

PLANTEAMIENTO

MINISTERIO DE SALUD

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Dirección General



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Victor Larco Herrera

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 317 - 2010-DG-HVLH

Sra. DALIA GRAJEDA FUENTES
FEDATARIA
R.D. N° 215-2007-DG-HVLH
22/11/10

Magdalena del Mar, 22 de Noviembre del 2010.

VISTO; la Nota Informativa N° 051-OEPE-HVLH-2010, emitido por la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico, quien solicita aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones del Hospital "Victor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, las mismas que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos, los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos Subsecuentes;

Que, el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Victor Larco Herrera", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, determina los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, siendo entre ellos, incisos d) Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de psiquiatría y salud mental, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su familia, y g) Administrar los recursos humanos, materiales económicos y financieros para el cumplimiento de la Misión y sus Objetivos en cumplimiento de las normas vigentes;

Que, asimismo, el artículo 14° del Reglamento precitado, establece que la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es la encargada del planeamiento estratégico y operativo, proceso presupuestario, costos, diseño organización y sistema de inversión pública; depende de la Dirección General y tiene asignados objetivos funcionales, siendo uno de ellos, inciso d) Lograr el diagnóstico y análisis organizacional para formular y mantener actualizados los documentos de gestión en cumplimiento a las normas vigentes;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales Ns° 809-2006/MINSA, N° 205-2009/MINSA y N° 317-2009/MINSA, se aprobó la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, determinando en el numeral 5.6 el documento técnico de sistematización normativa de Manual de Procesos y Procedimientos, el mismo que se deberá elaborar considerando los incisos a),b),c) y d) del numeral 5.6.2 de la citada directiva;

Que, a través de Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-2007, se aprobó el Manual de Organización y Funciones de las unidades orgánicas del Hospital "Victor Larco Herrera";

Que, mediante documento de visto, la Oficina Ejecutiva de Planeamientos Estratégico, solicita a esta Dirección General la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones;



COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Que, siendo el Manual de Procesos y Procedimientos de cada departamento, un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de sub procesos o actividades, en los que interviene una o mas unidades orgánicas de nuestra Entidad;



Que, asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos constituye un instrumento que posibilita normar los procedimientos para que los departamentos garanticen la adecuada prestación de servicios de salud;



Que, en consecuencia por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución; resulta necesario, formalizar la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la citada Oficina señalada en los párrafos precedentes, mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Con el visto bueno del Sub Director General, de la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Directora de la Oficina de Comunicaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera";y,



De conformidad con lo previsto en el literal c) y d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales N° 809-2006/MINSA, N° 205-2009/MINSA y N° 317-2009/MINSA 2006/MINSA y la Ley N° 27657;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la siguiente Oficina del Hospital "Víctor Larco Herrera", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución:

- Oficina de Comunicaciones, el mismo que consta de treinta (30) páginas.

Artículo 2°.- Encargar a la Sub Dirección General, a través de la Directora de la Oficina de Comunicaciones; la difusión, supervisión e implementación del Manual de Procesos y Procedimientos de dicha Oficina.

Artículo 3°.- Disponer a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el portal de Internet del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Regístrese y comuníquese

EJMR/LPC/HRS/FJIA.

Distribución:

- Dirección General
- Sub Dirección General
- Dirección Ejecutiva de Administración
- Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Órgano de Control Institucional
- Archivo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

D. EDGAR L. MIRAVALL ROJAS
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19027 R N E 8617



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Víctor Larco Herrera

Sra. DALTA GRAJEDA FUENTES
FEDATARIA
R. D. N° 215-2007-DG-HVLH

22/11/10

HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

OFICINA DE
COMUNICACIONES
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



2010

Dr. Edgar Jesús Miraval Ramos
Director General del Hospital "Víctor Larco Herrera"

Econ. Herlith Rojas Saavedra
Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico

Sra. Ana María Campos Sotelo
Jefa del Equipo de Organización de la OEPE

EQUIPO DE TRABAJO:

Lic. Lilia Ponce Cortijo
Directora de la Oficina de Comunicaciones

Agradecimiento:

A todas las personas de la OEPE y de la Oficina de Comunicaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", por su valioso aporte en la elaboración de este manual.



INDICE

CAPITULO I
Introducción

CAPITULO II
Objetivos

CAPITULO III
Base Legal

CAPITULO IV
Relación y descripción de los Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones.



CAPITULO I

INTRODUCCION

FINALIDAD

La elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones es un documento técnico – administrativo, instrumento del MOF, que permiten al Manual de Organización y Funciones (MOF), que permiten a la Oficina de Comunicaciones y sus respectivos servicios ejecutar sus actividades de manera uniforme, coordinada y eficiente; evitando confusiones y duplicidad de funciones. Es una herramienta de gestión y eje fundamental que integra el sistema de información específica de la Oficina de Comunicaciones.

El MAPRO de la Oficina de Comunicaciones del Hospital “Víctor Larco Herrera”, tiene como finalidad ser un documento técnico normativo que contiene la descripción detallada de la secuencia de las acciones que se siguen para la ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de subprocesos o actividades, en la que intervienen una o más unidades orgánicas.

El Manual de Procesos y Procedimientos debe ser utilizado como instrumento para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del Plan estratégico de Sistemas de Información del Hospital y del Sector.

ALCANCE

El presente Manual de Procesos y Procedimientos, es de aplicación para todas las Áreas internas y externas relacionadas con el flujo de información de la Oficina de Comunicaciones, además incluye los cargos o puestos de trabajo que intervienen, precisando sus responsabilidades y participación para el correcto desempeño del procedimiento.

En la elaboración del presente Manual de Procesos y Procedimientos, se agradece la colaboración de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Equipo de Organización.

La metodología empleada para la elaboración del presente manual ha sido la entrevista y el levantamiento de información según la normatividad vigente.

La elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones fue realizada en el mes de Noviembre del 2010.



CAPITULO II

OBJETIVO DEL MANUAL

Tiene como objetivo establecer los procedimientos de los Procesos y Sistemas Organizacionales Institucionales cuyas actividades son ejecutadas por personal de la Oficina de Comunicaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", para poder optimizar la organización y el funcionamiento de esta Oficina.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1.- El Manual de Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones del HVLH, se constituye en una herramienta de gestión que permite, siguiendo una metodología uniforme, mejorar el cumplimiento de sus funciones y la calidad de atención interna y externa, haciéndolos mas eficientes.
- 2.- Garantizar el adecuado funcionamiento del Departamento de Farmacia para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y Funcionales del Hospital Víctor Larco Herrera.
- 3.- Organizar y adecuar los procesos, desagregando en subprocesos y cada subproceso desagregado en procedimientos administrativos, interrelacionados entre sí, los mismos que deberán de ser utilizados como instrumento para la sistematización de los flujos de información de los procesos organizacionales de la Oficina de Comunicaciones del Hospital Víctor Larco Herrera.



CAPITULO III

BASE LEGAL

1. Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
2. Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
3. Decreto Supremo N° 013-2002-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
4. Resolución Ministerial N° 603 – 2006/ DM - Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE-V.01: "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
5. Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de documentos Técnicos Normativos de gestión Institucional".
6. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
7. Resolución Directoral N° 282-DG-HVLH-2007, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.



CAPITULO IV

IDENTIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS AGRUPADOS POR PROCESOS

- 4.1.1 ELABORACION DEL BOLETIN INSTITUCIONAL
- 4.1.2 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN GENERAL.
- 4.1.3 MAESTRO DE CEREMONIA.
- 4.1.4 DIFUNDIR DIARIAMENTE LA SINTEIS INFORMATIVA DE LA INSTITUCION EN PANELES.
- 4.1.5 PARTICIPACION DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA EN EVENTOS EXTERNOS E INTERNOS.
- 4.1.6 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.
- 4.1.7 COMUNICACIÓN TELEFONICA EXTERNA E INTERNA.
- 4.1.8 INFORMACION AL PÚBLICO EN GENERAL.

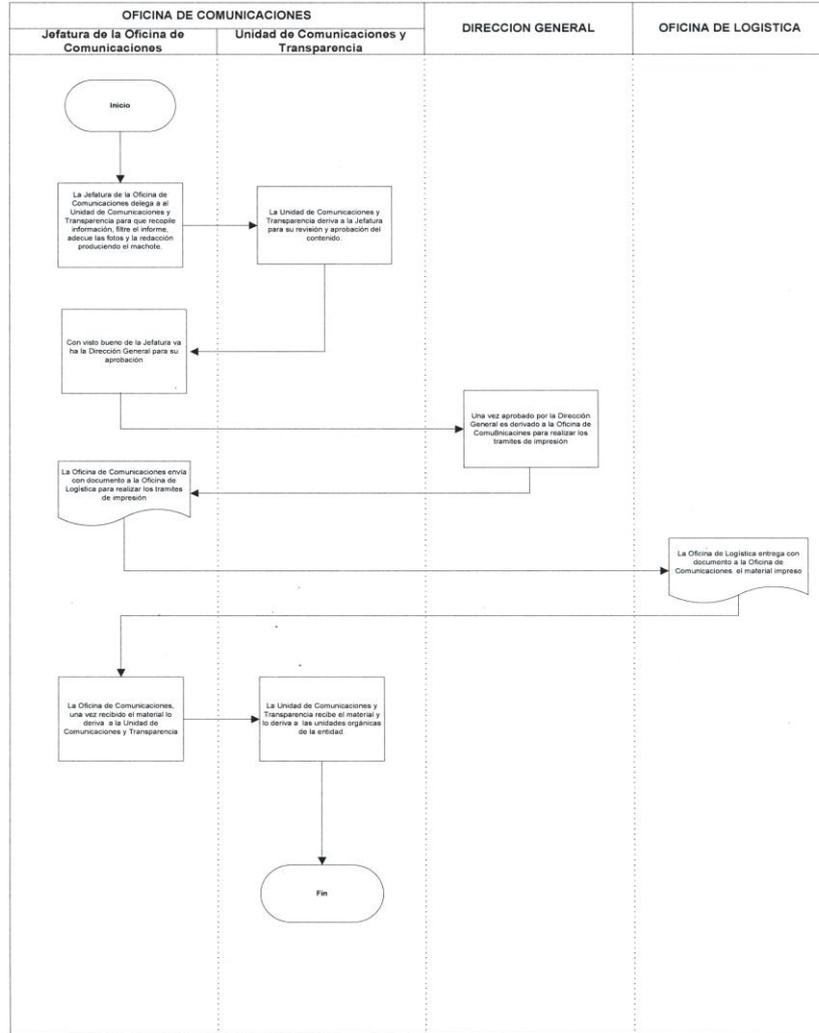


PROCESO (1) : COMUNICACIONES			
SUBPROCESO :			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Elaboración del Boletín Institucional		FECHA (3): CÓDIGO (4):
			Noviembre 2010 001-OFICOM
PROPÓSITO (5) :	Informar al Público usuario y trabajadores del Hospital "Víctor Larco Herrera" los eventos, avances, proyectos y logros de la Institución.		
ALCANCE (6) :	Oficina de Comunicaciones Unidades Orgánicas MINSA Unidades Ejecutoras		
MARCO LEGAL (7) :	Ley General de Salud N° 26842 Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Publicación de Boletín Institucional	N° de Boletines	OFICOM – Dirección General	Encargado de la Unidad de Comunicación y Transparencia
NORMAS (9)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera R.M. N° 132-2005/MINSA 2. Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones R.D. N° 282-DG-HVLH-2007 3. Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con R.M. N° 603-2006/MINSA 			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. En la Oficina de Comunicaciones se delega a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia, para que recopile la información, filtrar informe, adecuar las fotos, la redacción, diagramación produciendo el machote. 2. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia, deriva a Jefatura de Comunicaciones para la revisión y aprobación del contenido. 3. Con el visto bueno de la Oficina de Comunicaciones, va ha la Dirección General para su aprobación final. 4. Una vez aprobado por la Dirección General, es derivado a la Oficina de Comunicaciones para realizar los trámites de impresión. 5. La Oficina de Comunicaciones envía con documento a la Oficina de Logística, para que se autorice la respectiva impresión.. 6. La Oficina de Logística, entrega con documento a la Oficina de Comunicaciones el material impreso. 7. La Oficina de Comunicaciones, una vez recepcionado el material lo deriva a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia para la distribución a las diferentes unidades orgánicas de la entidad. 			
FIN			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Invitación, documentación, invitación verbal	Oficina de Comunicaciones, Unidades Orgánicas	Mensual	Mecanizada
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Boletín Informativo Institucional	Todas las Unidades Orgánicas y pagina web	Mensual	Mecanizada
DEFINICIONES (13) :	Machote (Proyecto de Boletín)		
REGISTROS (14) :	Ninguno		
ANEXOS (15) :	Flujograma del procedimiento		



Procedimiento: Elaboración del Boletín Institucional

Ministerio de Salud – Hospital Especializado "Víctor Larco Herrera"



PROCESO (1) : COMUNICACIONES			
SUBPROCESO :			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2) :	Organización de Eventos en General	FECHA (3) :	Noviembre 2010
		CÓDIGO (4) :	002-OFICOM
PROPÓSITO (5) :	Lograr un óptimo desarrollo de los diferentes eventos aprobados por la Dirección General vinculados con el cumplimiento de la misión institucional y el desempeño de sus funciones		
ALCANCE (6) :	Unidades Orgánicas del Hospital Víctor Larco Herrera		
MARCO LEGAL (7) :	Ley General de Salud N° 26842 Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Numero de veces que se brinda apoyo en organización de eventos	Eventos	OFICOM	Encargado del Equipo de Comunicaciones
NORMAS (9)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera R.M. N° 132-2005/MINSA 2. Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones R.D. N° 282-DG-HVLH-2007 3. Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con R.M. N° 603-2006/MINSA 			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (10)			
INICIO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones coordina con la Unidad de Comunicaciones y Transparencia, la difusión y publicidad de todos los eventos, por los diferentes medios de comunicación; escrita, hablada, y TV. 2. La Dirección General o alguna Unidad Orgánica de la Institución solicita se le brinde el apoyo en la realización de un evento. 3. La Dirección de la Oficina de Comunicaciones recibe la solicitud y la deriva a la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo. 4. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, coordina con la unidad orgánica que solicita el evento para determinar las actividades que se desarrollaran. 5. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, elabora un calendario de actividades a desarrollarse de acuerdo al evento, y elabora el presupuesto y envía a la Dirección de Comunicaciones. 6. La Dirección de Comunicaciones se reúne con el representante de la Unidad Orgánica interesada del evento para analizar los presupuestos. 7. Una vez aprobado el presupuesto se coordina con las unidades orgánicas de la entidad (Dirección Administrativa, Oficina de Logística y Oficina de Economía) para la adquisición de los materiales a utilizarse para realizar dicho evento. 8. La Dirección de Comunicación solicita a la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo prepare el material del evento: las invitaciones, las fichas de inscripción, logos y distintivos a usarse. 9. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo prepara el material solicitado por la Dirección de Comunicaciones haciendo entrega de dicho material. 10. La Dirección de Comunicación comunica a la Dirección General que se cuenta con el material para la realización del evento programado. 			



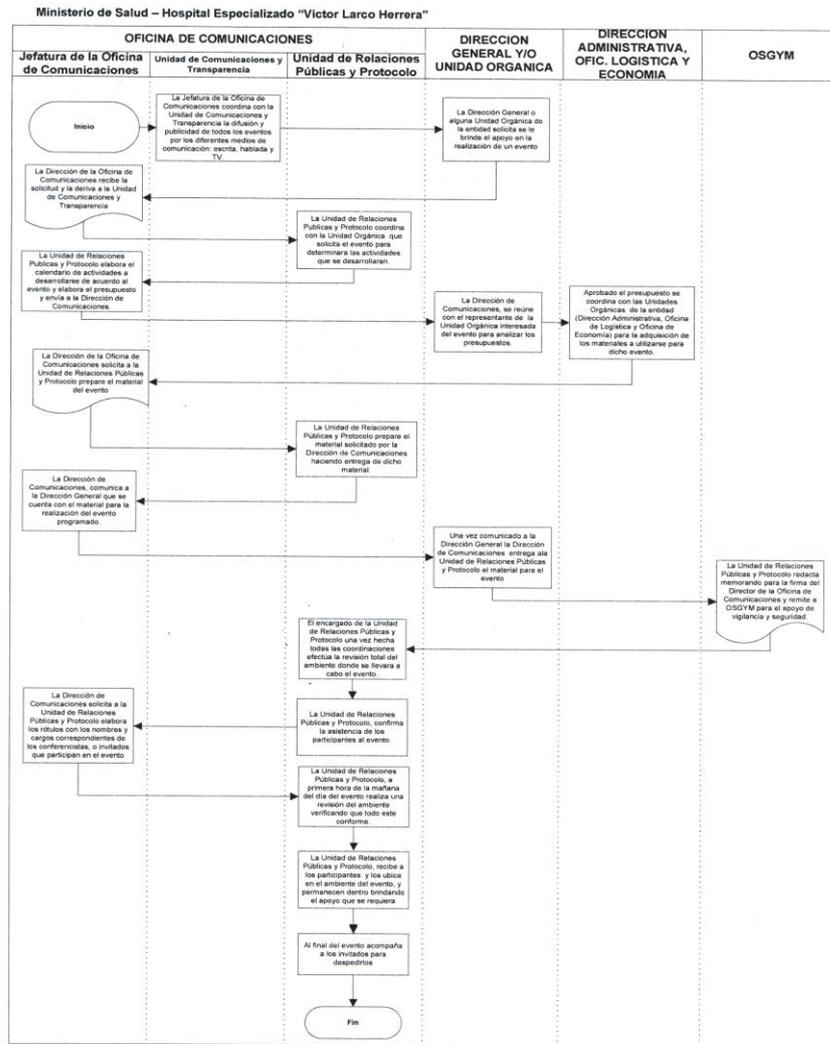
11. Una vez comunicado a la Dirección General, la Dirección de Comunicaciones, entrega a la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo el material para realización del evento.
12. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, redacta el memorando para la firma del Director de la Oficina de Comunicaciones y remita a la Oficina de Servicios Generales, solicitando el apoyo de vigilancia y limpieza.
13. El encargado de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo una vez hecha todas las coordinaciones efectúa la revisión total del ambiente donde se llevara a cabo el evento, los materiales a emplearse, coordina sesión inaugural y la clausura del mismo.
14. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo confirma la asistencia de los participantes al evento.
15. La Dirección de comunicaciones solicita a la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo elabore los rótulos con los nombres y cargos correspondientes de los conferencistas, o invitados que participan en el evento.
16. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, a primera hora de la mañana del día del evento realiza una revisión del ambiente verificando que todo este conforme.
17. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, recibe a los participantes y los ubica en el ambiente del evento, y permanecen dentro brindando el apoyo que se requiera.
18. Al final del evento acompaña a los invitados para despedirlos.

FIN

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Difusión y Publicidad de Eventos Organizados	Oficina de Comunicaciones, Unidades Orgánicas	Según Programación	Mecanizada
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Evento Realizado	Dentro y/o fuera del Hospital	Según Programación	Mecanizada
DEFINICIONES (13) :	Evento: Acontecimiento, suceso, reunión de personas.		
REGISTROS (14) :	Libro de Registro de Actividades		
ANEXOS (15) :	Flujograma de procedimientos		



Procedimiento: Organización de Eventos en General



Proceso (1) : COMUNICACIONES			
Subproceso:			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Maestro de Ceremonia	FECHA (3):	Noviembre 2010
		CÓDIGO (4):	003-OFICOM
PROPÓSITO (5) :	Brindar el Apoyo en la conducción de las Ceremonias, Actividades, y Eventos Institucionales con un adecuado procedimiento protocolar		
ALCANCE (6) :	Unidades Orgánicas		
MARCO LEGAL (7) :	Ley General de Salud N° 26842 Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Número de presentaciones/ eventos realizados	Eventos	Archivo OFICOM	Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.
NORMAS (09)			
<ol style="list-style-type: none"> Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera R.M. N° 132-2005/MINSA Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones R.D. N° 282-DG-HVLH-2007 Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con R.M. N° 603-2006/MINSA 			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO			
<ol style="list-style-type: none"> Las Unidades Orgánicas de la Institución solicitan a la Oficina de Comunicaciones se les brinde el apoyo de un Maestro de Ceremonias. El Director de la Oficina de Comunicaciones delega a la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, para que se encargue de realizar la función de Maestro de Ceremonias. El encargado de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo se reúne con el responsable que solicitó el maestro de ceremonias para realizar las coordinaciones pertinentes. El día del Evento la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo verifica que el equipo de sonido se encuentre en óptimas condiciones y realiza la prueba correspondiente. El Maestro de Ceremonias realiza las últimas coordinaciones con el responsable del evento por si existiera alguna variación en el programa. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo verifica la asistencia de los invitados con el responsable del evento, para no omitir a ninguno de los invitados o nombrarlo si no estuviera presente, en el momento de la presentación. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo coordina para que se coloque el CD del Himno Nacional. El Maestro de Ceremonia inicia el evento entonando el Himno Nacional y da la bienvenida y presenta a las autoridades invitadas. El Maestro de Ceremonias realiza la función de animador y/o moderador de acuerdo al tipo del evento a realizarse. Finalizando el evento se realiza los agradecimientos correspondientes y la despedida. 			
FIN			

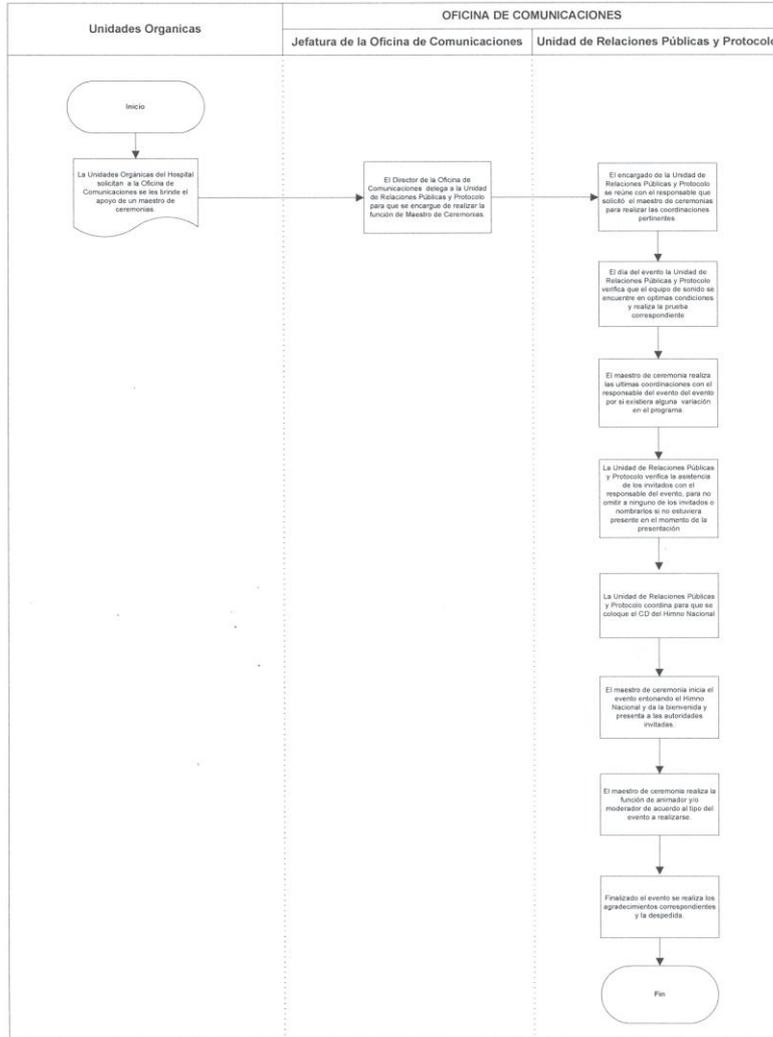


ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Conducción de ceremonias, Actividades y eventos Institucionales	Unidades Orgánicas	Según programación	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Actividad y/o Evento ejecutado	Dentro y/o fuera del Hospital	Según programación	Manual
DEFINICIONES (13) :			
REGISTROS (14)	: Libro de Registro de presentación de maestro de ceremonia		
ANEXOS (15)	: Flujograma de procedimientos		



Procedimiento: Maestro de Ceremonia

Ministerio de Salud – Hospital Especializado "Victor Larco Herrera"



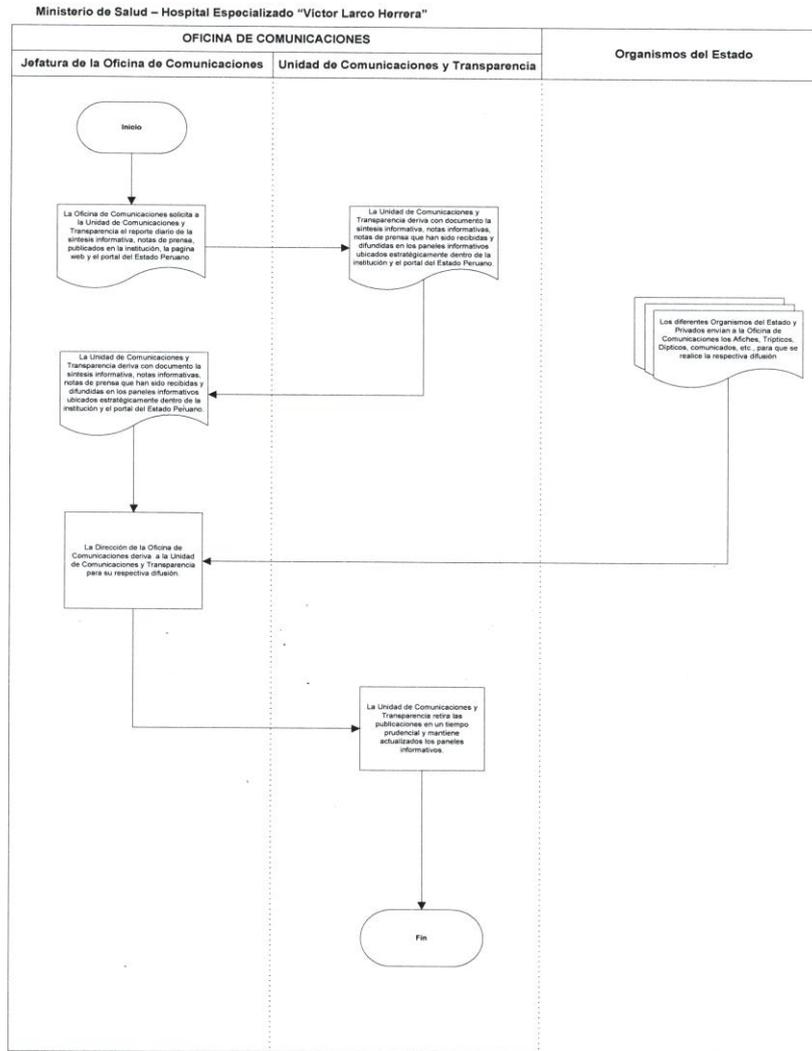
Proceso (1) : COMUNICACIONES			
Subproceso :			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Difundir diariamente la síntesis informativa de la Institución en paneles	FECHA (3):	Noviembre 2010
		CÓDIGO (4):	004-OFICOM
PROPÓSITO (5) :	Mantener informada a los trabajadores del Hospital y al usuario acerca del acontecer nacional e internacional así como los logros del sector salud y de nuestro Hospital.		
ALCANCE (6) :	Unidades Orgánicas		
MARCO LEGAL (7) :	Ley General de Salud N° 26842 Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Número de Síntesis Informativa / Número de actividades programadas	Síntesis Informativa	Archivo de Síntesis Informativas	Unidad de Comunicaciones y Transparencia
NORMAS (09)			
<ol style="list-style-type: none"> Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera R.M. N° 132-2005/MINSA Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones R.D. N° 282-DG-HVLH-2007 Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con R.M. N° 603-2006/MINSA 			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO			
<ol style="list-style-type: none"> La Oficina de Comunicaciones solicita a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia el reporte diario de la síntesis informativa, notas informativas, notas de prensa, publicados en la institución, la pagina web y el portal del estado peruano. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia deriva con documento la síntesis informativa, notas informativas, notas de prensa que han sido recibidas y difundidas en los paneles informativos ubicados estratégicamente dentro de la Institución, así como en la página web de institución y el portal del estado peruano. Los Diferentes Organismos del Estado y privados, envían a la Oficina de Comunicaciones Afiches, trípticos, dípticos, comunicados, etc. para que se realice la respectiva difusión. La Dirección de la Oficina de Comunicaciones deriva a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia para su respectiva difusión. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia retira las publicaciones en un tiempo prudencial y mantiene actualizados los paneles informativos. 			
FIN			
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11ª)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Reporte de la Síntesis Informativa , notas informativas y notas de prensa	MINSA, Unidades Orgánicas del HVLH	Diaria	Manual / Mecanizado



SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Publicación de Documentos en la página web, portal del estado peruano y paneles	Trabajadores y Público en General	Diaria	Manual / Mecanizado
DEFINICIONES (13) : Ninguno			
REGISTROS (14) : Reporte de publicación colgada en la web y archivo de publicaciones			
ANEXOS (15) : Flujograma de procedimiento			



Procedimiento: Difundir diariamente la síntesis informativa de la institución en paneles



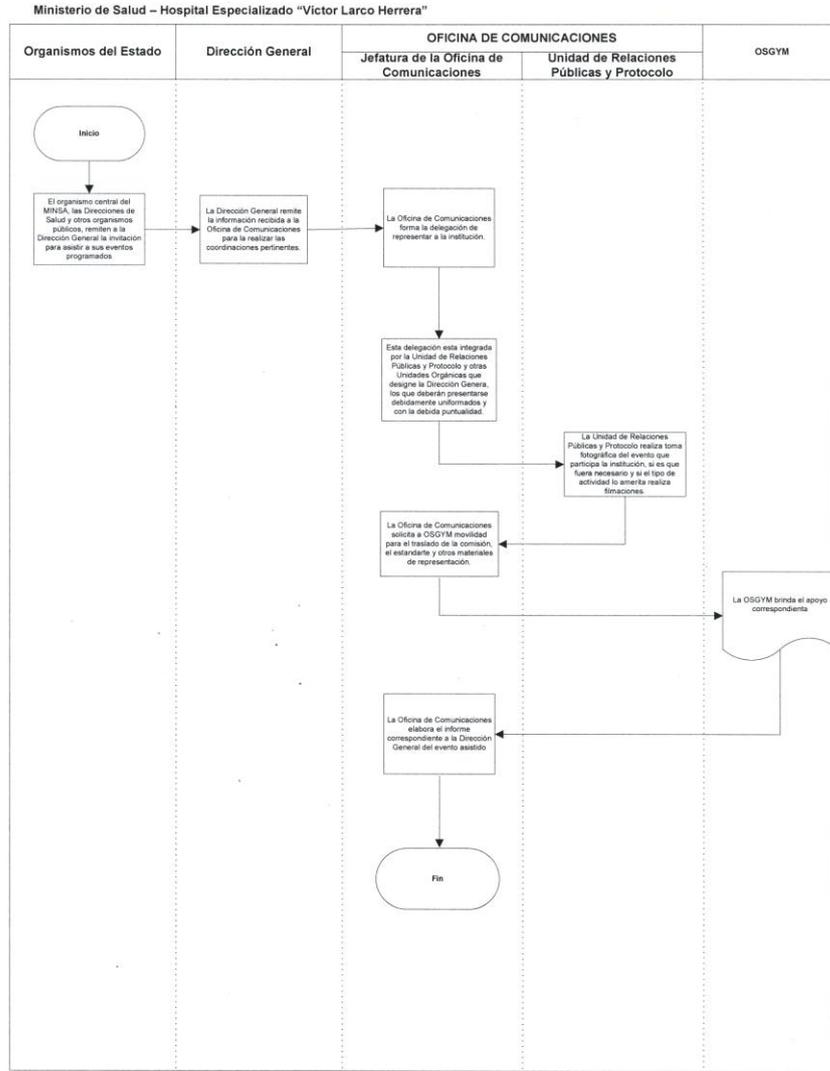
Proceso (1) : COMUNICACIONES			
Subproceso:			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Participación del Hospital Víctor Larco Herrera en eventos externos e internos	FECHA (3):	Noviembre 2010
		CÓDIGO (4):	005-OFICOM
PROPÓSITO (5) :	Lograr en forma permanente, participar en delegaciones representativas del Hospital Víctor Larco Herrera en eventos y ceremonias que organice el sector salud u otras instituciones Locales y Regionales.		
ALCANCE (6) :	El presente manual de procesos y procedimientos es de aplicación para todas las unidades Orgánicas Internas y Externas del sector salud		
MARCO LEGAL (7) :	Ley General de Salud N° 26842 Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Numero de Invitaciones/ Número de participación de invitaciones	Actividades	Archivo de Invitaciones	Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.
NORMAS (9)			
<ol style="list-style-type: none"> Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera R.M. N° 132-2005/MINSA. Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones R.D. N° 282-DG-HVLH-2007 Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con R.M. N° 603-2006/MINSA 			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> El Organismo Central del MINSA, las Direcciones de Salud y otros organismos Públicos, remiten a la Dirección General la invitación para asistir a sus eventos programados. La Dirección General remite la invitación recibida a la Oficina de Comunicaciones para realizar las coordinaciones pertinentes. La Oficina de Comunicaciones forma la delegación encargada de representar a la Institución. Esta delegación la integra; la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo y otras Unidades Orgánicas que designe la Dirección General, los que deberán presentarse debidamente uniformados y con la debida puntualidad. La Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo realiza toma fotográfica del evento que participa la Institución, si es que fuera necesario, y si el tipo de actividad lo amerita realiza filmaciones. La Oficina de Comunicaciones solicita a la Oficina de Mantenimiento y Servicios Generales la Movilidad para el traslado de la Comisión, el Estandarte Institucional y otros materiales de representación. La Oficina de Comunicaciones elaborara el informe correspondiente a la Dirección General del evento asistido. 		
FIN			



ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Participación a eventos y ceremonias protocolar	MINSA, DISAS, y otros Organismos Públicos	Según programación	Mecanizada
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Delegación	MINSA, DISAS, y otros Organismos Públicos	Según programación	Mecanizada
DEFINICIONES (13) : Ninguno			
REGISTROS (14) : Cuaderno de Actividades Externas			
ANEXOS (15) : Flujograma del procedimiento			



Procedimiento: Participación del Hospital Víctor Larco Herrera en eventos externos e internos



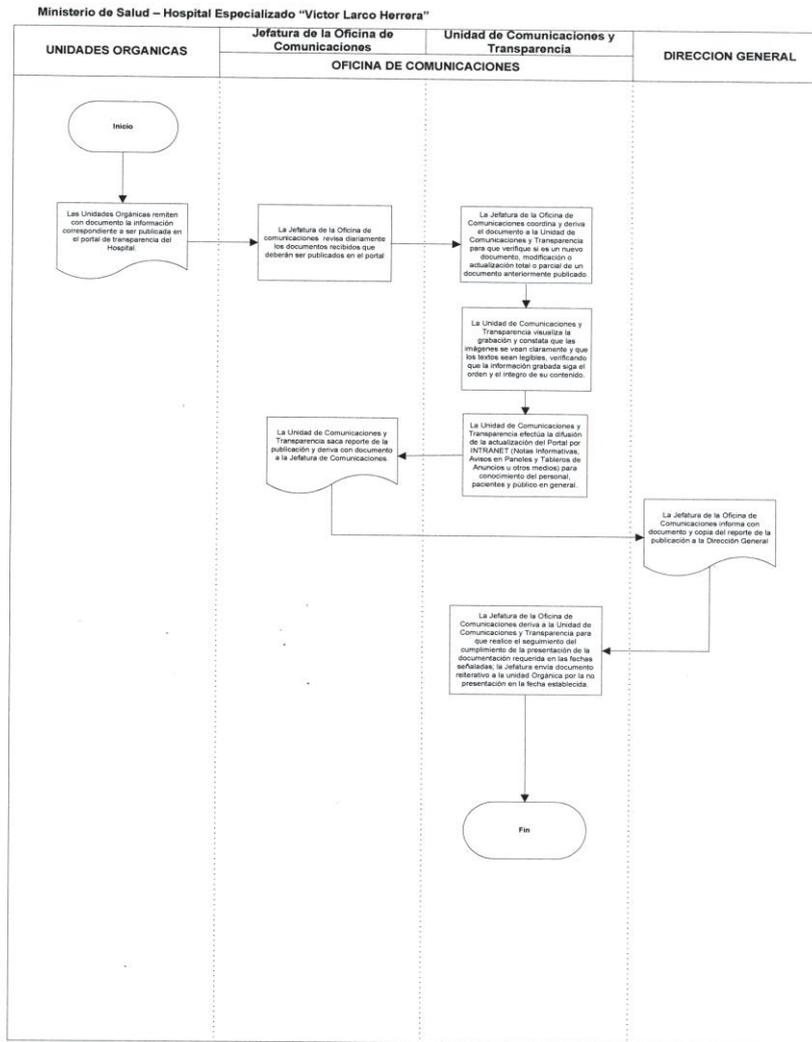
PROCESO (1) : COMUNICACIONES			
SUBPROCESO :			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Transparencia y Acceso a la Información	FECHA (3) :	Noviembre 2010
		CÓDIGO (4):	006-OFICOM
PROPÓSITO (5) :	Establecer el procedimiento de actualización del contenido del portal de transparencia del Hospital Víctor Larco Herrera y el Portal del Estado Peruano.		
ALCANCE (6) :	Oficina de Comunicaciones, Oficina de Estadística e Informática, Órganos y Unidades Orgánicas del HVLH.		
MARCO LEGAL (7) :	Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento. Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Documentos enviados para publicación / Documentos publicados.	Porcentaje	Registro de Resoluciones Directorales elaborados en el HVLH, documentos de gestión actualizados y Convocatoria de Procesos de selección	OFICOM
NORMAS (9)			
1. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera RM N° 132-2005/MINSA. 2. Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento R.D. N° 282-DG-HVLH-2007. 3. Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA.			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO			
1. Las Unidades Orgánicas remiten con documento la información correspondiente a ser publicada en el portal de transparencia del Hospital, según la Ley de Transparencia y su Reglamento. 2. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones revisa diariamente los documentos recibidos que deberán ser publicados en el portal. 3. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones coordina y deriva el documento a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia para que verifique si es un nuevo documento, modificación o actualización total o parcial de un documento anteriormente publicado. 4. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia visualiza la grabación y constata que las imágenes se vean claramente y que los textos sean legibles, verificando que la información grabada siga el orden y el integro de su contenido. 5. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia efectúa la difusión de la actualización del Portal por INTRANET (Notas Informativas, Avisos en Paneles y Tableros de Anuncios u otros medios) para conocimiento del personal, pacientes y público en General. 6. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia saca reporte de la publicación y deriva con documento a la Jefatura de Comunicaciones. 7. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones informa con documento y copia del reporte de la publicación a la Dirección General. 8. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones deriva a la Unidad de Comunicaciones y transparencia para que realice el seguimiento del cumplimiento de la presentación de la documentación requerida en las fechas señaladas; la Jefatura de Comunicaciones envía documento reiterativo a la Unidad Orgánica por la no presentación en la fecha establecida.			



ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Resoluciones y Documentos de Gestión	Registro de Resoluciones Directorales	Diaria	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Portal Actualizado	Dirección General, Unidades Orgánicas, Público en General	Diaria	Mecanizado
DEFINICIONES (13) :	Proceso Administrativo que comprenden, la recepción, calificación, registro, distribución, información del interesado, control, seguimiento y entrega de repuestas de los documentos que son presentados, transferidos o generados en la entidad.		
REGISTROS (14) :	Hoja de trámite documentario. Relación de cargo de trámite documentario.		
ANEXOS (15) :	Flujograma del Procedimiento		



Procedimiento: Transparencia y Acceso a la Información.



Proceso (1) : COMUNICACIONES			
Subproceso:			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Comunicación Telefónica externa e interna	FECHA (3):	Noviembre 2010
		CÓDIGO (4):	007- OFICOM
PROPÓSITO (5)	Establecer el procedimiento para la atención de la recepción de las llamadas telefónicas recibidas del exterior, así como la atención interna solicitada por los recursos humanos de la entidad para realizar coordinaciones con el MINSA y otras organizaciones públicas y/o privadas.		
ALCANCE (6)	Oficina de Comunicaciones y Unidades Orgánicas del HVLH.		
MARCO LEGAL (7)	Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Número de Llamadas atendidas / Número de llamadas realizadas	Porcentaje	Central Telefónica	OFICOM
NORMAS (9)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera RM N° 132-2005/MINSA. 2. Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento R.D. N° 282-DG-HVLH-2007. 3. Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA. 			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones elabora la Directiva para la comunicación vía Telefónica a nivel externo e interno. 2. La Central Telefónica está incluida dentro de la Unidad de Comunicaciones y Transparencia. 3. El coordinador de la Central Telefónica reportara las averías que se presenten durante el servicio de atención al cliente a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia, así como elaborara el rol de turnos mensual, que serán cubiertos durante las 24 horas del día. 4. El coordinador de la Central Telefónica realizara charlas a los operadores para la atención asertiva al usuario o cliente que solicita la atención oportuna. 5. Los operadores de la Central Telefónica anotaran en un cuaderno de reporte el uso de las líneas telefónicas realizadas durante el día, el cual será remitido a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia. 6. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia remitirá con documento a la Jefatura de Comunicaciones la información proporcionada por los operadores de la central telefónica, así como la programación del rol de turnos para el siguiente mes. 7. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones informara mensualmente a la Dirección General sobre lo acontecido en la central telefónica. 		
FIN			



ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Atención de llamadas Telefónicas.	Unidades Orgánicas del HVLH	Diario	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Recepción y comunicación de asuntos relevantes.	Unidades Orgánicas del HVLH	Diario	Manual
DEFINICIONES (13)	: Ninguno		
REGISTROS (14)	: Cuaderno de registro de llamadas al exterior		
ANEXOS (15)	: Flujoograma del procedimiento		



Proceso (1) : COMUNICACIONES			
Subproceso :			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2) :	Información al público en general	FECHA (3):	Noviembre 2010
		CÓDIGO (4):	008-OFICOM
PROPÓSITO (5) :	Brindar atención al público en general en la orientación y ubicación de los servicios que existen en el hospital, así como información de atención en los consultorios externos y demás servicios que brinda el hospital, contribuyendo a la buena imagen institucional.		
ALCANCE (6) :	Público en General		
MARCO LEGAL (7) :	Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S. N° 013-2002-SA		
ÍNDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Número de atenciones / número de atendidos	Registro de atenciones	Cuaderno de Registro	Unidad de Comunicaciones y Transparencia
NORMAS (9)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera RM N° 132-2005/MINSA. 2. Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento R.D. N° 282-DG-HVLH-2007. 3. Directiva N°007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de gestión institucional, aprobado con Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA. 			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Público en General se apersona a las instalaciones del Hospital y en la caseta de Informes solicita información sobre los servicios que brinda el hospital. 2. El responsable de informes da respuesta a su pedido y hace entrega de un tríptico de todos los servicios que brinda el hospital así como de un mapa de la distribución de las unidades orgánicas de la entidad. 3. Las unidades orgánicas del hospital, solicitan con documento al Jefe de Comunicaciones se les brinde el apoyo para dar información de las actividades a desarrollarse dentro del hospital. 4. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones da visto bueno del documento recibido y lo deriva a la Unidad de Comunicación Transparencia para su respectiva difusión en la caseta de informes. 5. El responsable de informes envía un reporte semanal de todas las atenciones realizadas a la Unidad de Comunicaciones y Transparencia. 6. La Unidad de Comunicaciones y Transparencia deriva con documento a la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones el informe relacionado a la atención brindada al público en general durante el transcurso de la semana. 7. La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones hará llegar la relación de los invitados a través de la Unidad de Comunicaciones y Transparencia al responsable de informes para su respectivo ingreso; si la persona a ingresar no estuviera en la relación de invitados, se comunicara a la Jefatura de Comunicaciones para la respectiva autorización. 		
FIN			



ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Atenciones al Público en General	Unidades Orgánicas	Diario	Mecanizado / Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Público Atendido	Público en General	Diario	Mecanizado / Manual
DEFINICIONES (13) : Ninguno			
REGISTROS (14) : Cuaderno de Registro			
ANEXOS (15) : Flujograma del procedimiento			



Procedimiento: Información al Público en General

Ministerio de Salud – Hospital Especializado “Victor Larco Herrera”

