GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAEN

Resolución Directoral

N°593 -2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 29 de noviembre del 2023

VISTO:

El Informe Nº 030-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/URPII; el Informe Nº 017-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/OPPE-ER; el Memorando Nº 181-2023-GR.CAJ-HGJ/OPPE; el Informe Nº 048-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/URPII; el Informe Nº 054-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/OPE-ER; el Informe Nº 445-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/OPPE; el Informe Nº 300-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/UGC; el Informe Nº 110-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE/URPII; el Informe Nº 306-2023-GR.CAJ.DRS-HGJ/UGC, relacionado con la aprobación del "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional", y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 26842 - Ley General de Salud, en los artículos I, II y VI del Título Preliminar, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; así mismo, establece que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea; y, es responsabilidad del Estado; promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el Manual de Procedimientos de la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional del Hospital General de Jaén, es un documento técnico que tiene por finalidad establecer formalmente los procesos de soporte, contemplando a su vez el desagregado por niveles hasta llegar a los procedimientos que intervienen durante su ejecución, precisando las responsabilidades y participación durante su desarrollo;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprobó la Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras; así como, establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explicitas para la emisión de documentos normativos del Ministerio de Salud;

Que, el numeral 6.1.4. del inciso 6.1. artículo 6º de la citada Resolución Ministerial, respecto a los documentos técnicos define, que estos contienen información sistematizada o contenidos sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo, o que fija posición sobre él; y que la Autoridad Nacional de Salud considera necesario enfatizar o difundir, autorizándola expresamente; al ser oficial lo respalda, difunde y facilita su disponibilidad para que sirva de consulta o referencia, sobre aspectos relativos al tema que se aboca. Su finalidad es básicamente de información u orientación a los usuarios, personal de salud y/o población general, basado en el conocimiento científico y técnico, validado por la experiencia sistematizada y documentada;

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAEN

Resolución Directoral

Nº 593-2023-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 29 de noviembre del 2023

Que, el artículo 28º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital General de Jaén, aprobado por la Ordenanza Regional Nº D3-2022-GR.CAJ/CR; establece que, la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional, es la encargada de dirigir y administrar las acciones de comunicación, información, imagen institucional y protocolo de relaciones públicas;

Que, del artículo 28º del Reglamento de Organización y Funciones, establece que corresponde como funciones de la unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional, elaborar, ejecutar, controlar y evaluar el plan de imagen institucional; como brindar los servicios de comunicación e información en salud para las diferentes unidades orgánicas de la Entidad; así como organizar, coordinar, actividades protocolares y oficiales, entre otras del Hospital General de Jaén;

Que, conforme al informe del visto, la jefatura de la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional, sustenta la necesidad de aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional del Hospital General de Jaén", que tiene por objetivo general: establecer los procesos y procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos de soporte de la gestión de la comunicación;

Por las consideraciones expuestas, contando con el visto correspondiente y la aprobación de la Dirección del Hospital General de Jaén, facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional Nº D000057-2019-GRC-GR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR el documento técnico "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional del Hospital General de Jaén", el mismo que consta de veintiún (21) folios, y forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional, la implementación, difusión y supervisión a fin de dar cumplimiento al Manual de Procesos y Procedimientos, aprobada en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que el responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, *www.hospitaljaen.gob.pe.*

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Diana Mercedes Bolivar Joo
PATÓLOGO CLÍNICO / CMP 19404
DIRECTORA EJECUTIVA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

JAÉN, OCTUBRE DE 2023

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú

DIRECTORA EJECUTIVA
MC. BOLÍVAR JOO, DIANA MERCEDES

JEFE DE LA UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL
LIC. GONZALES MENDOZA, JOSÉ MARÍA

ELABORADO POR:
LIC. AHUMADA RONDÓN, HAYDEÉ ELIZABETH DE LOS MILAGROS

EQUIPO DE LA UNIDAD
LIC. GONZALES MENDOZA, JOSÉ MARÍA
LIC. AHUMADA RONDÓN, HAYDEE ELIZABETH DE LOS MILAGROS
TÉC. OBLITAS GARCÍA, CRISTIAN

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL

FASES	UNIDAD ORGÁNICA	VISTO BUENO Y SELLO
ELABORADO POR:	**UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL**	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA HOSPITAL GENERAL DE JAÉN Lic. José María González Mendoza JEFE (e) UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL (URPII)
REVISADO POR:	**OFICINA DE PRESUPUESTO Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA HOSPITAL GENERAL DE JAÉN Lic. Adm. Jhony Jiménez Collave JEFE DE LA OFICINA DE PRESUPUESTO Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO
REVISADO POR:	**UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA HOSPITAL GENERAL DE JAÉN UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD MC. Segundo Mauricio Verona Balcázar CMP: 084463 RNA: A09743 JEFE DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
APROBADO POR:	**DIRECCIÓN EJECUTIVA**	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HOSPITAL GENERAL DE JAÉN MINISTERIO DE SALUD DIRECCIÓN HOSPITAL GENERAL JAÉN Diana Mercedes Bolivar Joo PATÓLOGO CLÍNICO / CMP 19404 DIRECTORA EJECUTIVA

MINISTERIO DE SALUD V°B° URPII HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

CONTROL DE CAMBIOS

NÚMERO DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
0	Primera versión del Manual de procesos y procedimientos	001	10/2023	Unidad De Relaciones Públicas e Imagen Institucional

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú

ÍNDICE

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital General de Jaén viene trabajando en el marco del aseguramiento universal de la salud para la población de Jaén y periferias, desarrollando actividades que permitan mejorar la interacción de los establecimientos de salud de los diferentes niveles de atención en base a su categorización.

El Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional del Hospital General de Jaén, es un documento técnico que tiene por finalidad establecer formalmente los procesos de soporte, contemplando a su vez el desagregado por niveles hasta llegar a los procedimientos que intervienen durante su ejecución, precisando las responsabilidades y participación durante su desarrollo. Cada procedimiento ha sido analizado y presenta una estructura determinada, para un mejor entendimiento, se describe en los formatos diseñados que permite entender de una manera clara y eficiente, para su mejor lectura y entendimiento.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer los procesos y procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos de soporte de la gestión de comunicación.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Presentar en forma clara y concisa; los procesos y procedimientos de la gestión de la comunicación.
- Guiar el trabajo del personal que labora en la unidad de organización.
- Optimizar recursos, tiempo y esfuerzos en la ejecución de las actividades.

3. ALCANCE:

El presente manual, es de aplicación obligatoria por el personal que conforma la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.

4. BASE LEGAL:

- Ley N° 26842 – Ley General de la Salud.
- Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, y sus modificatorias, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM. Ley de Control Interno de las entidades del Estado N° 28716 y modificatorias.
- Ley Nª 26937 Ley Que Contempla El Libre Ejercicio de La Actividad Periodística. 4.5 Texto Único ordenado de la Ley N°.30225, Ley de Contratación del Estado Decreto Supremo N°.082-019-EF.
- Aprueba Reglamento de la Ley N°. 297333, Ley de Protección de Datos Personales Decreto Supremo N°.003-2013-JUS.

MINISTERIO DE SALUD VºBº URPII HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú

- Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
- Aprueban el Reglamento de Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Trasparencia y Acceso a la información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses Decreto Supremo N°. 019-2017-JUS
- Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC.
- Aprueban Texto Único Ordenado del Régimen General de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N°. 020-2007-MTC.
- Aprueban Directivas N° 001-2017-PCM-SGP, Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública, Resolución Ministerial N° 0352017-PCM.
- Aprueban el Reglamento de la Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo N° 0722003-PCM.
- Ordenanza Regional Nº 001-2015-GRC.CAJ-CR – aprueba el Reglamento de Organización y funciones.
- Ordenanza Regional N° D3-2022-GR.CAJ-CR; el cual aprueba la actualización del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital General de Jaén.
- Resolución Directoral N° 135-023-DIGDOT-MINSA - Aprobación del banco de sangre tipo 2.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. SIGLAS

- **DE** : Dirección Ejecutiva
- **HGJ** : Hospital General de Jaén
- **IPRESS** : Institución Prestadora de Servicios de Salud
- **UPSS** : Unidad Prestadoras de Servicios de Salud
- **URPII** : Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional
- **POI** : Plan Operativo Institucional
- **OPPE** : Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico

5.2. DEFINICIONES

- **Boletín institucional:** Es documento que permite difundir los logros, actividades y avances reflejados durante la gestión desarrollada.
- **Monitoreo de Medios:** Es la actividad que realizan los comunicadores a primera hora de la mañana, medios día y noche con el objetivo de informarse sobre hecho o situaciones de interés de Alta Dirección.
- **Material fotográfico /Informe de registro fotográficos:** Es el registro por el cual se archivan todos los sucesos, actividades, eventos, campañas que evidencien el trabajo diario de la gestión.
- **Emisión de comunicados oficiales:** Es la acción que se realiza cuando hay información que se debe aclarar y/o comunicar con urgencia, en coordinación con la Alta Dirección.
- **Notas de prensa:** Las notas de prensa son el material de difusión que se utilizan para difundir actividades, eventos, logros y acciones que se

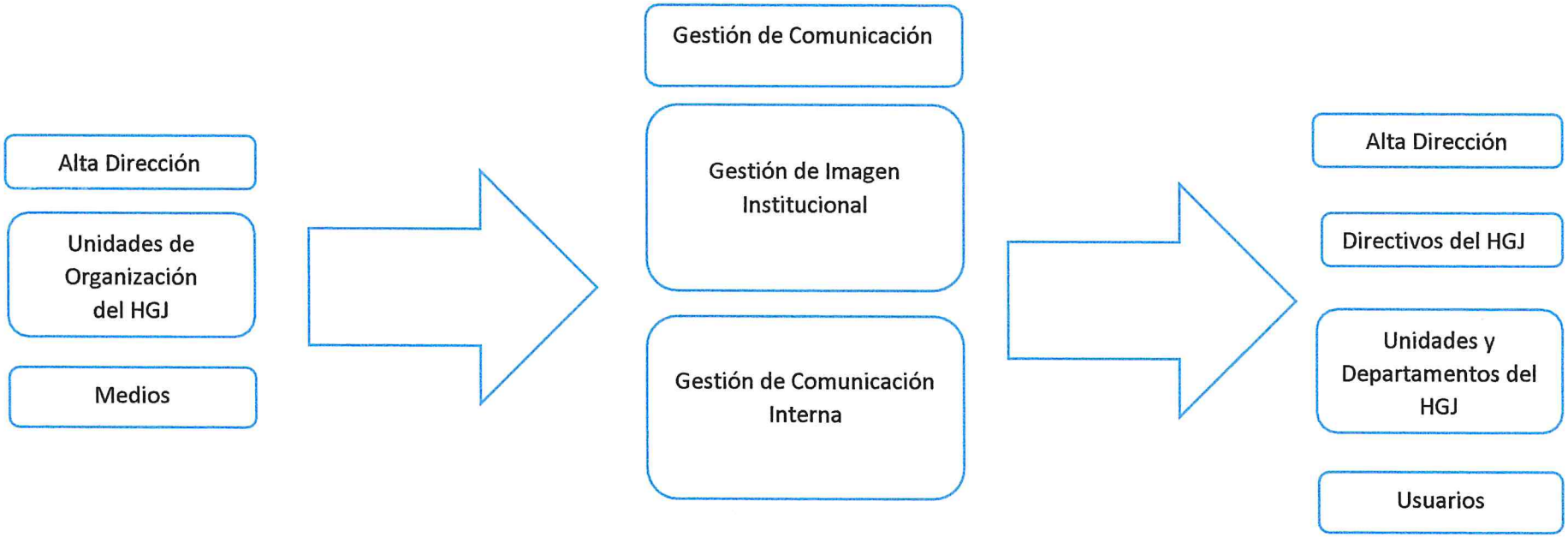
MINISTERIO DE SALUD V°B° URPII HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

realizan para difundir la cartera de servicios, equipamiento, infraestructura, y desarrollo humano de la institución.

- **Material de difusión:** volantes, dípticos, afiches u otros.
- **Charlas sobre prevención y promoción de la salud:** Actividades que tratan sobre la difusión de información de prevención de enfermedades, se realizan mes a mes en coordinación con las áreas que competen el tema a tratar.
- **Coberturas de prensa:** Es realizar material audiovisual videos para poder difundirlos a través de los medios de comunicación audiovisual.
- **Video Institucional:** Es realizar la difusión a través de redes sociales, de videos de efemérides y videos institucionales que permitan conocerlas actividades continuas que se realizan.
- **Actualización de páginas web:** Registro de hechos, notas de prensa, videos, comunicados que se difunden de igual manera por la página web.
- **Manejo del circuito cerrado de tv:** Son los medios físicos de difusión los cuales son televisores ubicados en salas de espera para difusión de información al usuario.
- **Facebook:** Red social por la cual se publican comunicados, videos, transmisiones en vivo, notas de empresa, saludos efemérides, videos institucionales.
- **YouTube:** Red social exclusivo para publicación de videos.

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

5.3. DIAGRAMA DE PROCESO



MINISTERIO DE SALUD
V°B°
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú

6. DISPOSICIONES GENERALES:

6.1. FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS NIVEL 0, NIVEL 1

FICHA TÉCNICA DE PROCESO NIVEL 0							
1. Nombre del proceso	Gestión de la Comunicación	**2. Código**	PS05	**3. Tipo de procesos**	Soporte	**4. Versión**	V001
5. Objetivo del proceso	Proceso de soporte orientado a desarrollar, articular y evaluar estrategias y mecanismos de comunicación, interna y externa, el manejo integral de la información y el buen relacionamiento entre el Hospital y el sector y con la ciudadanía.						
6. Dueño del proceso	**Director(a) Ejecutivo (a)**						
7. Alcance	**Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional**						
8. Base Legal	• Ley N° 26842, Ley General de Salud. • Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa Nº 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud", • Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" • Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado"						
9. Proveedores	**10. Entradas / Insumos**	**11. Procesos Nivel 1**		**12. Salidas / Productos**		**13. Receptor final del producto**	
Dirección Ejecutiva Unidades de Organización Medios de prensa público / privados	Informes estadísticos Notas de prensa Informes de situaciones coyunturales	Gestión de la Imagen Institucional Gestión de la Comunicación Interna		Campañas de comunicación y eventos protocolares Publicaciones en medios y redes sociales Material publicitario y audiovisual		Dirección Ejecutiva Unidades de Organización Medios de prensa público / privados	
14. Indicador de Desempeño	Porcentajes de numero de publicaciones, material publicitario, campañas y eventos protocolares						
15. Controles	Evaluaciones y verificación del cumplimiento						
16. Recursos							
Recursos Humanos	Profesional comunicador social y técnicos audiovisuales	**Sistemas Informáticos**		Sistemas de soporte tecnológico e informático			
Instalaciones	Infraestructura del HGJ	**Equipos**		PC, laptops, trípodes , cámaras fotográficas y equipamiento audiovisual para prensa			
17. Elaboración, revisión y aprobación							
	Nombres y Apellidos	**Órgano / Unidad Orgánica**		**Firma y Sello**		**Fecha**	
Elaborado por:	Lic. Juan Carlos Gill Almanza	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico					
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico					
Aprobado por:	Dra. Diana Mercedes Bolívar Joo	Dirección Ejecutiva					

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO NIVEL 1							
1. Nombre del proceso	Gestión de la Imagen Institucional	**2. Código**	PS05.01	**3. Tipo de procesos**	Soporte	**4. Versión**	V001
5. Objetivo del proceso	Proceso de nivel 1 orientado a desarrollar, articular y evaluar estrategias y mecanismos de la imagen institucional, para el buen relacionamiento entre el Hospital y el sector y con la ciudadanía.						
6. Dueño del proceso	**Jefe / Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional**						
7. Alcance	**Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional**						
8. Base Legal	• Ley N° 26842, Ley General de Salud. • Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa Nº 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud", • Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" • Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado"						

9. Proveedores	**10. Entradas / Insumos**	**11. Procedimientos**	**12. Salidas / Productos**	**13. Receptor final del producto**
Dirección Ejecutiva Unidades de Organización Medios de prensa público / privados	Informes estadísticos Notas de prensa Informes de situaciones coyunturales	Difusión en medios tradicionales y plataformas de comunicación digital Monitoreo de medios tradicionales y plataformas de comunicación digital. Cobertura de actividades externas, conferencias de prensa y monitoreo de publicaciones Gestión de publicaciones Institucionales Coordinación de eventos y actividades protocolares Elaboración de piezas gráficas y alimentación de la página web	Campañas de comunicación y eventos protocolares Publicaciones en medios y redes sociales Material publicitario y audiovisual	Dirección Ejecutiva Unidades de Organización Medios de prensa público / privados
14. Indicador de Desempeño	Porcentajes de numero de publicaciones, material publicitario, campañas y eventos protocolares			
15. Controles	Evaluaciones y verificación del cumplimiento			

16. Recursos			
Recursos Humanos	Profesional comunicador social y técnicos audiovisuales	**Sistemas Informáticos**	Sistemas de soporte tecnológico e informático
Instalaciones	Infraestructura del HGJ	**Equipos**	PC, laptops, cámaras fotográficas y equipamiento audiovisual para prensa

17. Elaboración, revisión y aprobación				
	Nombres y Apellidos	**Órgano / Unidad Orgánica**	**Firma y Sello**	**Fecha**
Elaborado por:	Lic. Juan Carlos Gill Almanza	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		

MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL GENERAL DE JAÉN VºBº URPII

Aprobado por:	Dra. Diana Mercedes Bolívar Joo	Dirección Ejecutiva		

FICHA TÉCNICA DE PROCESO NIVEL 1							
1. Nombre del proceso	Gestión de la Comunicación Interna	**2. Código**	PS05.02	**3. Tipo de procesos**	Soporte	**4. Versión**	V001
5. Objetivo del proceso	Proceso de nivel 1 orientado a desarrollar, articular y evaluar estrategias y mecanismos de la comunicación interna, para el relacionamiento interno y desarrollo de la comunicación entre las unidades de organización del Hospital.						
6. Dueño del proceso	**Jefe / Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional**						
7. Alcance	**Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional**						
8. Base Legal	• Ley N° 26842, Ley General de Salud. • Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa Nº 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud", • Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" • Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado"						

9. Proveedores	**10. Entradas / Insumos**	**11. Procedimientos**	**12. Salidas / Productos**	**13. Receptor final del producto**
Dirección Ejecutiva Unidades de Organización Medios de prensa público / privados	Informes estadísticos Notas de prensa Informes de situaciones coyunturales	Gestión de campañas de comunicación interna Monitoreo de eventos internos	Campañas de comunicación y eventos protocolares Publicaciones en medios y redes sociales Material publicitario y audiovisual	Dirección Ejecutiva Unidades de Organización Medios de prensa público / privados
14. Indicador de Desempeño	Porcentajes de numero de publicaciones, material publicitario, campañas y eventos protocolares			
15. Controles	Evaluaciones y verificación del cumplimiento			

16. Recursos			
Recursos Humanos	Profesional comunicador social y técnicos audiovisuales	**Sistemas Informáticos**	Sistemas de soporte tecnológico e informático
Instalaciones	Infraestructura del HGJ	**Equipos**	PC, laptops, cámaras fotográficas y equipamiento audiovisual para prensa

17. Elaboración, revisión y aprobación				
	Nombres y Apellidos	**Órgano / Unidad Orgánica**	**Firma y Sello**	**Fecha**
Elaborado por:	Lic. Juan Carlos Gill Almanza	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		

V°B° URPII

Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	Dra. Diana Mercedes Bolívar Joo	Dirección Ejecutiva		

6.2. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**PS05.01-FID01**
Proceso	Gestión de la Imagen Institucional
Objetivo	Evaluar la efectividad de gestión de la imagen institucional
Nombre Indicador	Ficha de Indicador de Desempeño de la Gestión de la Imagen Institucional
Finalidad del indicador	Conocer el porcentaje de informes emitidos para medir la productividad de la unidad
Tipo de indicador	Resultado en cuantitativo
Fórmula	$\frac{\text{Número de eventos protocolares o campañas o material publicado}}{\text{Total de eventos protocolares o campañas registrados en el plazo establecido}} \times 100$
Unidad de medida	Número de eventos realizados
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de medida	En la fecha de solicitud para la elaboración de actividades del POI
Línea base	Registro de actividades registradas del POI
Meta	Cumplir con el 100% de las actividades dentro de los tiempos establecidos.
Fuente de Datos	Base de datos registradas en el POI
Responsable	Jefe o Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	**PS05.02-FID01**
Proceso	Gestión de la Comunicación Interna
Objetivo	Evaluar la efectividad de gestión de la Comunicación Interna
Nombre Indicador	Ficha de Indicador de Desempeño de la Gestión de la Comunicación Interna
Finalidad del indicador	Conocer el porcentaje de informes emitidos para medir la productividad de la unidad
Tipo de indicador	Resultado en cuantitativo
Fórmula	$\frac{\text{Número de eventos o campañas o material publicado}}{\text{Total de eventos o campañas registrados en el plazo establecido}} \times 100$
Unidad de medida	Número de eventos realizados o material publicado
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de medida	En la fecha de solicitud para la elaboración de actividades del POI
Línea base	Registro de actividades registradas del POI
Meta	Cumplir con el 100% de las actividades dentro de los tiempos establecidos.
Fuente de Datos	Base de datos registradas en el POI
Responsable	Jefe o Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

6.3. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

TIPO DE PROCESO	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCEDIMIENTOS	TIEMPOS	PRODUCTOS (Bienes y servicios)	Dueño del Proceso
Soporte	PS05 Gestión de la Comunicación	PS05.01 Gestión de la Imagen Institucional	PS05.01.01 Difusión en medios tradicionales, piezas gráficas y/o plataformas de comunicación digital	7 dias	Campañas de comunicación y eventos protocolares Publicaciones en medios y redes sociales Material publicitario y audiovisual	Jefe de Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional
			PS05.01.02 Monitoreo de medios tradicionales y plataformas digitales	60 minutos		
			PS05.01.03 Cobertura de actividades externas, conferencias de prensa y monitoreo de publicaciones.	Variable		
			PS05.01.04 Gestión de Publicaciones Institucionales	Variable		
			PS05.01.05 Coordinación de eventos y actividades dentro del HGJ	Variable		
		PS05.02 Gestión de la Comunicación Interna	PS05.02.06 Campañas de Comunicación Interna	Variable		

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

6.4. FICHAS TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento	Difusión en medios tradicionales, piezas gráficas y plataformas de comunicación digital	**Duración en minutos: 7 días**	**Código**	PS05.01.01
			Versión	001

Datos Generales del Procedimiento

Objetivo del Procedimiento	Difundir información de interés de las actividades institucionales del HGJ a través de los medios de comunicación, así como en la página web y redes sociales institucionales.
Alcance del Procedimiento	Es de aplicación para la Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.
Base Normativa	• Ley General de Salud N° 26842. • Ordenanza Regional N°D3-2022-GR.CAJ/CR- Actualización del ROF
Definiciones	• Difusión: Propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas. • Medios de Comunicación: Órgano destinado a la información pública.
Siglas	**N/A**

Requisitos para iniciar un procedimiento

N°	Descripción del requisito	Fuente
1	N/A	Unidades de Organización y entidades externas

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos que se generan	Unidad de Organización	Responsable
1	INICIO: Recibir documento de requerimiento de difusión con 7 días calendario de anticipación	N/A	URPII	Coordinador de URPII
2	Coordinar información con el solicitante	N/A	URPII	Coordinador de URPII
3	Elaborar nota de prensa o comunicado y/o flyer	Nota de prensa , comunicado o flyer	URPII	Coordinador de URPII
5	Solicitar aprobación con el área correspondiente	N/A	URPII	Coordinador de URPII
6	Difundir información elaborada FIN	Nota de prensa , comunicado o flyer	URPII	Coordinador de URPII

Otros

Procesos Relacionados	N/A
Anexos	Diagrama de Flujo del Procedimiento

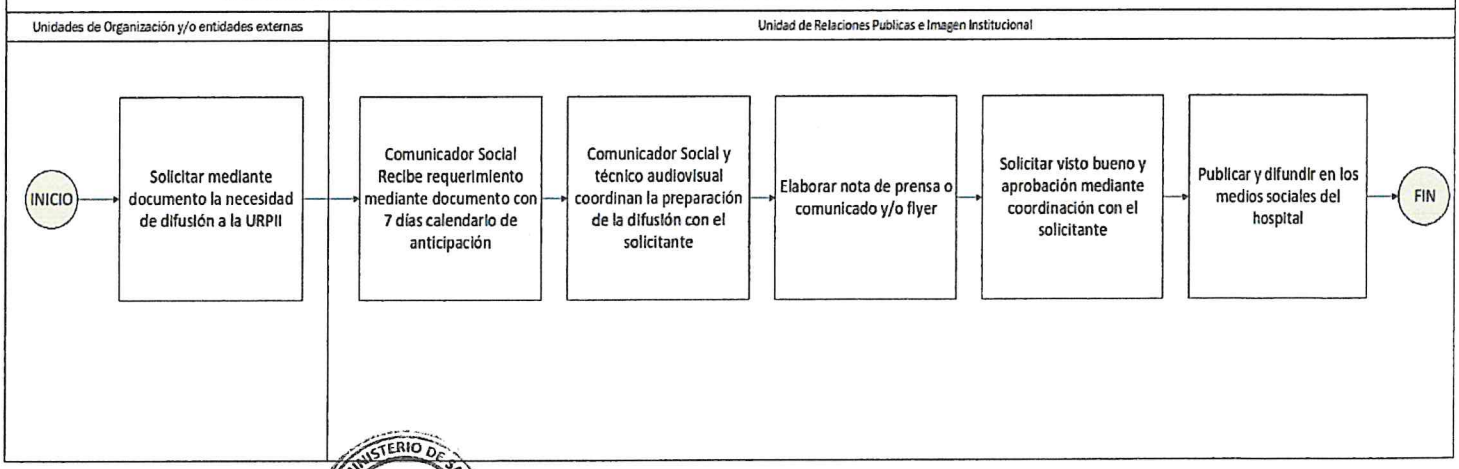
Aprobación

	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Haydee Elizabeth Ahumada Rondón	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	Lic. José María Gonzales Mendoza	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		

Control de Cambios

Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio
001	Primera versión	Primera versión

FLUJOGRAMA DE DIFUSIÓN DE MEDIOS TRADICIONALES, PIEZAS GRAFICAS Y/O PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL



MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL GENERAL JAÉN V°B° URPII

Nombre del Procedimiento	Monitoreo de Medios tradicionales y plataformas digitales	**Duración en minutos: 60**	**Código**	PS05.01.02
			Versión	001

Datos Generales del Procedimiento

Objetivo del Procedimiento	Proponer, coordinar y brindar apoyo a los órganos y unidades orgánicas del HGJ, en el desarrollo de actividades de comunicación y materiales de difusión.
Alcance del Procedimiento	Es de aplicación para La Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.
Base Normativa	• Ley General de Salud N° 26842. • Ordenanza Regional N°D3-2022-GR.CAJ/CR- Actualización del ROF
Definiciones	• Monitoreo: Supervisar o controlar algo o a alguien.
Siglas	**N/A**

Requisitos para iniciar un procedimiento

N°	Descripción del requisito	Fuente
1	N/A	Propia

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos que se generan	Unidad de Organización	Responsable
1	INICIO: Revisar las notas publicadas por los principales medios de comunicación.(Facebook, periódicos o tv)	N/A	URPII	Coordinador de URPII
2	Seleccionar las notas relacionadas al HGJ, o de aquellas de interés para la institución.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
3	Elaborar resumen de las principales notas informativas, incluyendo el link de la imagen de la nota publicada	N/A	URPII	Coordinador de URPII
4	FIN: Enviar información de interés a la Dirección Ejecutiva y a su coordinador	Información enviada	URPII	Coordinador de URPII

Otros

Procesos Relacionados	**N/A**
Anexos	**Diagrama de Flujo del Procedimiento**

Aprobación

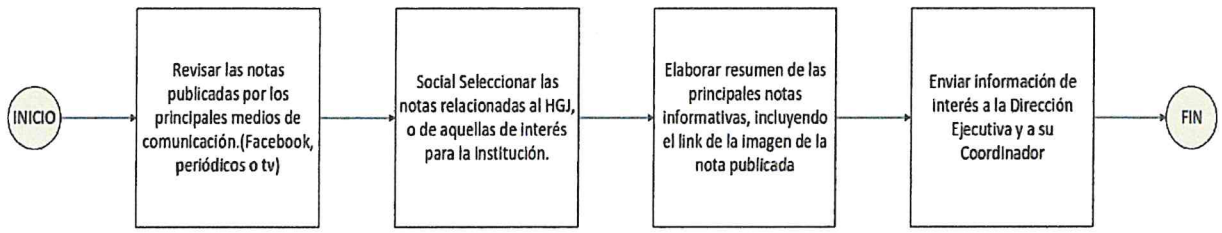
	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Haydee Elizabeth Ahumada Rondón	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	Lic. José María Gonzales Mendoza	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		

Control de Cambios

Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio
001	Primera versión	Primera versión

FLUJOGRAMA DE MONITOREO DE MEDIOS TRADICIONALES Y PLATAFORMAS DIGITALES

Comunicador Social de la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional



MINISTERIO DE SALUD V°B° URPII HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Nombre del Procedimiento	Cobertura de actividades externas, conferencias de prensa y monitoreo de publicaciones.	**Duración en horas o minutos: Variable**	**Código**	PS05.01.03
			Versión	001

Datos Generales del Procedimiento

Objetivo del Procedimiento	Establecer y coordinar las acciones necesarias para informar sobre las políticas y logros del HGJ
Alcance del Procedimiento	Es de aplicación para la URPII
Base Normativa	• Ley General de Salud N° 26842. • Ordenanza Regional N°D3-2022-GR.CAJ/CR- Actualización del ROF
Definiciones	• Cobertura : se refiere al área circundante en la que se dispone de un servicio. Suele aplicarse a comunicaciones
Siglas	**N/A**

Requisitos para iniciar un procedimiento

N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Cobertura de medios	A solicitud y necesidad

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable
1	INICIO: Se toma conocimiento e informa de la actividad del Funcionario o Servidor Público que participará del evento y realizar el acompañamiento.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
2	Caso de conferencia interna: Invitar a los medios de comunicación y otros que se requiera, confirmando su asistencia.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
	Caso sea de acompañamiento a actividad externa: tomar fotos y hacer una nota.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
3	FIN: Evento realizado	Evento realizado	URPII	Coordinador de URPII
Monitoreo de medios de prensa				
10	Revisar que lo medios invitados hayan difundido la nota	N/A	URPII	Tec. Audiovisuales.

Otros

Procesos Relacionados	N/A
Anexos	Diagrama de Flujo del Procedimiento

Aprobación

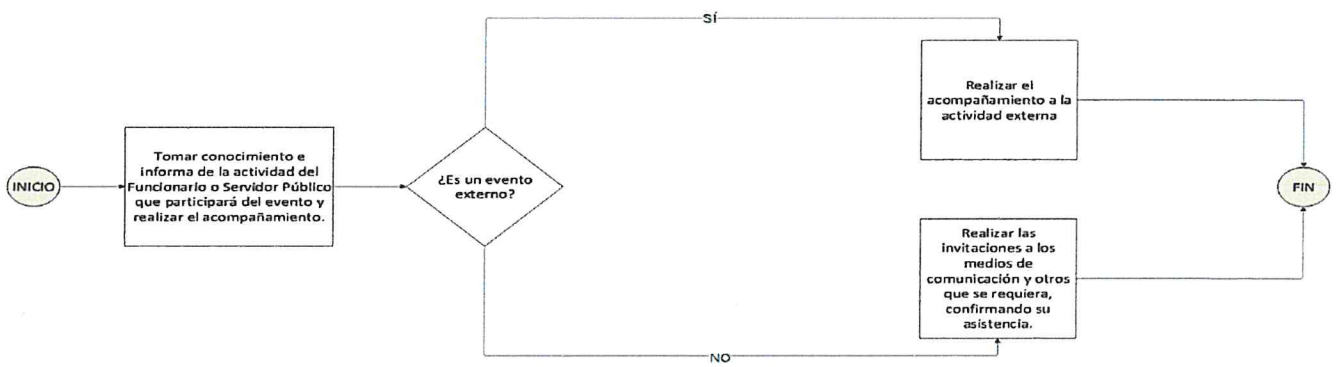
	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Haydee Elizabeth Ahumada Rondón	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	Lic. José María Gonzales Mendoza	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		

Control de Cambios

Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio
001	Primera versión	Primera versión

COBERTURA DE ACTIVIDADES EXTERNAS, CONFERENCIAS DE PRENSA Y MONITOREO DE PUBLICACIONES.

Comunicador Social de la Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional



MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

Nombre del Procedimiento	Gestión de publicaciones institucionales	**Duración en horas o minutos: Variable**	**Código**	PS05.01.04
			Versión	001

Datos Generales del Procedimiento	
Objetivo del Procedimiento	Asegurar el correcto uso de los lineamientos de imagen institucional y diseño en las publicaciones que elabora el HGJ
Alcance del Procedimiento	Es de aplicación para la URPII
Base Normativa	• Ley General de Salud N° 26842. • Ordenanza Regional N°D3-GR.CAJ/CR
Definiciones	• N/A
Siglas	**N/A**

Requisitos para iniciar un procedimiento

N°	Descripción del requisito	Fuente
1	A solicitud y necesidad	**Unidades de Organización**

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable
1	INICIO: Revisar solicitud de área usuaria	Informe	URPII	Coordinador de URPII
2	Elaborar la propuesta de diseño gráfico y diagramación de la publicación.	Informe	URPII	Coordinador de URPII
3	Coordinar con el área usuaria para revisión del material elaborado.	Informe	URPII	Coordinador de URPII
4	Corregir y/o aprobar flyer por parte del área usuaria.	Informe	URPII	Coordinador de URPII
5	FIN: Publicar en medios y redes publicación solicitada	Publicación	URPII	Coordinador de URPII

Otros

Procesos Relacionados	**Flujograma de Difusión de Medios Tradicionales y Plataformas de Comunicación Digital**
Anexos	**Diagrama de Flujo del Procedimiento**

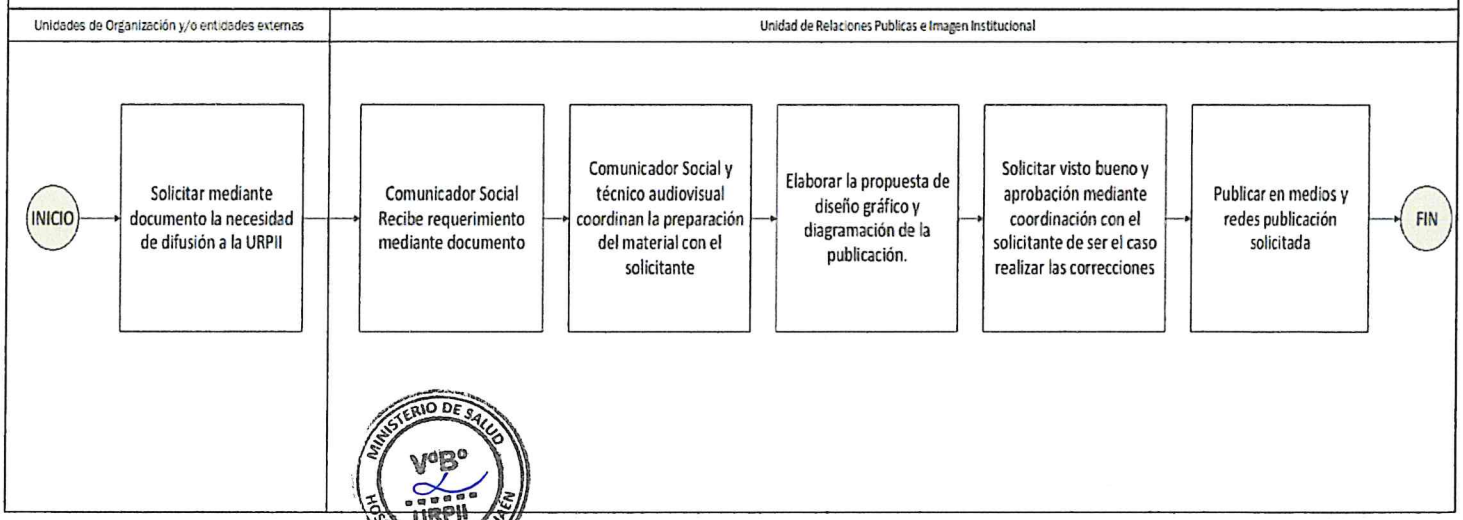
Aprobación

	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Haydee Elizabeth de los Milagros Ahumada Rondón	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	Lic. José María Gonzales Mendoza	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		

Control de Cambios

Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio
001	**Primera versión**	**Primera versión**

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE PUBLICACIONES INSTITUCIONALES



MINISTERIO DE SALUD VºBº URPII HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú

Nombre del Procedimiento	Coordinación de eventos y actividades dentro del HGJ	**Duración en horas o minutos: Variable**	**Código**	PS05.01.05
			Versión	001

Datos Generales del Procedimiento

Objetivo del Procedimiento	Fortalecer la imagen del HGJ en los eventos y actividades, orientada al adecuado cumplimiento de sus objetivos institucionales
Alcance del Procedimiento	Es de aplicación para la URPII
Base Normativa	• Ley General de Salud N° 26842. • Ordenanza Regional N°D3-GR.CAJ/CR
Definiciones	**Supervisión:** Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello. **Imagen Institucional:** Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás, en este caso de la institución.
Siglas	**N/A**

Requisitos para iniciar un procedimiento

N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Monitoreo de medios	A solicitud

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable
1	**Inicio: Solicitud del área usuaria** Revisar solicitud de área usuaria Si es ceremonia protocolar: coordinar con Dirección	N/A	URPII	Coordinador de URPII
2	Coordinar con el área usuaria la definición del programa	N/A	URPII	Coordinador de URPII
3	Hacer la invitación a las autoridades correspondientes Orientar sobre las especificaciones técnicas de los aspectos logísticos	N/A	URPII	Coordinador de URPII
4	Definir protocolo y ubicación de autoridades	N/A	URPII	Coordinador de URPII
5	Asesorar al área usuaria sobre la convocatoria, seguimiento de confirmados e invitados.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
6	Elaborar guion protocolar	N/A	URPII	Coordinador de URPII
7	Coordinación y asistencia a la organización durante el día del evento	N/A	URPII	Coordinador de URPII
8	FIN: Evento realizado	Evento realizado	URPII	Coordinador de URPII

Otros

Procesos Relacionados	**N/A**
Anexos	**Diagrama de Flujo del Procedimiento**

Aprobación

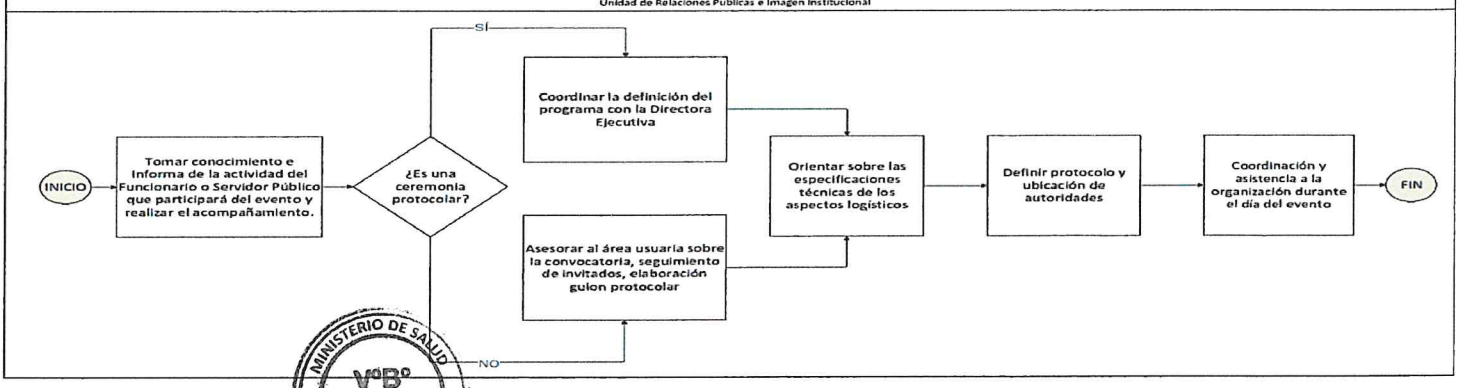
	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Haydee Elizabeth de los Milagros Ahumada Rondón	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	Lic. José María Gonzales Mendoza	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		

Control de Cambios

Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio
001	Primera versión	Primera versión

FLUJOGRAMA DE EVENTOS Y ACTIVIDADES DENTRO DEL HGJ

Unidad de Relaciones Publicas e Imagen Institucional



MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAEN

Nombre del Procedimiento	Campañas de Comunicación Interna	Duración en horas o minutos: VARIABLE	Código	PS05.02.06
			Versión	001

Datos Generales del Procedimiento

Objetivo del Procedimiento	Asegurar el correcto posicionamiento de la imagen institucional del HGJ a través del diseño de piezas gráficas y páginas web, así como el uso adecuado de la identidad gráfica y el logotipo del HGJ
Alcance del Procedimiento	Es de aplicación para la URPII
Base Normativa	• Ley General de Salud N° 26842. • Ordenanza Regional N°D3-GR.CAJ/CR
Definiciones	Pieza gráfica: Son expresiones visuales de una marca en diferentes soportes y formatos que configuran su identidad visual.
Siglas	**N/A**

Requisitos para iniciar un procedimiento

N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Elaborar flyer	A solicitud

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (puesto)
1	Inicio: Solicitud del área usuaria	N/A	URPII	Coordinador de URPII
2	Realizar reunión de coordinación, con el área usuaria a fin de conocer el objetivo de la pieza y/o campaña, el tema principal, el público objetivo, lo que se busca lograr, entre otros aspectos.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
3	Solicitar el informe de la campaña a realizar con la información competente para los flyer y material a realizarse. Elaborar propuesta de campaña de comunicación interna, que incluya lo siguiente: Conceptualización de la pieza y/o campaña, elaboración de mensajes, diseño de piezas gráficas, canales internos de difusión, entre otros aspectos.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
4	Elaborar cronograma de difusión	N/A	URPII	Coordinador de URPII
5	Orientar al área usuaria sobre el seguimiento permanente de la difusión de la campaña	N/A	URPII	Coordinador de URPII
6	Elaborar informe final sobre el impacto de la campaña de comunicación interna.	N/A	URPII	Coordinador de URPII
7	FIN	Campaña realizada	URPII	Coordinador de URPII

Otros

Procesos Relacionados	N/A
Anexos	**1- Diagrama de Flujo del Procedimiento**

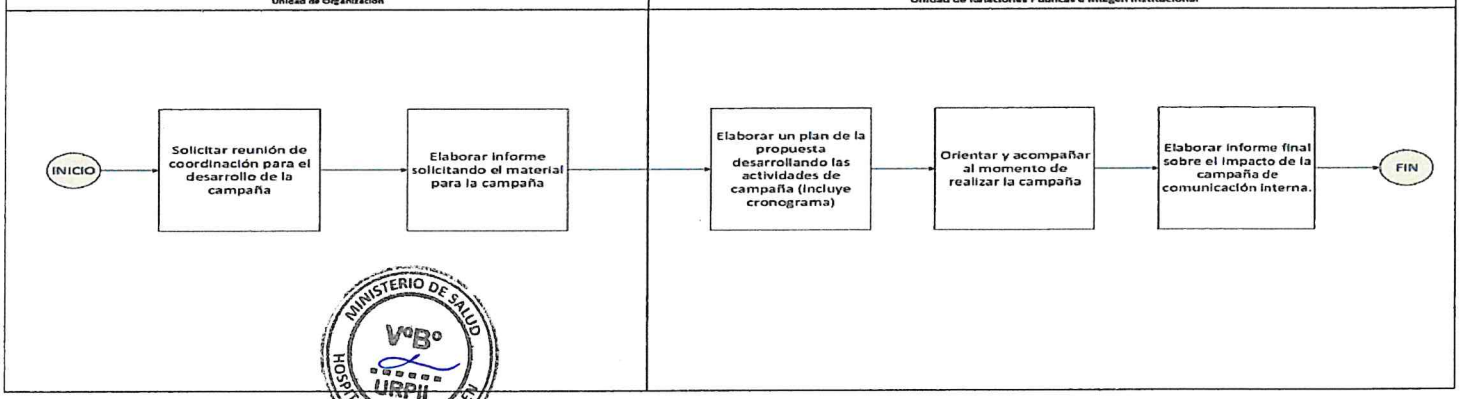
Aprobación

	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Lic. Haydee Elizabeth de los Milagros Ahumada Rondón	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		
Revisado por:	Lic. Jhony Jiménez Collave	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico		
Aprobado por:	Lic. José María Gonzales Mendoza	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional		

Control de Cambios

Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio
001	Primera versión	Primera versión

FLUJOGRAMAS PARA LAS CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA



MINISTERIO DE SALUD V°B° URPII HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

7.- DISPOSICIONES FINALES

7.1 Vigencia

El presente Manual de Procesos y Procedimiento tiene vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Directoral.

7.2 Difusión

Se pondrá de conocimiento de los servidores del hospital mediante las jefaturas inmediatas y su publicación en la página web de la Institución.

8.- ANEXOS

No aplica

9.- BIBLIOGRAFÍA

No aplica

MINISTERIO DE SALUD
VºBº
URPII
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN

www.hospitaljaen.gob.pe
Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú