



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Nº 53 -2018-DE-HEVES

# RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador, 04 de Junio del 2018.

## VISTO:

El Expediente N° 18-003409-001, que contiene la Nota Informativa N° 008-2018-UCII-HEVES y el Informe N° 003-2018-UCII-HEVES de fechas 02.03.18 y 28.05.18 respectivamente, ambos del Responsable de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional y la Nota Informativa N° 067-2018-OPP-HEVES de fecha 23.04.18, de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N°008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su Jurisdicción;



C. LEON G.

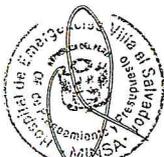
Que, en atención a la Nota Informativa N° 008-2018-UCII-HEVES y el Informe N° 003-2018-UCII-HEVES de fechas 02.03.18 y 28.05.18 respectivamente, la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional remite la propuesta de PLAN DE COMUNICACIONES 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR y la opinión técnica, que sustenta el referido PLAN, para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;



S. DONAYRE C.

Que, la referida propuesta de PLAN tiene por objetivo general desarrollar y consolidar la marca del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, posicionándolo como un establecimiento de primer nivel, con los mejores profesionales, con calidad y calidez en sus atenciones y con una infraestructura moderna;

Que, asimismo, mediante Nota Informativa N° 067-2018-OPP-HEVES de fecha 23.04.18, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorablemente sobre el proyecto de PLAN DE COMUNICACIONES 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, en atención al Informe N° 016-2018-AP-OPP-HEVES de fecha 23.04.18, del responsable del área de Planeamiento y Costos, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;



E. SERVAN V.

Que, la referida propuesta de PLAN, cumple con las disposiciones previstas en las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobadas por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA de fecha 28.10.16;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el proyecto de PLAN DE COMUNICACIONES 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, de acuerdo al marco normativo vigente;



Que, el Artículo 10° Literal c) del Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS de fecha 27.05.16, establece las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo, entre las cuales se encuentra, la prerrogativa de expedir Resoluciones Directorales en asuntos que sean de su competencia, y en tal sentido, es su prerrogativa aprobar instrumentos técnicos para el mejor desarrollo y cumplimiento de las actividades institucionales del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Responsable de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional y el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Villa El Salvador; y



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y  
HOMBRES"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias; el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; la Resolución Ministerial N° 850-2016-MINSA, que aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"; y el Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS; y

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.**-Aprobar el PLAN DE COMUNICACIONES 2018, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, por las consideraciones expuestas, el cual consta de doce (12) folios, y que forman parte de la presente Resolución Directoral como Anexo.

**Artículo Segundo.**- Disponer que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, proceda a publicar y difundir la presente Resolución Directoral en la página web del Hospital.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE.**



S. DONAYRE C.



E. SERVAN V.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

M. C. Carlos I. León Gómez  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

C.c. Oficina de Planeamiento y Presupuesto  
Unidad de Asesoría Jurídica  
Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

# PLAN DE COMUNICACIONES 2018

UNIDAD DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

#EstasEnBuenasManos





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

## I. INTRODUCCIÓN

Hasta hace unos años la población de Lima Sur sobrepasa los 2 millones de habitantes y el Hospital María Auxiliadora era el único centro de referencia para los distritos de Lima Sur y en algunos casos de pacientes de provincias que tenían una alta demanda de los servicios que ofrecía ese hospital y que debido al descontrolado crecimiento urbano, se vio sobrepasado en su capacidad.

De los 117 establecimientos del MINSA ubicados en el ámbito de la jurisdicción de DISA II Lima Sur y en funcionamiento, 38 corresponden a centros de salud, 77 a puestos de salud y un solo hospital. Esta grave situación evidenció la urgente necesidad de contar con un nuevo hospital en para poder brindar así una mejor atención especializada hacia esta población.

En ese contexto, se inicia la construcción del nuevo Hospital de Emergencias Villa El Salvador, con una infraestructura de 23,640.70 m<sup>2</sup>, en un área de terreno de 40,000 m<sup>2</sup>, ubicado en el tercer sector de Villa El Salvador entre las avenidas 200 millas y Pastor Sevilla. El proyecto contempló un presupuesto total en inversión de S/. 199'650,045.00.

Este nuevo establecimiento ha generado un nuevo estándar de atención diferente al que estaban acostumbrados los pobladores, ya que se basa en la atención de emergencias y consultas por especialidades a través de referencias, más no la atención masiva a la que estaban acostumbrados.

Estos hábitos de los pacientes donde muchos prefieren ser atendidos en algún hospital y la amenaza de que eso suceda con el nuevo establecimiento es un factor latente que debe ser abordado constantemente a través del manejo de las comunicaciones. Asimismo, es necesario generar mecanismos de información a los usuarios para que conozcan el sistema de atención, las campañas, el tipo de atenciones y todo lo relacionado a la imagen institucional que nos posicionen como un establecimiento de primer nivel.

Cabe indicar que el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, inicio su funcionamiento en abril del 2016, siendo el primer Hospital de nivel II-2 ubicado en la jurisdicción de la DIRIS Lima Sur, y tiene la prerrogativa de poder construir su imagen y reputación desde cero, lo cual es una ventaja competitiva que debe ser aprovechada y manejada adecuadamente para consolidar un establecimiento de primer nivel.

## II. FINALIDAD

Posicionar la imagen institucional positiva del Hospital de Emergencias Villa el Salvador a nivel nacional.

## III. OBJETIVO

Desarrollar y consolidar la marca del hospital de Emergencias Villa El Salvador, posicionándolo como un establecimiento de primer nivel, con los mejores profesionales, con calidad y calidez en sus atenciones y con una infraestructura moderna.

### Objetivos específicos:

- Brindar información actualizada a los usuarios sobre los servicios y actividades que ofrece la institución en todos niveles de atención y accesibilidad.



[www.heves.gob.pe](http://www.heves.gob.pe)



Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av. 200 Millas, tercer sector, Villa Salvador  
Telfs. (01)6409875





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

- Implementar las estrategias de comunicación y evaluar su impacto para contribuir en la mejora de la salud en la población.
- Informar sobre las actividades relevantes del hospital para fortalecer la imagen institucional del hospital.
- Programar y organizar las actividades protocolares, oficiales y sociales, así como la conducción de las mismas.
- Participar en la identificación e implementación de acciones de mejora continua de la calidad del hospital.

#### IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29414 – Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Resolución Ministerial 850-2016/Minsa – aprueba la norma para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N.° 008-2017-SA - Aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N.° 011-2017-SA – Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Jefatural N.° 327-2016/IGSS - Crea el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- Resolución Jefatural N.° 381-2016/IGSS – Aprueba el Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

#### V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación es el hospital de Emergencias Villa El Salvador, la Jurisdicción de Lima sur y otros ámbitos que requieran su participación, en el campo de sus competencias.

#### VI. RESPONSABILIDADES

La Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional (UCII) del hospital de Emergencia Villa El Salvador es el encargado del desarrollo y ejecución del presente plan, en coordinación con la Dirección Ejecutiva.

#### VII. MENSAJES Y TONO DE LA COMUNICACIÓN

Es importante que el mensaje y tratamiento de la comunicación hacia nuestros usuarios sea cálida, sencilla y cercana, usando para ello el hashtag elegido para el hospital, el cual traduce en buena medida el core de nuestro servicio y lo que buscamos transmitir. Se puede usar el mismo como slogan de campañas, en presentaciones, documentos y todo material o insumo que se vaya a elaborar:

*#EstasEnBuenasManos*

Para el caso de declaraciones y otros mensajes elaborados para ocasiones y situaciones específicas, se deberá coordinar con el área de comunicaciones para el soporte necesario.

#### VIII. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

##### 1. MEJORAMIENTO DE LA IMAGEN INTERNA DE LA INSTITUCIÓN:

[www.heves.gob.pe](http://www.heves.gob.pe)



Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av.  
200 Millas, tercer sector, Villa El  
Salvador  
Telfs. (01)6409875





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

Uno de los principales mecanismos para dar continuidad y sostenimiento a las acciones de comunicación, es contar con los documentos que oficialicen y establezcan los lineamientos, políticas y elementos de identificación institucional. Esto permite contar con una guía y no dejar que el crecimiento de la organización se realice de forma desorganizada y sin ningún control.

Para ello es necesario establecer y estandarizar los siguientes procedimientos y documentos de gestión:

- a. **Manual de identidad.** Es un documento básico que toda institución debe manejar, pues en él se establece y estandariza el uso de la marca, es decir, todo lo relacionado a imagen corporativa: colores, tipografías, logos, mensajes, slogan, etc. Este permite que los usuarios perciban una imagen uniforme, estandarizada y consecuente en diseño y gestión de sus contenidos, potenciando los procesos de comunicación e identificación.
- b. **Manual de señalética.** Es un documento que se usa en instituciones cuya naturaleza y “core” de servicio promueve el tránsito masivo de usuarios dentro de las instalaciones, siendo necesario para orientar y guiar a las personas, sin la necesidad de disponer de personal que se encargue de esta actividad. Una buena señalética es indispensable para la gestión administrativa y clínica y debe basarse en las normas técnicas vigentes.
- c. **Manual de crisis comunicacionales.** Es un documento técnico que permite estandarizar los procedimientos y pasos a seguir ante un caso que amenace la imagen de la institución, considerando para ello los protocolos necesarios desde el tipo de comunicación, formación de comités, así como la designación de voceros.
- d. **Manual de procedimientos de comunicaciones.** Es importante que el hospital cuente con los documentos y flujos estipulados para cumplir ciertos procesos que se dan de forma rutinaria, y que sea de cumplimiento de los trabajadores. De esta manera se asegura el cumplimiento de objetivos y la estandarización de procesos, para no crear confusión ni perder de vista los mecanismos para generar una buena comunicación interna y externa.
- e. **Reglamento interno del Trabajador.** Si bien esta es una herramienta de uso interno manejada por la Oficina de Recursos Humanos, se debe considerar la entrega, presentación, diagramación y diseño del mismo, para lo cual se debe realizar un trabajo conjunto de validación que permita otorgar esta herramienta como parte de un “welcome pack”, que a su vez debe facilitarse en los procesos de inducción a los nuevos trabajadores.
- f. **Elementos de identificación institucional.** Se ha hecho evidente que las organizaciones que no cuentan con colaboradores claramente identificados y comprometidos tienen una fuerte tendencia al fracaso, por ello, se deben fortalecer las estrategias que permitan crear un vínculo con la institución. En este contexto, se ha evidenciado, que los colaboradores del HEVES, demuestran especial interés por elementos de identificación, lo cual se debe convertir en una oportunidad para la creación de nuestra cultura organizacional:

1. **Fotocheck.-** Es importante contar con elementos de identificación obligatoria de los trabajadores, tanto internamente como en actividades oficiales o comisión de servicios. Por ello se hace necesario coordinar con el área de Gestión de Recursos Humanos proveer de este importante insumo a los colaboradores.

[www.heves.gob.pe](http://www.heves.gob.pe)



Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y  
200 Millas, tercer sector, Villa  
Salvador  
Telfs. (01)6409875





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

Asimismo, hay que considerar la forma de realizar el abastecimiento continuo frente a: incorporaciones individuales y pérdidas.

2. **Pin institucional.-** Este simple pero potente elemento de identificación viene siendo uno de los más requeridos por los trabajadores y uno de los que pueden mejorar el clima organizacional con mayor eficacia. Se debe establecer momentos claves para la entrega de estos elementos, los cuales pueden ser durante reuniones de bienvenida a los nuevos trabajadores.
  3. **Firmas de correo.-** Se debe estandarizar el uso de las firmas de correo, acompañado por el fomento y obligatoriedad de los correos electrónicos institucionales. Esto en base a la normativa vigente que le confiere carácter de documento oficial a los correos institucionales.
  4. **Chalecos institucionales.-** Existen situaciones en que los trabajadores y representantes de la institución deban realizar o asistir a eventos, campañas, reuniones u otras actividades en los cuales deben identificarse a través de herramientas de mayor visibilidad como los chalecos.
- g. **Mantenimiento y mejoramiento de los canales de comunicación interna y sus contenidos.** El uso de herramientas de comunicación interna permiten fortalecer la comunicación de mensajes claves, la convocatoria y la participación en iniciativas y actividades que buscan fomentar el buen clima organizacional.
1. **Wallpapers.-** El uso de este elemento de comunicación es potente y de fácil uso, por lo que debe ser explotado al máximo, sobre todo en el desarrollo de campañas y convocatorias dirigidas al público interno.
  2. **Redes sociales internas.-** Creación, uso y mantenimiento de redes sociales de carácter interno, mismas que ya existen, incluso a través de otras oficinas, pero deben realizarse de una forma más centralizada y ordenada, por lo que es necesario que se consoliden como un canal oficial de comunicación y se establezcan normas de convivencia y de uso, así como se maneje apropiadamente la información que ahí se maneja: Instagram, whatsapp, telegraph, etc.
  3. **Paneles informativos.-** Cada servicio del hospital posee información potente que debe ser difundida tanto a usuarios externos como interno, por lo que se hace necesario que cuenten con una vitrina de comunicación que les permita difundir y transmitir información de relevancia.
  4. **Boletines.-** Si bien los newsletter y boletines son una opción que va perdiendo fuerza en temas de comunicación resulta importante considerarlos pues, se pueden usar en sus formatos más ligeros y rápidos, que si causan impacto y generan una mejor imagen interna de la institución.
  5. **Intranet.-** herramienta de uso obligatorio en las instituciones con colaboradores en crecimiento, pues ordena, facilita y garantiza un mejor uso de los canales, procedimientos y acciones de cara a la consecución de los objetivos.
- h. **Acciones de comunicación interna.** Las acciones de comunicación interna están orientadas a crear y consolidar una cultura organizacional que regirá el trabajo de la

[www.heves.gob.pe](http://www.heves.gob.pe)



Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av.  
200 Millas, tercer sector, Villa  
Salvador  
Telfs. (01)6409875





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

institución por los siguientes años. Su construcción demanda tiempo, interacción, inversión y sobre todo una serie de acciones que incluyen un contacto directo con los colaboradores y sus intereses personales, por lo que es importante definir estas intervenciones y desarrollarlas (en conjunto con el área de Recursos Humanos) para conseguir el objetivo de transmitir una correcta y adecuada cultura, que se vea reflejada incluso a los usuarios externos.

1. **Efemérides.-** Las fechas conmemorativas como días festivos, aniversarios de grupos ocupacionales, entre otros momentos establecidos por el Estado, se convierten en oportunidades para el desarrollo de la cultura organizacional y la identificación con la institución. Son importantes gestos que realiza una gestión hacia sus trabajadores que puede redundar en una imagen consolidada de sus líderes y promueve la mejora de la producción y desempeño.
  2. **Actividades internas y merchandising.-** El uso de actividades al interno como concursos, faenas, activaciones, entre otras acciones de involucramiento del personal permiten gestionar y hacer un alto a la carga laboral y promueve el involucramiento con la gestión y los objetivos institucionales. Estas acciones pueden ir acompañadas de la entrega de elementos de identificación que promueven la participación de los colaboradores, pues significan un reconocimiento y además, sirven como mecanismos de identificación. Las posibles actividades a desarrollar al corto plazo son: “los viernes casual”, “día de la actividad física”, etc.
  3. **Actividades de integración.-** Hacer un alto total al trabajo y fomentar la integración entre compañeros, de forma articulada y en base a un objetivo claro, como el trabajo de nuestros valores, el logro de objetivos, mejoramiento del clima organizacional o fortalecimiento de capacidades, son actividades que fomentan experiencias positivas, refuerzan el trabajo en equipo y permiten acercarnos a los colaboradores que es uno de los objetivos principales de la comunicación interna.
    - i. **Institucionalización de la estrategia de mailing.** El correo electrónico es una herramienta indispensable en el quehacer de las instituciones, sin embargo, el grado de institucionalización varía dependiendo de la cultura organizacional de cada una. Por ello es importante iniciar el proceso de formalización y uso de los correos institucionales, bajo la premisa que: “Toda comunicación enviada o recibida por este medio tiene valor de documento oficial”, de ahí que la propuesta y uso debe ir en base a fases de implementación:
      - a. Migración a un sistema de correos institucional de paga (mismo que debe ir acorde al crecimiento de colaboradores que se viene durante el presente año)
      - b. Institucionalización del correo como medio de comunicación oficial, desterrando el uso de otros correos personales.
      - c. Estrategias de mailing, como el envío de newsletter y otros formatos de llegada a través del correo, mismos que causan impacto y fomentan la comunicación interna de calidad.
2. **MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA INSTITUCIÓN:**  
Los canales de comunicación externa son los medios a través de los cuales los usuarios, autoridades, instituciones y población en general conocen y establecen un primer contacto con el hospital, por lo cual, debe realizarse un adecuado mantenimiento y reordenamiento de estos canales, a fin de brindar información exacta, útil y real.

www.heves.gob.pe



Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av.  
200 Millas, tercer sector, Villa El  
Salvador  
Telfs. (01)6409875





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

Para ello se debe evaluar y presentar proyectos de mejora en nuestros vehículos de comunicación de cara al usuario, los mismo que tienen un valor agregado, pues nos permiten acercar nuestros servicios de forma efectiva e inmediata a quien lo requiera.

- a. **Mejoramiento y actualización de la página web.** El portal institucional es una importante herramienta de comunicación que tiene que estar en constante actualización y servir como referente a los usuarios, autoridades, instituciones y todo aquel que requiera información oficial de la institución. Debe estar orientado al usuario y tener definido el uso y públicos a los cuales llegaremos pues, se debe evitar volcar de forma desorganizada y sin objetivo claro la información a esta página.

Actualmente la página web no cuenta con un orden establecido, no se cuenta con accesos que permitan la actualización fácil y ordenada y se debe fortalecer a través de las siguientes propuestas:

- ✓ Debemos contar con una página web, creada por un desarrollador web, que nos permita mejorar la experiencia del usuario, desde el punto de vista técnico, pues actualmente tenemos una página creada en wordpress (plantilla gratuita) que limita las acciones en cuanto a estructura y mejoramiento.
  - ✓ Se debe desarrollar la directiva de publicaciones, en las cuales se delega el alcance, acceso y responsabilidades de las publicaciones sobre ciertos puntos importantes: Procesos CAS, Información estadística, información de comunicaciones, normas y documentos oficiales, etc.
  - ✓ Se debe considerar en este punto la responsabilidad de publicación de quien este encargado del portal estándar de transparencia, así como los encargos necesarios para cumplir con las normas de publicación que indican contraloría, Gobierno digital, entre otras instituciones.
  - ✓ Replantear el formato y contenido de la página web, de forma que se evite la duplicidad de información, falta de contenido y actualización y reordenamiento de las características del portal, a fin que sea atractiva y utilitaria para nuestros usuarios.
- b. **Relacionamiento con medios de comunicación local y nacional.** Es importante que el hospital comunique los avances de su gestión a través de medios de comunicación, lo cual fortalece la imagen positiva de la institución y lo posiciona frente a otras instituciones. Este trabajo debe llevarse tanto a nivel nacional como local, con la misma importancia, ya que se dirigen a públicos objetivos bien definidos en los objetivos de la organización.

Para este trabajo es necesario que se tomen en cuenta las estrategias a adoptar, para ganar espacios y mejorar nuestra relación con periodistas y medios, lo cual resulta estratégico en situaciones de crisis, ya que nos brinda una ventaja de negociación para poder enviar mensajes en momentos claves.

- ✓ *Entrevistas con especialistas*, el contar con especialistas en diversos temas de salud nos brinda un abanico de posibilidades para salir en medios y destacarnos como un hospital que cuenta con los mejores profesionales, los más calificados y nos hace destacar frente a otros nosocomios.
- ✓ *Casos sociales*, el tener acceso a casos sociales que puedan complementar nuestra posición de cercanía con los pacientes y proyecte una imagen humanizada del hospital nos brinda una gran ventaja de posicionamiento que puede ser replicado en los medios, que gustan mucho de estos temas.

[www.heves.gob.pe](http://www.heves.gob.pe)



Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av.  
200 Millas, tercer sector, Villa El  
Salvador  
Telfs. (01)6409875





PERÚ

Ministerio  
de SaludHospital de Emergencias  
Villa El Salvador

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

- ✓ *Campañas mediáticas*, es importante considerar la realización de campañas dirigidas a la población y al mejoramiento de las condiciones de salud de la población, ya que nos permite abrir ventanas de difusión del trabajo de hospital y sus profesionales.
  - ✓ *Comunicación de crisis*, es importante el desarrollo del manual de crisis comunicacionales, así como las acciones adoptar frente a crisis mediáticas, ya que esto nos permite actuar de formas rápida y eficaz ante problemas que minan y debilitan la imagen institucional, así como la gestión de los directivos.
  - ✓ *Conferencias e informes especiales*, son mecanismos de difusión importantes que se deben trabajar para la cobertura de actividades e iniciativas del hospital, de forma que se hagan evidentes ante la opinión pública y nos permita ganar prestigio y reputación.
- c. **Relacionamiento con nivel central del Ministerio de Salud y Diris.** Mantener una adecuada vinculación con instituciones de salud claves, resulta vital para el desarrollo de estrategias e iniciativas propias del hospital, así como la adecuación de procesos, la adquisición de elementos de donación (paneles, tótems, etc.), así como el intercambio de experiencias y sistemas que fortalezcan a la institución.

Si bien este proceso debe ser realizado por todos los servicios del hospital, se ha evidenciado que el área de comunicaciones sirve como nexo entre organizaciones que pueden resultar de apoyo a la gestión, lo que la convierte en una unidad estratégica para el inicio de una vinculación interinstitucional y la generación de procesos de apoyo mutuo que benefician a los pacientes.

- d. **Creación y operatividad de Call Center.** Una institución moderna no puede prescindir de una central telefónica que permita informar, orientar y resolver situaciones cotidianas que los usuarios requieren solucionar. Además, permite disminuir en gran medida la presencia física de usuarios, facilitando su conexión con el hospital, lo cual es importante ya que muchos usuarios no disponen del tiempo, las condiciones o los recursos para movilizarse constantemente al hospital.

Esta iniciativa permite además, obtener información estadística importante sobre las consultas, los procesos que necesitamos solucionar y las oportunidades de mejora que de forma cotidiana vienen afectando a la población.

- e. **Desarrollo de contenido para circuito cerrado.** Una herramienta potente y continua que posee el hospital es el uso del circuito cerrado de televisión, el mismo que no es explotado al máximo para las comunicaciones y que sirve como herramienta de contacto directo con nuestros usuarios. Debemos focalizar esfuerzos en crear contenidos llamativos, coherentes y diversos, que produzcan conocimiento útil a nuestros pacientes y que además, aminore en gran medida una posible mala experiencia producto de prolongados tiempos de espera. Para ello, se plantea hacer el benchmarking correspondiente para realizar pilotos de prueba en las salas de espera de la institución.
- f. **Desarrollo y crecimiento de las redes sociales.** Es innegable el crecimiento y poder que han adquirido las redes sociales en la construcción de imagen de las instituciones, así como la potencia que poseen para comunicar y transmitir mensajes, por ello es necesario fortalecerlas, mantenerlas a la vanguardia y velar por su constante crecimiento e interacción, ya que nos permite generar una corriente de opinión favorable hacia nuestra institución.

[www.heves.gob.pe](http://www.heves.gob.pe)



Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av.  
200 Millas, tercer sector, Villa El  
Salvador  
Telfs. (01)6409875





Sin embargo, siendo una institución nueva, y teniendo como objetivo no solo ser conocida a nivel de los trabajadores del hospital sino crecer hacia nuestros usuarios, autoridades e incluso otras instituciones, es necesario aplicar estrategias de crecimiento continuo. Para ello es necesario que considere una estrategia importante y relevante sobre la cual también se debe considerar inversión, como canal digital de comunicación.

### 3. MEJORAMIENTO DE LAS ACCIONES DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNITARIAS

La estrategia de vinculación y trabajo articulado con diversos actores sociales y políticos fortalece el desarrollo de acciones conjuntas y valida el trabajo que se realiza de cara a la población, promoviendo el trabajo del equipo de gestión y el potencial humano de los colaboradores y sus servicios. Este componente comunicacional, que está vinculado a un trabajo de relacionamiento no solo con pobladores, sino con sus necesidades, está enfocado en conocer y dar solución a las necesidades de salud más álgidas del sector donde opera la institución.

Para ello se han identificado diversos componentes a trabajar, lo cual conlleva un componente político, que también es importante para el buen desarrollo de la gestión organizacional:

- a. **Acciones de relacionamiento con la comunidad.** Conocer las necesidades de la población es un importante paso para llevar información promocional de salud y mejorar el conocimiento de los usuarios sobre los procesos y mecanismos que deben seguir para atenderse y fortalecer el primer nivel de atención, lo cual redundará en una mejora del sistema de salud y el descongestionamiento de los hospitales.

Asimismo, mejora los trabajos de difusión y se convierten en replicadores de mensajes importantes que el hospital busca difundir. Ellos además se convierten en importantes aliados para futuras intervenciones, campañas e iniciativas que requieren la participación ciudadana y el compromiso de la comunidad.

Asimismo, se ha demostrado que a través de la participación de la población se han podido sacar adelante proyectos de mejora, así como de cuidado y protección de las instalaciones, ya que la población asume como suya la infraestructura y vela por su cuidado y seguridad.

- b. **Acciones de relacionamiento con actores sociales y políticos.** La comunicación estratégica permite mejorar la imagen institucional a través de las acciones de abogacía, es decir, que personajes con cierto grado de reconocimiento y liderazgo asuman como propios los mensajes y acciones emprendidas por el hospital, lo cual nos proporciona un mayor empuje en el reconocimiento y aceptación de medidas e iniciativas.

Esto nos permite, por ejemplo, mejorar nuestras estadísticas de convocatoria, mejora nuestra llegada a través de redes sociales y fortalece el proceso de comunicación de mensajes claves que puede variar según las necesidades de la institución. Asimismo, contiene posibles situaciones de riesgo a la imagen institucional.

- c. **Relacionamiento con instituciones públicas y privadas.** Existen instituciones que resultan estratégicas para una vinculación que permita el desarrollo de iniciativas





como: Reniec, SUSALUD, Qoritos, entre otras empresas privadas y públicas, que nos permitirán generar y adquirir herramientas de mejora a la gestión y sobre todo al usuario. Por ello, es importante que como organización, estrechemos lazos con diversas instituciones y podamos generar vínculos de amistad y sobre todo de intercambio de iniciativas.

## IX. RECURSOS NECESARIOS

### A. RECURSOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES:

CANTIDAD	REQUERIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
02	Micrófono pechero	Elementos necesarios para la producción audiovisual de la institución.
02	Micrófonos inalámbricos	
01	Trípode	
01	Rack de tv	Elementos para el mejoramiento de las condiciones de la oficina

### B. RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

CANTIDAD	REQUERIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
01 millar	Pines institucionales	Elementos de identificación institucional para actividades oficiales e iniciativas
30	Totems indicativos	
50	portafolletos	<b>Señalética institucional</b>
01 millar	Folder institucional	
01 millares	Cuadernos de pasta dura	Merchandising institucional que permita el desarrollo de actividades institucionales, estrategias de comunicación, campañas, etc.
02 millares	Calendarios de mesa	
1 millar	Lapiceros institucionales	
1 millar	Tomatodo institucional	
1 millar	jalavistas	

### C. SERVICIOS

02 servicio	Servicio de alimentación (refrigerios, almuerzos y coffee break)	Atención para actividades de comunicación interna y externa.
01 servicio	Servicio de iluminación institucional	
03 servicios	Servicio de activaciones	
05 servicios	Señalética institucional	Acciones de orientación y mejoramiento de instalaciones
10 servicios	Impresiones en general	
01 servicio	Televisión por cable	Monitoreo de medios



C. LEÓN G.





## X. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Manual de identidad			X	X								
Manual de señalética				X								
Reglamento interno del Trabajador			X	X								
Elementos de identificación institucional			X									
Wallpapers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
redes sociales internas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
paneles informativos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
boletines			X		X		X		X		X	
intranet				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Efemérides	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actividades internas y entrega de merchandising				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actividades de integración				X			X				X	
Mejoramiento y actualización de la página web			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relacionamiento con medios de comunicación local y nacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relacionamiento con Nivel central del Ministerio de Salud y Diris	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Creación y operatividad de Call Center					X	X	X	X	X	X	X	X
Desarrollo de contenido para circuito cerrado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Desarrollo y crecimiento de las redes sociales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acciones de relacionamiento con la comunidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acciones de relacionamiento con actores sociales y políticos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relacionamiento con instituciones públicas y privadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X





PERÚ

Ministerio  
de SaludHospital de Emergencias  
Villa El Salvador"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

## XI. PRESUPUESTO

CANTIDAD	REQUERIMIENTO	Precio Unitario (S/.)	Precio total (S/.)
01	Consola de audio profesional	2000	2000
02	Micrófono pechero	750	1500
02	Micrófonos inalámbricos	750	1500
02	Trípode	150	300
01	Rack de tv	200	200
10	Arreglos florales	100	1000
		<b>TOTAL:</b>	<b>6500</b>
<b>SERVICIOS</b>			
01 servicios	Servicio de alimentación (refrigerios, almuerzos y coffee break)	8000	8000
01 servicios	Servicio de iluminación institucional	1500	1500
05 servicios	Servicio de activaciones	520	2600
04 servicios	Señalética institucional (Tótems, jalavistas, portafolletos, señales, indicativos, carteles, etc.)	5000	20000
5 servicios	Impresiones en general (cuadernos, pines, folder, lapiceros, etc.)	10000	50000
03 servicios	Elaboración de Merchandising (calendarios de mesa, tomatodo, etc.)	10000	30000
01 servicio	Televisión por cable	200 (mensual)	1400
		<b>TOTAL:</b>	<b>113.500</b>
		<b>TOTAL: 120.000</b>	



www.heves.gob.pe

Cruce Av. Mariano Pastor Sevilla y Av.  
200 Millas, tercer sector, Villa El  
Salvador  
Telfs. (01)6409875