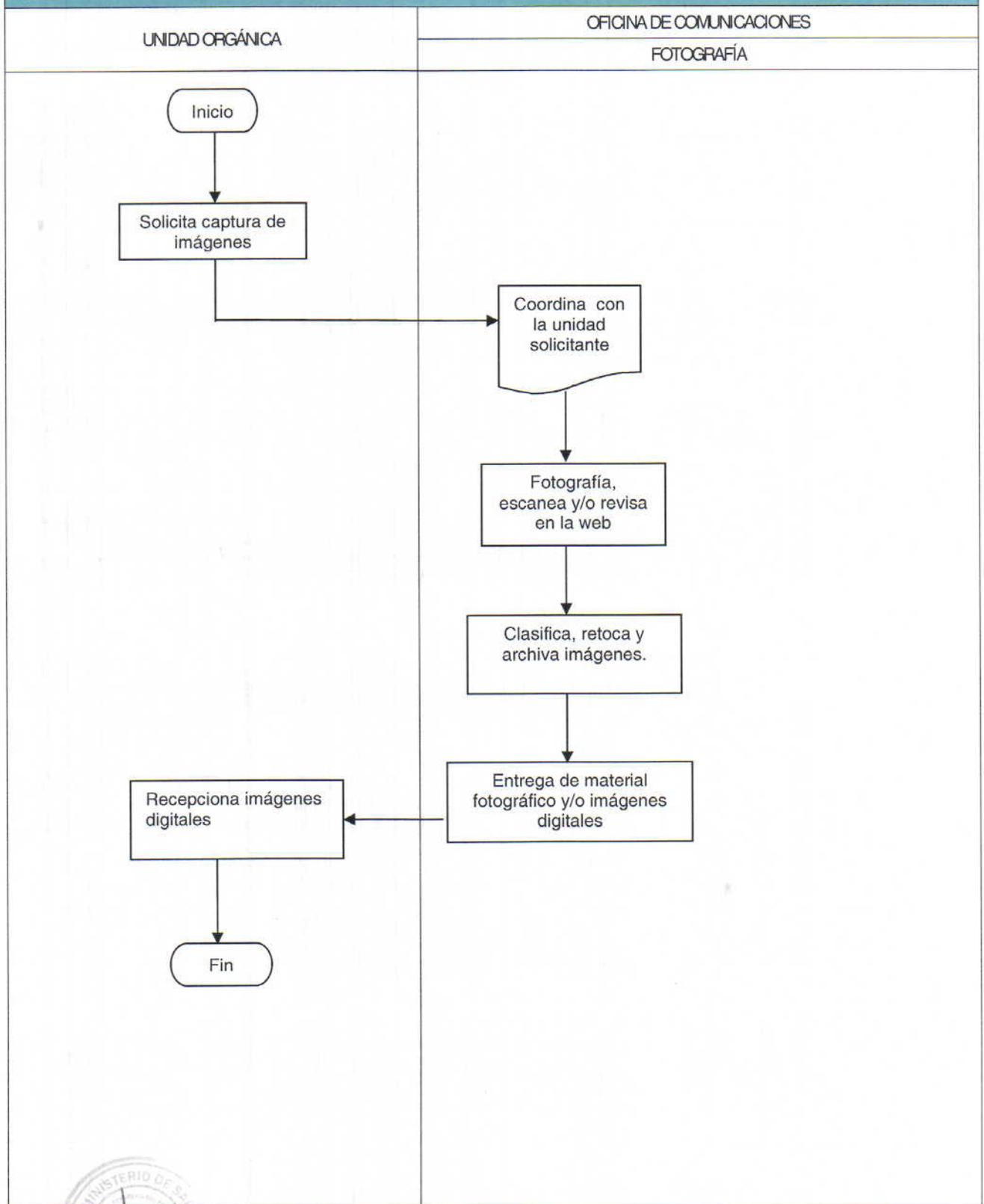
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA
Imágenes obtenidas / Imágenes utilizadas	Porcentaje	Registro	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Solicitud formulada de la unidad orgánica y/o según calendario de actividades se realiza la captura de imágenes.	Unidad orgánica
Coordina con la unidad orgánica solicitante para definir el tipo de imágenes que requieren,	Fotografía
Fotografía el evento, escanear gráficos, revistas etc. y/o revisión en la web para obtener las imágenes.	Fotografía
Selecciona imágenes para retocar y archivar.	Fotografía
Entrega del material fotográfico y/o de imágenes digitales a la unidad orgánica solicitante y archivo.	Fotografía
Recepciona en un medio digital las fotografías y /o imágenes.	Unidad orgánica
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Solicitud de captura imágenes	Unidades Orgánicas	Según requerimiento	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Imágenes	Público interno y externo	Según requerimiento	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE IMÁGENES



	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0
	Archivo digital de Fotografías		
<b>SISTEMA</b>	Comunicaciones		
<b>SUBSISTEMA</b>	Fotografía		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Archivo digital de fotografías	<b>FECHA</b>	DICIEMBRE 2015
		<b>CÓDIGO</b>	COMU-018
<b>PROPÓSITO</b>	Conserva imágenes y/o fotografías como fuente de información de la institución, las cuales servirán para difundir, promocionar, investigar, etc.		
<b>ALCANCE</b>	Oficina de comunicaciones, direcciones, unidades orgánicas y público externo.		

INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	UNIDAD ORGANICA
Fotografías obtenidas / Imágenes archivadas	Porcentaje	Registro	Oficina de Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Captura de imágenes: fotografía, escaneo.	Fotografía
Descarga la información en el computador	Fotografía
Retoca las fotografías digitalmente	Fotografía
Clasifica las fotografías por año, fecha, motivo del evento	Fotografía
De acuerdo a la clasificación ordenar las fotografías en archivos digitales en el disco duro del Computador.	Fotografía
El acceso a las fotografías será previa autorización de la jefatura	Jefatura
Uso de las imágenes para difusión, promoción, investigación etc.	Fotografía/Diseño/Prensa/ Unidades orgánicas
<b>FIN</b>	

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Captura de imágenes	Unidades Orgánicas	Variable	Mecanizado
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Archivo fotográfico	Público interno y externo	Variable	Mecanizado



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ARCHIVO DIGITAL DE FOTOGRAFÍAS

