



# GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA



## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL CUSCO – PERU 2025



## Resolución Directoral

CUSCO, 08 AGO 2025

VISTO: el Expediente con registro N° 8580-2025, que contiene el INFORME N° 088-2025-GR CUSCO-GRS-HAL-OPP de fecha 07 de julio del 2025, emitido por Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante el cual solicita la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional Versión 01 del Hospital Antonio Lorena;

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley 27858 - Ley Marco de la Modernización del Estado, Declara al Estado peruano y procedimientos, en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones descentralizado con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, y al servicio del ciudadano;

Que, en el numeral 7.1 literal g) del artículo 7° del el Reglamento del Sistema Administrativo de de la Gestión Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 123 2018-PCM, establece que la gestión por procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, por resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública", que tiene por finalidad generar bienes, servicios y regulaciones de calidad que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público, a través de la gestión por procesos en las entidades públicas;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 008-2018-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP: "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", cuyo objetivo es establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y, en consecuencia, genera un impacto positivo en el bienestar de los Ciudadanos;

Que, en atención a la norma antes prevista, mediante Resolución Secretarial N° 63-2020-MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"; la cual tiene como objetivo establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de servicios de salud, que permita maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos, y de calidad en beneficio de la población;

Que, en el numeral 5.4.3 Importancia de los Proceso en la gestión administrativa del MINSA de la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud", señala "Los procesos se usan como insumos para el desarrollo de otros sistemas, tales como el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, de Presupuesto, de Planeamiento Estratégico, de Control Interno y de Modernización, asimismo, de sistemas de gestión orientados a estándares internacionales y documentos de gestión tales como Manual de Procesos y Procedimientos, Manual de Operaciones, Carga de Trabajo, Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA y Reglamento de Organización y Funciones - ROF, en el nivel que corresponda";

Que, de acuerdo a lo señalado en el literal d2. y literal e4., del numeral 6.3.1, de la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, el Manual de Procesos y Procedimientos, es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, teniendo en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad;



## Resolución Directoral

Cusco, 08 AGO 2025

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", cuyo objetivo general es establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud, siendo de observación obligatoria por los órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados del Ministerio de Salud;

Que, en ese contexto normativo, el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través del INFORME N° 068-2025-GR CUSCO-GRS-HAL-OPP, remite el documento técnico denominado "Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional Versión 01 del Hospital Antonio Lorena" para su aprobación, manifestando que dicho documento fue elaborado bajo los lineamientos de la Directiva Administrativa N° 268-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud", aprobada por Resolución Secretarial N° 063-2020-2020-MINSA/OGPPM;

Que, el "Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional Versión 01", tiene como Objetivo establecer los procedimientos de los Procesos y Sistemas Organizacionales Institucionales cuyas actividades son ejecutadas por el personal de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional del Hospital Antonio Lorena, para poder optimizar la organización y funcionamiento de la referida Unidad;

Que, en mérito a lo señalado en los considerandos precedentes y mejorar los procesos organizacionales de la Institución, resulta pertinente aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional Versión 01 del Hospital Antonio Lorena, mediante el acto resolutorio;

Con el visto bueno de la Dirección de Administración, la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y Asesoría Legal Externa del Hospital Antonio Lorena;

En uso de las atribuciones y facultades conferidas mediante Ordenanza Regional N° 082-2014-CR/GRC.CUSCO, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Antonio Lorena;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** el Documento Técnico denominado: Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional Versión 01 del Hospital Antonio Lorena - 2025, el mismo que en anexo adjunto debidamente visado, forma parte de la presente Resolución y que consta de dos (02) ejemplares.

**ARTÍCULO 2°.- Disponer** que la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, realice la implementación y seguimiento del Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

**ARTÍCULO 3°.- Disponer** la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal web Institucional del Hospital Antonio Lorena.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)**

<b>RUBRO</b>	<b>A CARGO DE</b>	<b>V°B°</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>Lic. Enf. Mery Condori Condori.</b>  <b>RESPONSABLE DEL AREA DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO</b>	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. ORGANIZACIÓN LORENA OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO  LIC. ENFERMERIA Mery Condori Condori AREA DE ORGANIZACIÓN CEP-008604 RNE-01069	
<b>REVISADO POR</b>	<b>Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega</b>  <b>JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HOSPITAL ANTONIO LORENA  Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL CPR 12347	
	<b>Lic. Adm. Yuly Huarhua Zapata</b>  <b>JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO</b>	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA  Lic. Adm. Yuly Huarhua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
<b>APROBADO POR</b>	<b>Dr. Manuel Sotelo Barbarán</b>  <b>DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA</b>	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA  LIC. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO CPR 12347 RNE 12345	

## CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
	<b>2.1. Objetivo General</b> .....	<b>4</b>
	<b>2.2. Objetivos Específicos</b> .....	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>BASE LEGAL</b> .....	<b>5</b>
<b>V.</b>	<b>DEFINICIONES GENERALES</b> .....	<b>6</b>
	<b>5.1 Siglas</b> .....	<b>6</b>
	<b>5.2 Definiciones</b> .....	<b>6-7</b>
<b>VI.</b>	<b>DIAGRAMA DE PROCESO</b> .....	<b>8</b>
	<b>5.1.- Mapa de Procesos del Hospital Antonio Lorena Nivel 0</b> .....	<b>8</b>
	<b>5.2.- Mapa de Proceso de Soporte del Hospital Antonio Lorena Nivel 1</b> .....	<b>9</b>
<b>VII.</b>	<b>DISPOSICIONES ESPECIFICAS</b> .....	<b>10</b>
	<b>7.1.- Fichas Técnicas de proceso nivel 0, nivel 1, nivel " n"</b> .....	<b>11</b>
<b>VIII.</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b> .....	<b>12-15</b>
<b>IX.</b>	<b>INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>16</b>
<b>X.</b>	<b>FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>17-64</b>
<b>XI.</b>	<b>ANEXOS</b>	



## I. INTRODUCCION

*El Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional del Hospital Antonio Lorena, ha sido elaborado utilizando la metodología basada en Procesos, que consiste en la identificación de los procesos generales agrupados en Procesos de Soporte, procesos clave y procesos de apoyo, luego cada uno de los procesos ha sido desagregado en subprocesos y cada subproceso desagregado en procedimientos interrelacionados entre sí, que nos indican la orientación para la atención de los requerimientos de los usuarios internos y externos; Hasta aquí hemos identificado las actividades de soporte, Cada procedimiento ha sido analizado y presenta una estructura, que para un mejor entendimiento se describe en formatos diseñados, que permite entender la descripción del procedimiento de una manera clara y eficiente y contiene el objetivo, sus registros, su diagrama de flujo con su respectiva simbología. El presente Manual de Procedimientos plasma los procedimientos más importantes de la Unidad de Comunicaciones y aquellos procedimientos que coinciden con otros Órganos de Línea o de Apoyo, Además para tener una idea de los otros procedimientos se añade el Mapa de procesos del Hospital Antonio Lorena.*

*En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, uno de los objetivos específicos es "Implementar la gestión por Procesos y Promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas para generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a ciudadanos y empresas, Tal como se desprende de este objetivo, la gestión por Procesos desempeña un papel crucial en la modernización de la gestión pública, hasta ser uno de los cinco pilares fundamentales del modelo de gestión pública orientado a resultados.*

*La Directiva Administrativa N° 288- MINSA/2020/0GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud, la cual fue aprobada mediante Resolución Secretarial N°063-2020-MINSA se ha elaborado el presente Manual de Procedimiento en el que se establece formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de nuestra entidad a efectos de lograr el cumplimiento de los objetivos funcionales estratégicos señalados en el presente manual.*

*El Mapa de Proceso Nivel 0 aprobado mediante Resolución Directoral N°193-HAL/UGRH, donde nos brinda una visión general de los procesos que se desarrollan en el hospital Antonio Lorena; y según el Mapa de Procesos Nivel 0 vigente, esta Unidad está considerado como Proceso de Soporte: PS05 "Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional"*

## II. OBJETIVO

*Tiene como objetivo establecer los procedimientos de los Procesos y Sistemas Organizacionales Institucionales cuyas actividades son ejecutadas por personal de la Unidad de Comunicaciones del Hospital " Antonio Lorena del Cusco ", para poder optimizar la organización y el funcionamiento de esta Unidad.*

*2.2.1: El Manual de Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones del Hospital Antonio Lorena, se constituye en una herramienta de gestión que permite, seguir una metodología uniforme, mejorar el cumplimiento de sus funciones y la calidad de atención interna y externa, haciéndolos más eficientes.*

*2.2.2: 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 Unidad de Comunicaciones del Hospital Antonio Lorena.

## **FINALIDAD**

El MAPRO de la Oficina de Comunicaciones del Hospital "Antonio Lorena", 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 Antonio Lorena.

## **III. 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 Unidad 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 de Planeamiento y Presupuesto, del Área de Organización.

## **IV. BASE LEGAL**

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N 27813 Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado
- Ley N 29414 Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444-Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley N 29783 Ley de Salud y seguridad en el Trabajo
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS..
- Resolución Ministerial N 850-2016/MINSA que aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 123-2018PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud
- Decreto Supremo. N° 001-2009-SA, Reglamento del Art. 50° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030



## V. SIGLAS Y DEFINICIONES

### 5.1. SIGLAS

SIGLA O TÉRMINO	DEFINICIÓN
HAL	Hospital Antonio Lorena
MINSA	Ministerio de Salud
DE	Dirección Ejecutiva
OEI	Objetivos Estratégicos Institucionales
IPRESS	Institución Prestadora de Servicios de Salud.
UPSS	Unidad Prestadora de Servicios de Salud
UCII	Unidad de comunicaciones e imagen institucional
PP	Programas Presupuestales
ES	Estrategias Sanitarias
FUA	Formato Único de Atención
EPP	Equipos de Protección Personal
HC	Historia Clínica
MAPRO	Manual de Procesos y Procedimientos
RUE	Receta Única Estandarizada
SIS	Seguro Integral de Salud.
SGD	Sistema de Gestión Documental
IPRESS	Institución Prestadora de Servicios de Salud
UPSS	Unidad Prestadora de Servicios de Salud

### 5.2. DEFINICIONES

- **Activación:** Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: sensibilización información llamado a la acción.
- **Ayuda Memoria:** Documento que define los lineamientos para la comunicación tanto interna como externa de una institución, que se transmita una imagen consistente y coherente. Este manual abarca temas como el diseño visual, el lenguaje utilizado, las plataformas de comunicación y las estrategias de relaciones públicas.
- **Boletín Informativo** es una publicación periódica que se distribuye a un grupo de personas con intereses en común de noticias más destacadas, generalmente para mantenerlos informados sobre un tema específico o novedades de una organización. Puede ser impreso o digital, y se utiliza en diversos ámbitos, desde la educación hasta el marketing, para compartir información de manera regular y organizada.
- **Comunicado:** Pronunciamento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto de controversia.
- **Concepto Creativo:** es una idea principal, a menudo expresada en una frase corta, que sirve como guía para la dirección creativa de una campaña publicitaria o proyecto de comunicación.
- **Efeméride:** Acontecimiento notable que se recuerda en cualquier aniversario de él. acontecimiento, suceso, hecho, episodio, evento.
- **Medio de Comunicación:** Canales e instrumento de transmisión pública de información, como emisoras de radio o televisión, periódicos, internet, de noticias de

*interés social o noticias relevantes para un número elevado de personas, transmitidas de manera impersonal y generalizada a muchos individuos.*

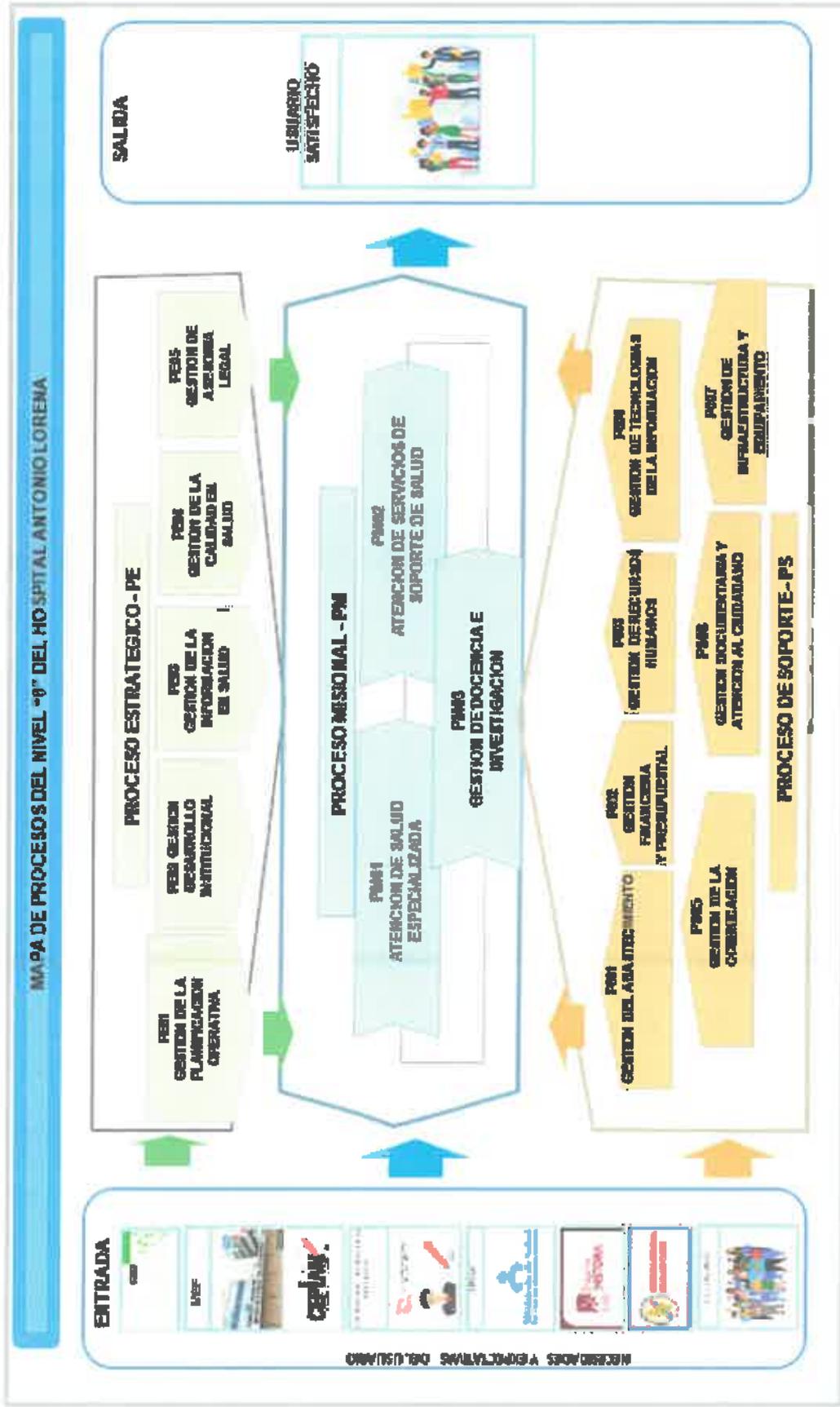
- **Monitoreo de Medios:** *es la actividad de monitorear la producción de medios impresos, en línea y transmitidos. Se basa en el análisis de una amplia gama de plataformas de medios para identificar tendencias que se puedan utilizar por diversas razones, como fines políticos, comerciales y científicos.*
- **Nota de Prensa:** *Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.*
- **Piezas Gráficas:** *Elementos impresos y digitables, que resultan del proceso de diseño y diagramación.*
- **Plan de Acción:** *Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento protocolar, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.*
- **Procedencia** *es la parte de Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades. Entendiéndose por prelación, la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras.*
- **Producción audiovisual:** *Es el arte de crear un producto para medios de comunicación.*
- **Slogan:** *Frase publicitaria corta y contundente que resume el beneficio del producto y/o servicio.*
- **Speech:** *Es el término con que conocemos al conjunto de recursos que intervienen en la elaboración de un mensaje para dar a conocer un producto o servicio. Está destinado a convencer a persuadir al receptor para que acabe adquiriendo.*
- **Redes Sociales:** *Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.*
- **Alcance del procedimiento:** *Áreas involucradas en el proceso.*
- **Base normativa:** *Disposiciones legales que regulan el procedimiento.*
- **Descripción del requisito para iniciar el procedimiento:** *Elementos de entrada que dan inicio al procedimiento, pudiendo ser entre otros, formulario, una solicitud, un escrito, un reclamo, una denuncia, etc.*
- **Dueño del proceso:** *Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.*
- **Gestión por procesos:** *Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales.*
- **Objetivo del procedimiento:** *Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento.*
- **Participantes:** *Servidores de la entidad con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeña. Tienen los siguientes roles: Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeñan de acuerdo a lo requerido y elaborar la documentación (mapa, fichas técnicas, diagramas de procesos, entre otros).*
- **Procedimiento:** *Descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.*





**VI. DIAGRAMA DE PROCESO**

**Gráfico N 01 MAPA DE PROCESOS DEL NIVEL "0" DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA**

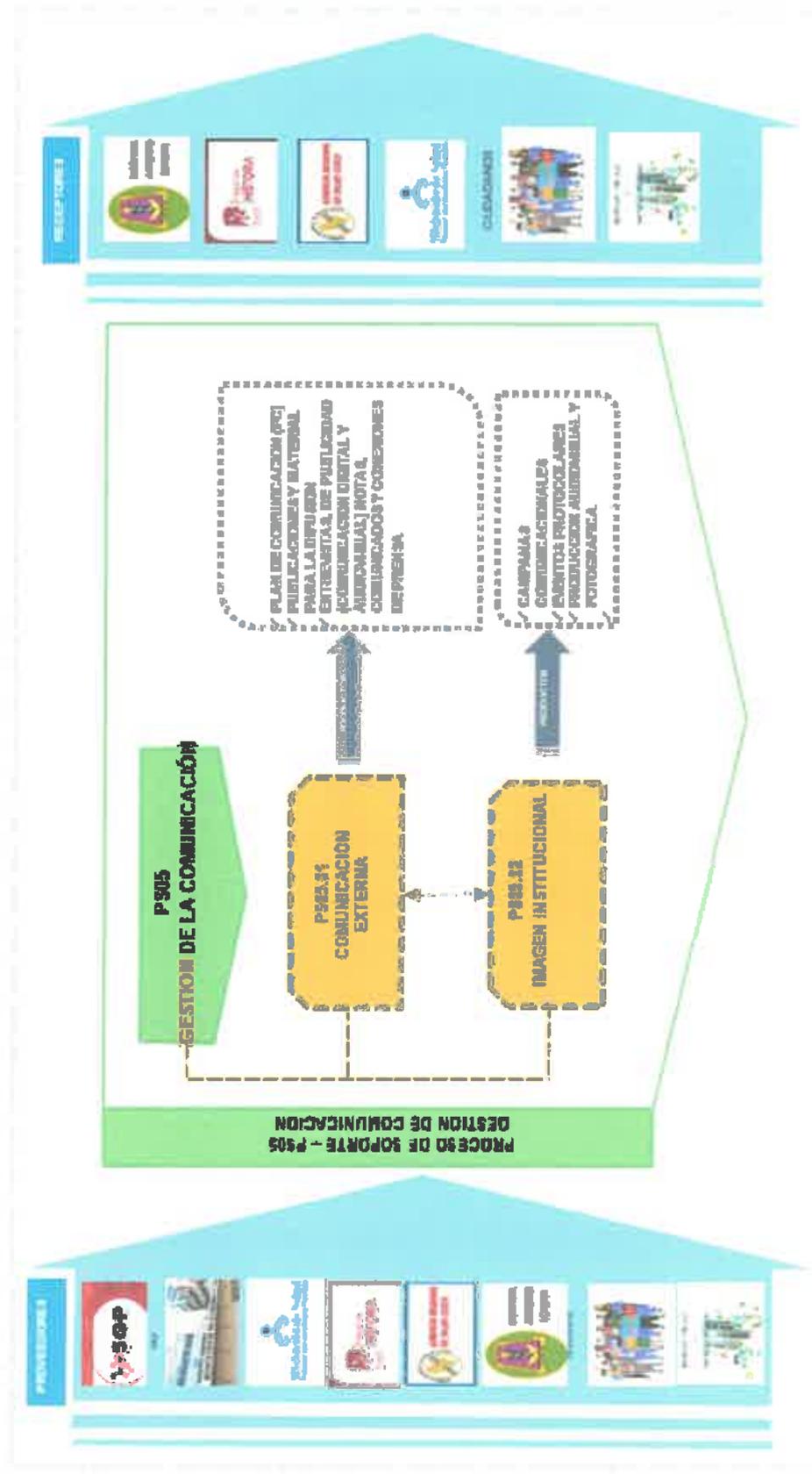


**PS05 – Gestión de Comunicación**

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 Antonio Lorena y el sector y con la ciudadanía.

Comprende actividades relacionadas con:

- PS05.01 – Comunicación Externa
- PS05.02 – Imagen Institucional.



VII. FICHA TECNICA DE PROCESO NIVEL 1 AL NIVEL 1

PS05: Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0						
1. Nombre del Proceso	Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional	2. Código	PS05	3. Tipo de Proceso	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	<p>Construir confianza y credibilidad respecto a la organización del Hospital Antonio Lorena, fortaleciendo su identidad institucional y generando vínculos sostenibles con actores estratégicos y la participación ciudadana, dentro de un marco democrático, transparente y de acceso a la información pública, así como el ejercicio del derecho del ciudadano, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios de la Institución.</p>					
6. Diseño del Proceso	<p>Jefe de la Unidad de Gestión de la Comunicación del Hospital Antonio Lorena                      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 Antonio Lorena y el sector y con la ciudadanía                      A todas las unidades de la organización del Hospital Antonio Lorena</p>					
7. Alcance	<p>• Ley N°26842, Ley General de Salud                      • Ley N° 29474, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud.                      • Ley N° 29873, Ley General de las personas con discapacidad y su reglamento                      • Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del MINSA                      • Ley N°26874 Ley que Regula la Publicidad Estatal                      • Ley N° 26276, Ley de Radio y Televisión y modificaciones.                      • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificaciones.                      • Resolución Ministerial N° 638-2005/MINSA, que aprueba el Manual de Procedimiento del MINSA.                      • Resolución Ejecutiva Regional N° 216-2023 GR/CUSCO/GR APRUEBA EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Ampliado del Gobierno Regional del Cusco.                      • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM/SGP, Lineamientos N° 02-2020-SGP, que establecen criterios sobre el Reglamento de Organización y Funciones –ROF y el Manual de Operaciones –MOP.                      • Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 208-MINSA-2020-OG/PPM Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</p>					
8. Base Legal	<p>• Ley N°26842, Ley General de Salud                      • Ley N° 29474, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud.                      • Ley N° 29873, Ley General de las personas con discapacidad y su reglamento                      • Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del MINSA                      • Ley N°26874 Ley que Regula la Publicidad Estatal                      • Ley N° 26276, Ley de Radio y Televisión y modificaciones.                      • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificaciones.                      • Resolución Ministerial N° 638-2005/MINSA, que aprueba el Manual de Procedimiento del MINSA.                      • Resolución Ejecutiva Regional N° 216-2023 GR/CUSCO/GR APRUEBA EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Ampliado del Gobierno Regional del Cusco.                      • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM/SGP, Lineamientos N° 02-2020-SGP, que establecen criterios sobre el Reglamento de Organización y Funciones –ROF y el Manual de Operaciones –MOP.                      • Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 208-MINSA-2020-OG/PPM Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</p>					
9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Recaptar finet del producto		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de Salud MINSA</li> <li>SUSALUD</li> <li>GORE Cusco</li> <li>GERESA Cusco</li> <li>Instituciones Públicas Privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de Publicaciones</li> <li>Requerimiento de Organización de eventos.</li> <li>Requerimiento de elaboración de piezas gráficas y/o diseño de páginas web.</li> <li>Plan de comunicaciones</li> </ul>	PS 05.01 Gestión de Imagen Institucional y Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Institucional (publicada en la página web y plataformas online</li> <li>Notas de Prensa</li> <li>Conferencia de prensa</li> <li>Comunicado oficial</li> <li>Boletín informativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario o ciudadano</li> <li>Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena</li> <li>Instituciones públicas y/o privadas</li> <li>Medios de Comunicación</li> </ul>		





9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>• Estrategias de comunicación con impacto a ciudadanía</li> <li>• Convenios con niveles de Gobierno</li> <li>• Sectorización del servicio de salud.</li> <li>• Calendario Cívico.</li> <li>• Programación de eventos</li> <li>• Cartera de servicios del Hospital Antonio Lorena</li> </ul>	<p>PS.05.02                      Comunicación Interna,                      Gestión de evento y                      protocolo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazas Gráficas</li> <li>• Producción audiovisual para diversas plataformas Online y Offline para el público</li> <li>• Respuestas a consultas y quejas en las redes sociales.</li> <li>• Informe de impacto de notas de prensa, comunicados y entrevistas en los medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos de Interés.</li> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Entidades Públicas y/o Privadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Salud MINSA</li> <li>• SUSALUD</li> <li>• GORE Cusco</li> <li>• GERESA Cusco</li> <li>• Instituciones Públicas Privadas</li> <li>• Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena</li> <li>• Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de organización de campañas.</li> <li>• Requerimiento de organización de eventos de comunicación interna</li> <li>• Plan de Comunicaciones</li> <li>• Manual de procesos y procedimientos</li> <li>• Calendario Cívico</li> <li>• Programación de Eventos</li> <li>• Memorandum o correo electrónico solicitando la realización de un evento.</li> <li>• Invitación para asistir a actividades protocolares de otras entidades.</li> <li>• Invitación de eventos de instituciones externas.</li> </ul>	<p>PS.05.02                      Comunicación Interna,                      Gestión de evento y                      protocolo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de comunicación interna.</li> <li>• Evento de Comunicación Interna.</li> <li>• Manual de Protocolo de actividades institucionales</li> <li>• Atención de Actividades Protocolares.</li> <li>• Eventos Institucionales.</li> <li>• Visita Guiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario o ciudadano</li> <li>• Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena</li> <li>• Instituciones públicas y/o privadas</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Instituciones Afiliadas</li> <li>• Asociaciones civiles</li> <li>• Organizaciones sin fines de lucro (Voluntariado)</li> <li>• Medios de Comunicación</li> <li>• Gobierno Regional Cusco</li> <li>• GORE Cusco</li> <li>• Ministerio de Salud MINSA</li> </ul>



**VIII. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO****PS05: Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional**

<b>Código del Indicador</b>	PS05.01.01 - FID.01
<b>Proceso</b>	<b>Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional</b>
<b>Objetivo</b>	<i>Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional de la opinión pública y el personal de la Institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios del Hospital Antonio Lorena.</i>
<b>Indicador</b>	<i>Nivel de cumplimiento en las actividades de comunicación</i>
<b>Finalidad del indicador</b>	<i>Medir el número de actividades de comunicación que se efectúan en los plazos establecidos en el Plan de comunicación respecto al número total de las actividades de Comunicación.</i>
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Eficacia</b>
<b>Formula</b>	<i>(Número de actividades de comunicación que se efectúen en el plazo establecidos en el Plan de comunicación/número de actividades de comunicación ) x 100</i>
<b>Unidad de medida</b>	<b>Porcentual</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>Bimestral</b>
<b>Oportunidad de Medida</b>	<i>Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el Bimestre</i>
<b>Línea Base</b>	<b>En Construcción</b>
<b>Meta</b>	<b>90%</b>
<b>Fuente de Datos</b>	<b>Reportes de Seguimiento</b>
<b>Responsable</b>	<b>Equipo de Trabajo de comunicaciones e Imagen Institucional del HAL.</b>



**PS05: Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional**

<b>Código del Indicador</b>	PM05.01.02 - FID.02
<b>Proceso</b>	<b>Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional.</b>
<b>Objetivo</b>	<i>Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública y el personal de la institución, así como desarrollar la difusión de campañas de los servicios del Hospital Antonio Lorena.</i>
<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de medios de publicaciones en medios de comunicación.</i>
<b>Finalidad del Indicador</b>	<i>Conocer la publicidad efectuada en medios de Comunicación</i>
<b>Tipo de Indicador</b>	<i>Eficacia</i>
<b>Formula</b>	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de Publicaciones en medios de comunicación} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de Propuestas de Publicaciones en medios de Comunicación}} \right)$
<b>Unidad de medida</b>	<i>Porcentual</i>
<b>Frecuencia</b>	<i>Mensual</i>
<b>Oportunidad de Medida</b>	<i>Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el Bimestre</i>
<b>Linea Base</b>	<i>En construcción</i>
<b>Meta</b>	<i>100%</i>
<b>Fuente de Datos</b>	<i>Reportes de Seguimiento</i>
<b>Responsable</b>	<i>Equipo de Trabajo de comunicaciones e Imagen Institucional del Hospital Antonio Lorena</i>



**PS05: Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional**

<b>Código del indicador</b>	PS05 .01.03. FID.03
<b>Proceso</b>	<b>Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional</b>
<b>Objetivo</b>	<i>Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional de la opinión pública y el personal de la Institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios del Hospital Antonio Lorena.</i>
<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de piezas gráficas para comunicación interna</i>
<b>Finalidad del indicador</b>	<i>Conocer la información de las piezas gráficas para comunicación interna</i>
<b>Tipo de indicador</b>	<i>Eficacia</i>
<b>Formula</b>	<i>( Número de piezas gráficas difundidas en comunicación interna x100) / ( Número de piezas gráficas para comunicación interna)</i>
<b>Unidad de medida</b>	<i>Porcentual</i>
<b>Frecuencia</b>	<i>Mensual</i>
<b>Oportunidad de Medida</b>	<i>Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes</i>
<b>Línea Base</b>	<i>En construcción</i>
<b>Meta</b>	<i>100%</i>
<b>Fuente de Datos</b>	<i>Reportes de Seguimiento</i>
<b>Responsable</b>	<i>Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</i>



**PS05: Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional**

<b>Código del indicador</b>	<b>PS05.01.04. FID.04</b>
<b>Proceso</b>	<b>Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional</b>
<b>Objetivo</b>	<i>Diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional de la opinión pública y el personal de la Institución, así como desarrollar la difusión de campañas para los servicios del Hospital Antonio Lorena.</i>
<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de eventos protocolares</i>
<b>Finalidad del indicador</b>	<i>Conocer el desarrollo de Eventos Protocolares</i>
<b>Tipo de Indicador</b>	<i>Eficacia</i>
<b>Formula</b>	<i>( Número de eventos protocolares x100 / Numero de propuestas de eventos protocolares )</i>
<b>Unidad de medida</b>	<i>Porcentual</i>
<b>Frecuencia</b>	<i>Mensual</i>
<b>Oportunidad de Medida</b>	<i>Dentro de los 5 primeros días hábiles de terminado el mes</i>
<b>Línea Base</b>	<i>En Construcción</i>
<b>Meta</b>	<i>100%</i>
<b>Fuente de Datos</b>	<i>Reporte de Seguimiento</i>
<b>Responsable</b>	<i>Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</i>





Gobierno Regional de Cusco

Gerencia Regional de Salud



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)  
OFIC. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
VERSIÓN: 01  
AÑO: 2025

**IX. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS PS05: DE SOPORTE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL**

TIPO DE PROCESO	NIVEL 0		NIVEL 1		NIVEL 2		DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO	PROCEDIMIENTO RELACIONADO (DE CORRESPONDER)																																									
	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE																																												
SOPORTE	PS 05	Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.01-MAPRO.01	Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas																																												
										Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.01-MAPRO.02	Elaboración y difusión de mensajes en diversos canales de comunicación interna.																																			
																Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.02-MAPRO.01	Gestión de Medios de Comunicación																														
																					Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.02-MAPRO.02	Redacción y publicación de nota de prensa																									
																										Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.02-MAPRO.03	Boletín Informativo																				
																															Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.02-MAPRO.04	Diseño, investigación, y publicación de los contenidos de Salud según Efemérides. Producción y realización de contenidos audiovisuales															
																																				Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.02-MAPRO.04	Diseño y difusión de las campañas de comunicación externas y medios impresos										
																																									Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.02-MAPRO.05	Gestión de respuestas a consultas y quejas hechas por las redes sociales.					
																																														Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Gestión de Comunicación y Comunicación Externa	Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	PS 05.03-MAPRO.01	Organización de eventos protocolares o de representación. Visita Guiada



## **IX. FICHAS TECNICAS DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS**





**ANEXO 08  
FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Diseño y ejecución de campañas de Comunicación Internas</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.01.1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	<i>Adecuar los mensajes de comunicación interna en escenarios de difusión para mantener informado al público interno e identificarlo con nuestra Institución (Hospital Antonio Lorena).</i>
<b>Alcance del procedimiento</b>	<p>1°: <i>Con la solicitud de reunión para determinar el concepto creativo de la comunicación interna.</i></p> <p>2°: <i>Con la difusión de la campaña interna de acuerdo al cronograma establecido.</i></p>
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ley N° 26842, Ley General de Salud.</i></li> <li>• <i>Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</i></li> <li>• <i>Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.</i></li> <li>• <i>Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</i></li> <li>• <i>Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud</i></li> <li>• <i>Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional del Control y de la Contraloría General de la República.</i></li> <li>• <i>Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.</i></li> <li>• <i>Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público</i></li> <li>• <i>Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.</i></li> <li>• <i>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</i></li> <li>• <i>Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</i></li> <li>• <i>Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para Base Normativa actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado.</i></li> <li>• <i>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.</i></li> <li>• <i>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</i></li> <li>• <i>Ordenanza Regional N° 082-2014-CR-GRC-CUSCO que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco y sus órganos desconcentrados- Hospital Antonio Lorena".</i></li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Concepto creativo:</b> <i>Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.</i></p> <p><b>Piezas gráficas:</b> <i>Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación. Definiciones Siglas Producción audiovisual:</i> <i>Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.</i></p> <p><b>Slogan:</b> <i>Frase publicitaria corta y contundente que resume el beneficio del producto y/o servicio.</i></p>
<b>Siglas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DE:</b> <i>Dirección Ejecutiva</i></li> <li>• <b>ETCI:</b> <i>Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</i></li> <li>• <b>OPP:</b> <i>Oficina de Planeamiento y Presupuesto</i></li> <li>• <b>POI:</b> <i>Plan Operativo Institucional.</i></li> <li>•</li> </ul>





### Requisitos para iniciar el procedimiento

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	UCI/ETCI
02	Solicitud de difundir información.	Órgano Involucrado
03	Necesidad de difundir información	UCI/ETCI

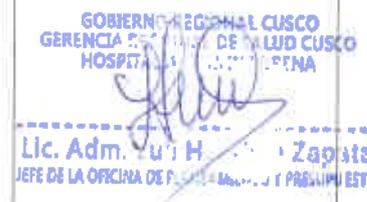
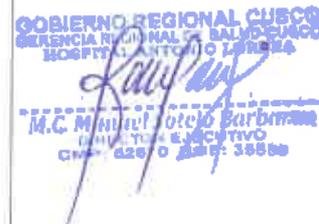
### Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Solicitar reunión para acordar sobre concepto de creatividad de la comunicación interna		Unidad Orgánica involucrada	Jefe de Servicio /Departamento/Oficina
2	Realizar reunión con la Unidad Orgánica Involucrada y acordar el concepto de creatividad de la campaña interna		U /ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
3	Diseñar el concepto de creatividad de la campaña interna.	Piezas gráficas digitales	ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
4	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña interna.	Proyecto de Piezas gráficas impresas y productos audiovisuales	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo / Técnico Administrativo
5	Enviar documentos de la presentación de la campaña interna		UCI/ETCI	Coordinador
6	Recibir y revisar presentación de campaña interna ¿Conforme? Si: Continúa N°9 No: Continúa N°7		Unidad Orgánica involucrada	
7	Enviar observaciones		Unidad Orgánica involucrada	
8	Recibir y subsanar observaciones indicadas. Regresa la N°5		D/ETCI	Coordinador
9	Indicar validación de la propuesta.	Piezas gráficas y productos audiovisuales aprobados	Unidad Orgánica involucrada	
10	Apoyar en la difusión de la campaña interna de acuerdo al cronograma con equipo de trabajo. FIN		D/ETCI	Coordinador





<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional
<b>Procesos Relacionados:</b>	PS05.01.1: Diseño y ejecución de campañas de Comunicación Internas
<b>Anexos</b>	Diagrama de Flujo de Procedimiento

	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado Por:</b>	Lic. Enf. Mery Condori Condori	Oficina de Planeamiento y Presupuesto –Área Organización	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO L.C. ENF. Mery R. berta Condori Condori AREA DE ORGANIZACIÓN CEP-009804 RNE-01083	
<b>Revisado Por:</b>	Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. EN RRPP. Estela Chacón Ortega JEFES DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL CEP-009804 RNE-01083	
	Lic. Adm. July Huarhua Zapata	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. ADM. July Huarhua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
<b>Aprobado Por:</b>	Dr. Manuel Sotelo Barbarán	Director Ejecutivo	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA M.C. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO CEP-0260 DNE-38899	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	-	Versión Inicial del documento



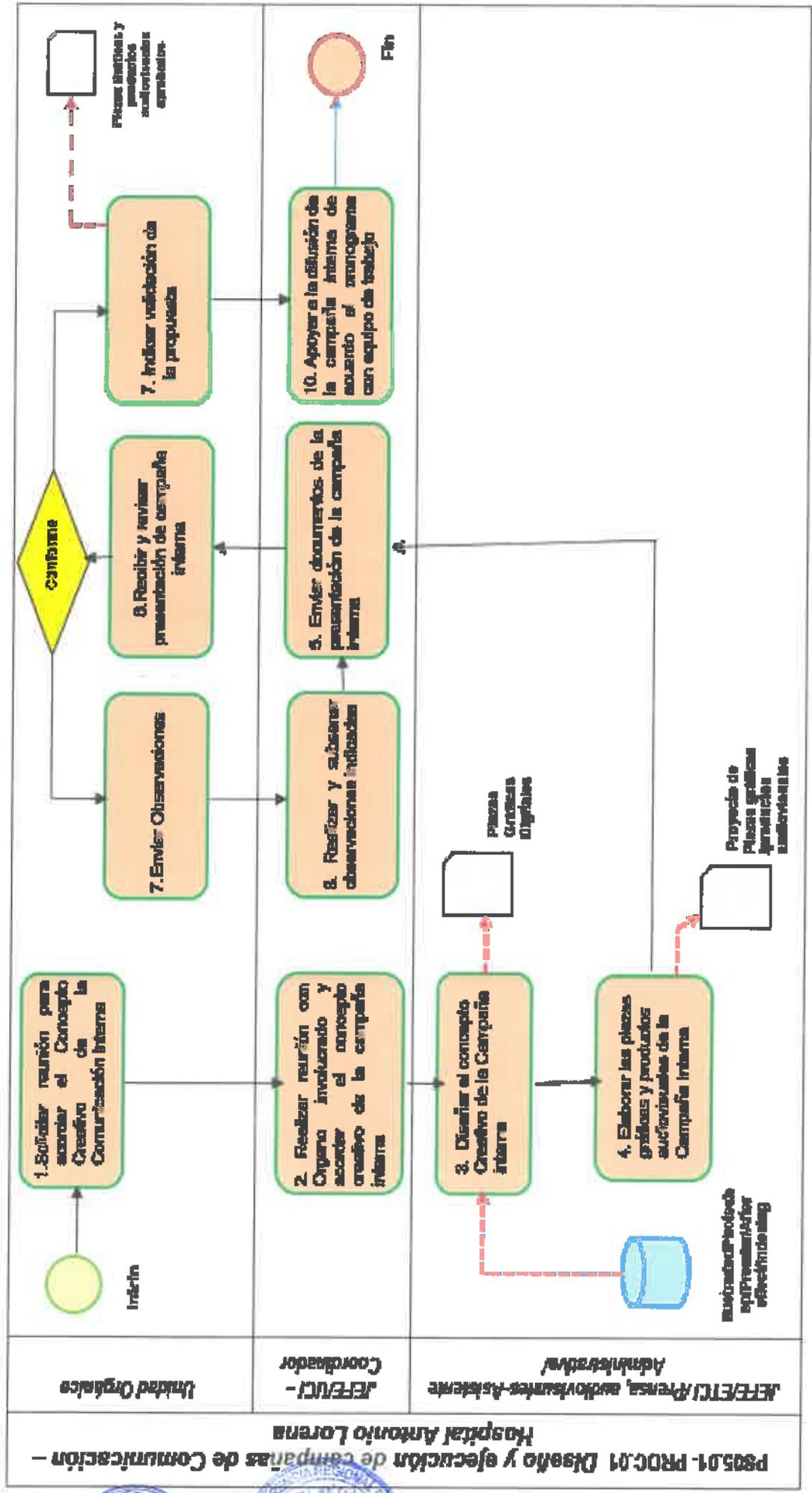
Gobierno Regional de Cusco

Gerencia Regional de Salud



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)  
 OFIC. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
 VERSIÓN: 01  
 AÑO: 2025

**Flujo grama Procedimiento PS05.01- PROC.01 Diseño y ejecución de campañas de Comunicación Hospital Antonio Lorena/**



**ANEXO 08**  
**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Elaboración y Difusión de Mensajes en diversos Canales de comunicación Interna</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.01.2</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	<i>Informar y sensibilizar a los servidores sobre determinada acción que se traduzca en una mayor identificación de los trabajadores con la institución (Hospital Antonio Lorena).</i>
<b>Alcance del procedimiento</b>	1° Solicitud de difusión de mensaje de comunicación interna 2° Ejecución del comunicado
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li><li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li><li>• Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencia protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li><li>• Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Ordenado de la Ley N°27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.</li><li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li><li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud</li></ul>
<b>Definiciones</b>	<b>Piezas gráficas:</b> Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño y diagramación. <b>Speech:</b> Es el término con el que conocemos al conjunto de recursos que intervienen en la elaboración de un mensaje para dar a conocer un producto o servicio. Está destinado a convencer o persuadir al receptor para que acabe adquiriendo nuestro producto o servicio.
<b>Siglas</b>	<b>UO:</b> Unidades Orgánicas, <b>SIGA MEF:</b> sistema Integrado de gestión Administrativa. <b>DE:</b> Dirección Ejecutiva <b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional <b>POI:</b> Plan Operativo Institucional <b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

<b>N°</b>	<b>Descripción del requisito</b>	<b>Fuente</b>
01	Programación de campañas alineadas POI (Plan anual de comunicaciones)	UCI/ETCI
02	Solicitud de informar y sensibilizar (con sustento) sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.	Unidades Orgánicas

**Secuencia de Actividades**

<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Documentos que se generan</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable (Puesto)</b>
1	Solicitar difusión de mensaje de comunicación interna.		Unidad Orgánica	Jefe de la UO





### Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
2	Recibir y evaluar solicitud e identificar tipo de canal de difusión. En caso de llamada telefónica, continua N°3. En caso de perfoneo, continua N°4. En caso de periódico mural, continua N°5. En caso de WhatsApp, continua N°6.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
3	Transmitir el comunicado a través de llamada telefónica. Continúa N°14		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
4	Definir la estructura del speech. Continúa N°13	Proyecto de Piezas gráficas y productos audiovisuales	UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
5	Redactar el comunicado a difundir. Continúa N°7.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
6	Redactar el mensaje y evaluar necesidad de elaborar diseño gráfico. ¿Requiere diseño gráfico? Si: Continúa N°7 No: Continúa N°8		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
7	Elaborar y diagramar las piezas gráficas	Estructura de la pieza gráfica/ Proyecto de Piezas gráficas	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Especialista Administrativo/ Técnico Administrativo
8	Enviar mensajería instantánea para la validación de la presentación del mensaje		UCI/ETCI	Coordinador
9	Recibir y revisar presentación de campaña externa ¿Hay observación? Si: Continúa N°10 No: Continúa N°12		Unidad Orgánica	Jefe de la Unidad Orgánica involucrada
10	Enviar observaciones.		Unidad Orgánica	Jefe de la Unidad Orgánica involucrada
11	Recibir y subsanar observaciones indicadas Regresa N°8		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
12	Indicar aprobación de la pieza grafica	Piezas graficas aprobada	Unidad Orgánica	Jefe de la Unidad Orgánica involucrada
13	Realizar la difusión del mensaje		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
14	Recibir comunicado. <b>FIN</b>		U.O. Hospital Antonio Lorena	Personal de la Unidad Orgánica del HAL

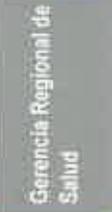




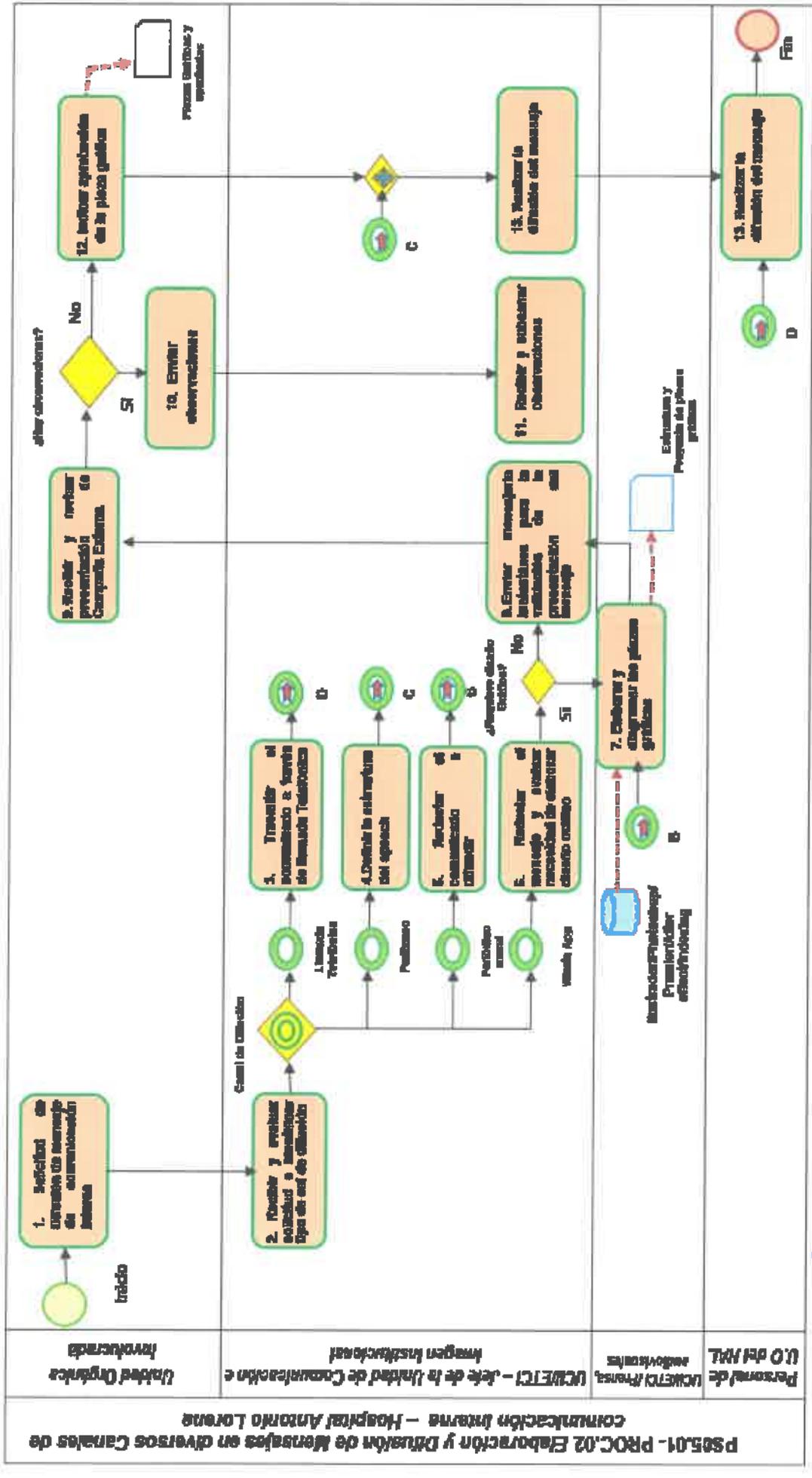
<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	<i>PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional</i>
<b>Relacionados:</b>	<i>PS05.01.2: Elaboración y Difusión de Mensajes en diversos Canales de comunicación Interna</i>
<b>Anexos</b>	<i>Diagrama de Flujo de Procedimiento</i>

	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado Por:</b>	Lic. Mery Condori Condori	Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto		
<b>Revisado Por:</b>	Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega	Jefe de la unidad de comunicaciones e Imagen Institucional		
	Lic. Adm. July Huarahua Zapata	Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto		
<b>Aprobado Por:</b>	Dr. Manuel Sotelo Barbarán	Director Ejecutivo		

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	-	Versión Inicial del documento



**Flujo grama del Procedimiento PS05.01- PROC.02 Elaboración y Difusión de Mensajes en diversos Canales de comunicación Interna - Hospital Antonio Lorena.**



**ANEXO 08  
FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Gestión de medios de comunicación</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.02.1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Monitorear los medios de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario..
<b>Alcance del procedimiento</b>	1.- Con el monitoreo y filtro de información referentes al Hospital generados en los medios de comunicación. 2.- Con la culminación de la conferencia de prensa y monitoreo del efecto en medios de comunicación.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Ley N° 27858, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</li> <li>• Resolución Ministerial N° 405-2005/MINSA. Reconocen que las Direcciones Regionales de Salud constituyen la única autoridad de salud en cada Gobierno Regional.</li> <li>• Ordenanza Regional N° 082-2014-CR/GRC. Cusco, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Regional Cusco.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Comunicado:</b> Pronunciamiento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.</p> <p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Monitoreo de medios:</b> Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
<b>Stiglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCI:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas,</p>

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

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





**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Filtrar la información de los medios de comunicación referentes al HAL. En caso de Monitoreo de radio, televisión y prensa escrita, continua N°2. En caso de Monitoreo de medios digitales, Continua N°4.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
2	Buscar noticias de interés en medios de alcance nacional y prensa escrita.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo/ Técnico Administrativo
3	Buscar noticias de interés en los principales medios digitales y redes sociales.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo
4	Tomar registro de información de interés.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo/ Técnico Administrativo
5	Elaborar resumen de las ideas centrales de las noticias.	Resumen de ideas centrales	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo/ Técnico Administrativo
6	Recibir y remitir información de interés para conocimiento a Dirección. ¿Noticia afecta imagen Institucional? Sí: Continúa N°8 No: Continúa N°7		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
7	Tomar conocimiento de las noticias. Fin de procedimiento		Dirección Ejecutiva	Director/a Ejecutivo
8	Evaluar el pronunciamiento de la Institución Hospital Antonio Lorena. En caso de comunicado oficial, continua N°9 En caso de conferencia de prensa, continua N°12		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
9	Elaborar proyecto del comunicado oficial.	Proyecto del comunicado oficial	UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
10	Recibir, evaluar y aprobar Comunicado Oficial	Com. Oficial aprobado	DE	Director/a Ejecutivo
11	Publicar Comunicado oficial en la página Web y Facebook Institucional. Fin de procedimiento		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
12	Realizar coordinación del tema y enfoque con la Dirección Ejecutiva y selección de voceros oficiales		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Téc. Administr.
13	Realizar la convocatoria de medios indicando lugar, fecha y hora.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Téc.Administr.
14	En la fecha programada. Versión: 01 Secuencia de Actividades Ejecutar la conferencia de prensa y monitorear el efecto en medios de comunicación. Fin de procedimiento	Informe de Impacto de notas de prensa, comunicados y entrevistas en los medios de comunicación	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Téc. Administr.





<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	<i>PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional</i>
<b>Relacionados:</b>	<i>PS05.02.1: Gestión de medios de comunicación</i>
<b>Anexos</b>	<i>Diagrama de Flujo de Procedimiento</i>

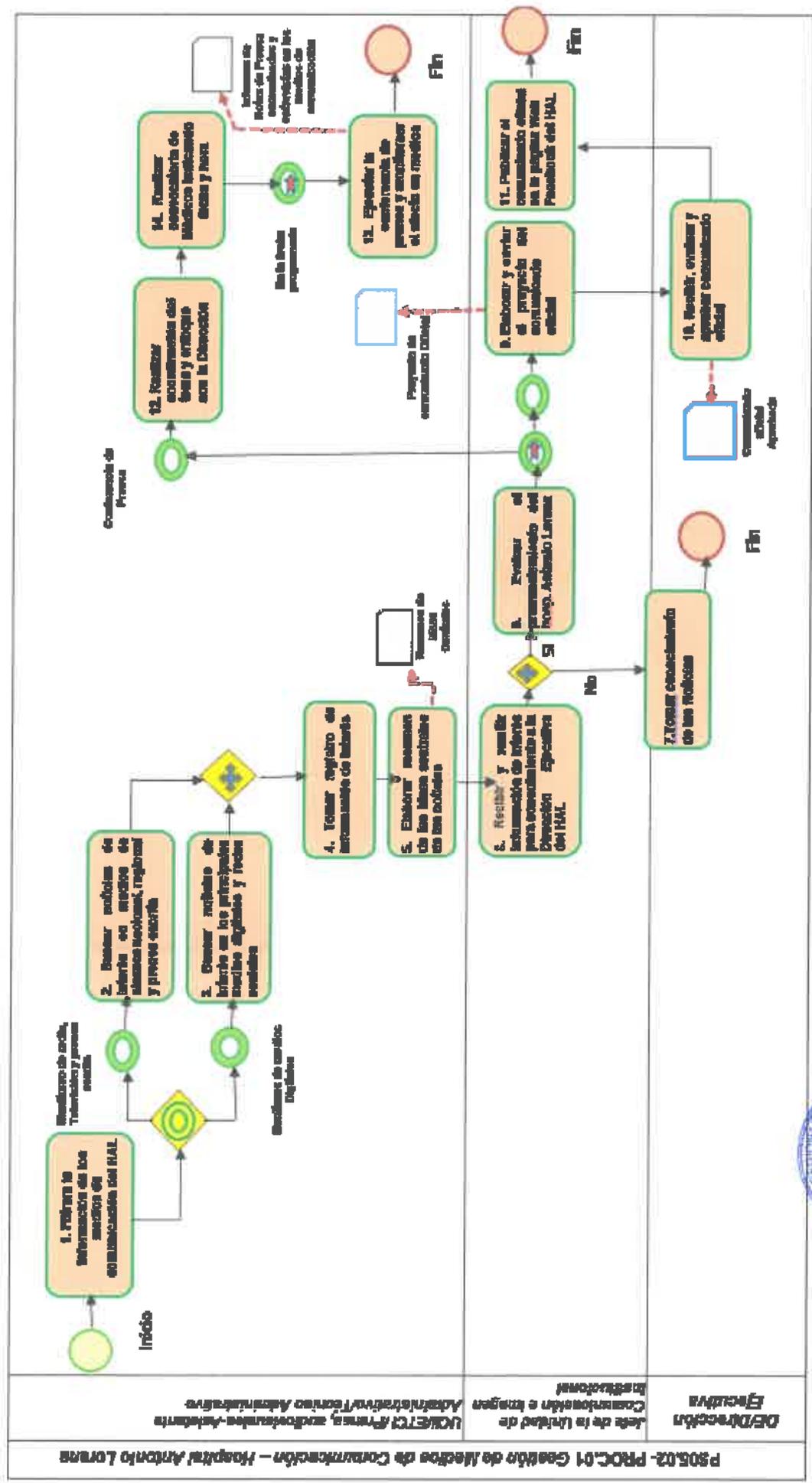
	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado Por:</b>	<i>Lic. Mery Condori Condori</i>	<i>Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO LIC. EN ADM. JOSÉ M. Condori Condori ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-009204 RNE-01063</p>	
<b>Revisado Por:</b>	<i>Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega</i>	<i>Jefe de la unidad de comunicaciones e Imagen Institucional</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. Estela Chacón Ortega JEF. DE UNIDAD DE COMUNICACION E IMAGEN INSTITUCIONAL</p>	
	<i>Lic. Adm. July Huarahua Zapata</i>	<i>Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Adm. Juli Huarahua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO</p>	
<b>Aprobado Por:</b>	<i>Dr. Manuel Sotelo Barbarán</i>	<i>Director Ejecutivo</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA M.C. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO C.M.P. 52970 RNE 38868</p>	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
<b>1.0</b>	-	<i>Versión Inicial del documento</i>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)  
 OFIC. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
 VERSIÓN: 01  
 AÑO: 2025

**Flujo grama del Procedimiento PS05.02- PROC.01 Gestión de Medios de Comunicación – Hospital Antonio Lorena**



**ANEXO 08  
FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Redacción y publicación de nota de prensa</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.02.2</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	<i>Gestionar la Información Institucional a través de los medios de comunicación y elaborar publicaciones Institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario del Hospital Antonio Lorena.</i>
<b>Alcance del procedimiento</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Con la solicitud de redacción de nota de prensa o cobertura de prensa.</li> <li>2.- Con la difusión de la nota de prensa en la página web, redes sociales y medios de comunicación</li> </ol>
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios de comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Nota de prensa:</b> Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCII:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas</p>

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

<b>N°</b>	<b>Descripción del requisito</b>	<b>Fuente</b>
01	Necesidad de comunicar un hecho importante del Hospital Antonio Lorena	UCII/ETCI





**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	<i>Solicitar redacción de nota de prensa o cobertura de prensa.</i> <i>En caso de nota de prensa, continua N°2.</i> <i>En caso de cobertura de prensa, continua N°4.</i>		UCII/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
2	<i>Buscar noticias de interés en medios de alcance nacional y prensa escrita.</i>		UCII/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
3	<i>Coordinar con el Área especializada sobre la información que se difundirá</i> <i>Continúa N°5</i>		UCII/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
4	<i>Realizar cobertura de prensa de las actividades del Hospital Antonio Lorena</i>	Registro fotográfico	UCII/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
5	<i>Elaborar nota de prensa de la actividad y solicitar validación a coordinador</i>	Proyecto de nota de prensa	UCII/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
6	<i>Recibir y revisar proyecto de nota de prensa</i> <i>¿ Conforme?</i> <i>Si: Continúa N°9</i> <i>No: Continúa N°7</i>		UCII/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
7	<i>Enviar observaciones</i>		UCII/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
8	<i>Levantar observaciones</i> <i>Regresa al N°5</i>		UCII/ETCI (Prensa, audiovisual es y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
9	<i>Indicar validación de la propuesta de nota de Prensa</i>	Nota de Prensa validada	UCII/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
10	<i>Solicitar validación a Órgano involucrado</i>		UCII/ETCI (Prensa, audiovisual es y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
11	<i>Recibir, revisar y aprobar nota de prensa</i>	Nota de prensa aprobada	Órgano Involucrado	Jefe de Unidad Orgánica
12	<i>Difundir nota de prensa en la página web, redes sociales y medios de comunicación</i> <i>Fin</i>		UCII/ETCI (Prensa, audiovisual es y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.



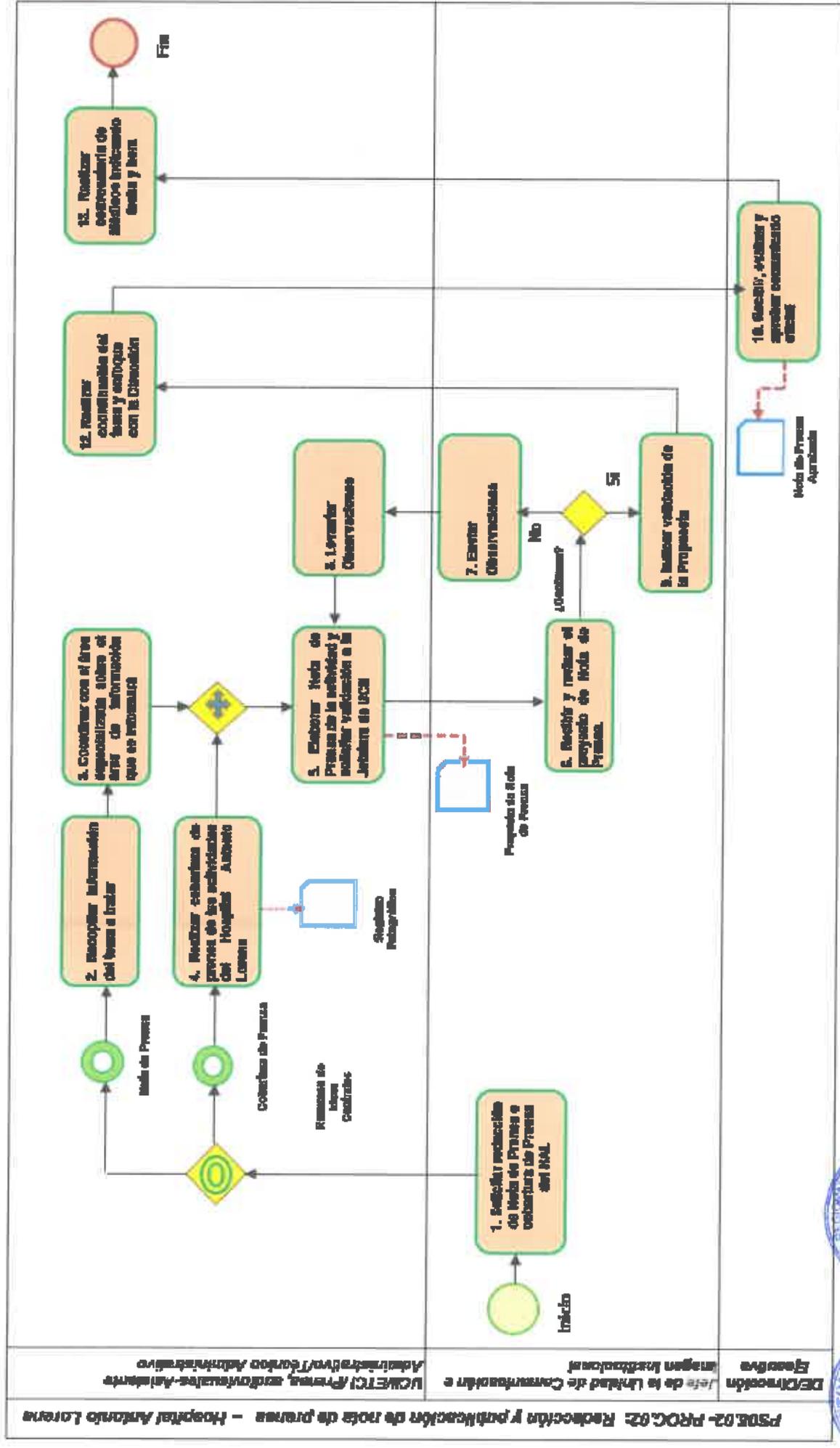


<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional
<b>Relacionados:</b>	PS05.02.2: Redacción y publicación de nota de prensa
<b>Anexos</b>	Diagrama de Flujo de Procedimiento

	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado Por:</b>	Lic. Mery Condori Condori	Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO LIC. EN Mery Herberta Condori Condori AREA DE ORGANIZACIÓN CEP-009804 RNE-01083	
<b>Revisado Por:</b>	Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega	Jefe de la unidad de comunicaciones e imagen institucional	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO LIC. EN Estela Chacón Ortega JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	
	Lic. Adm. Yuli Huarahua Zapata	Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO LIC. ADM. Yuli Huarahua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
<b>Aprobado Por:</b>	Dr. Manuel Sotelo Barbarán	Director Ejecutivo	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO ORJUELA M.C. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO CNP: 52770 RNE: 36896	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	-	Versión Inicial del documento

**Flujo grama de Procedimiento PS05.02- PROC.02: Redacción y publicación de nota de prensa – Hospital Antonio Lorena**





**ANEXO 08**  
**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Boletín Informativo	<b>CÓDIGO</b>	PS05.02.3
		<b>VERSIÓN</b>	01

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Elaborar publicaciones institucionales Impresas a digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
<b>Alcance del procedimiento</b>	1.- Con la ejecución de la reunión de trabajo para establecer el contenido del Boletín. 2.- Con la difusión del boletín informativo de manera impresa y electrónica al público interno y externo
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/0GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Boletín Informativo:</b> Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.</p> <p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumento para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Nota de prensa:</b> Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCI:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETC:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas</p>

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución o que la involucre.	Archivo





**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	<b>INICIO</b> Cuatro semanas antes del Semestre, realizar reunión con equipo de trabajo para acordar el contenido del Boletín		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
2	Solicitar información de acciones efectuadas por los Órganos. Continúa N°4		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
3	Efectuar entrevistas y registro fotográfico al Órgano.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
4	Con las acciones efectuadas por los Órganos, y entrevistas y registro fotográfico, elaborar la estructura del contenido.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
5	Redactar el texto de cada sección.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
6	Diseñar y diagramar el boletín informativo	Boceto Boletín informativo	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
7	Enviar el boceto del boletín informativo solicitando validación		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
8	Recibir y revisar el boceto del boletín informativo <b>¿Conforme?</b> Si: Continúa N°11 No: Continúa N°9		Unidad Orgánica involucrado	Jefe de Unidad Orgánica
9.	Enviar observaciones		Unidad Orgánica involucrado	Jefe de Unidad Orgánica
10	Recibir y subsanar observaciones indicadas  Regresa al N°7		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
11	Indicar validación del boceto Boletín informativo.	Nota de prensa validada	UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
12	Difundir el boletín informativo de manera impresa y electrónica al público interno y externo. <b>FIN</b>		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.





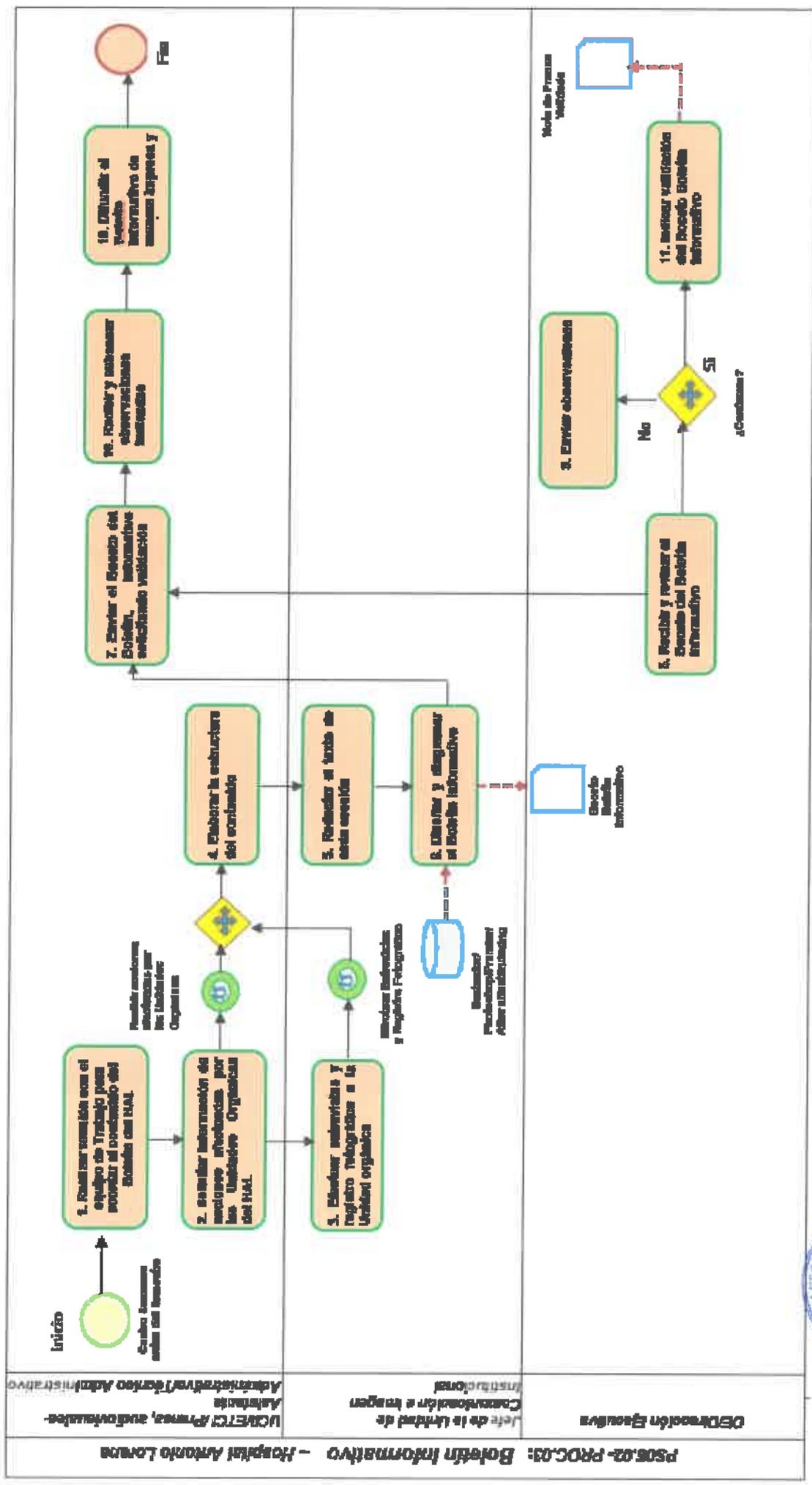
<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional
<b>Relacionados:</b>	PS05.02.3: Boletín Informativo
<b>Anexos</b>	Diagrama de Flujo de Procedimiento

	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado Por:</b>	Lic. Mery Condori Condori	Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. 005 HOSPITAL ANTONIO LORENA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO L.C. E.M. Mery Roberta Condori Condori AREA DE ORGANIZACIÓN CEP-008804 RNE-01083	
<b>Revisado Por:</b>	Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega	Jefe de la unidad de comunicaciones e imagen institucional	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Estela Chacón Ortega Jefe de Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional	
	Lic. Adm. July Huarahua Zapata	Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Adm. July Huarahua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
<b>Aprobado Por:</b>	Dr. Manuel Sotelo Barbarán	Director Ejecutivo	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA M.C. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO OMP 63870 RNE:08866	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	-	Versión Inicial del documento



### Flujo grama del Procedimiento PS05.02- PROC.03: Boletín Informativo – Hospital Antonio Lorena





**ANEXO 08**

**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Diseño, Investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.02.4</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.
<b>Alcance del procedimiento</b>	Inicio: Con la identificación y recopilación de información de las efemérides mensualmente. Fin: Con la difusión de la pieza gráfica en la página web y redes sociales.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/0GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Efeméride:</b> Es un hecho relevante escrito para ser recordado o conmemorado, celebrado en un determinado día, y también es una sucesión cronológica de fechas con sus respectivos acontecimientos.</p> <p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios de comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Piezas gráficas:</b> Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño diagramación.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCII:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas</p>

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución.	UCII/ETCI
02		





**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Identificar y recopilar información de las efemérides mensualmente.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
2	Elaborar documento solicitando acciones a realizar en el marco de la Efemérides.	Proyecto de documento	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
3	Revisar, V°B° en proyecto de documento y solicitar firma a Dirección Ejecutiva.	Solicitud con V°B°	UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
4	Clasificar los documentos según prioridad de atención y entregar.		Dirección Ejecutiva	Secretaría
5	Revisar propuesta, hace modificaciones si es necesario.		Dirección Ejecutiva	Director/a Ejecutivo
6	Firmar documento.		Dirección Ejecutiva	Director/a Ejecutivo
7	Recibir e indicar su distribución.		Dirección Ejecutiva	Secretaría
8	Recibir, registrar en base de datos y distribuir documento con cuaderno de cargo.		Dirección Ejecutiva	Técnico Administrativo
9	Recibir, evaluar y entregar acciones a realizar en el marco de la Efemérides.		Unidad Orgánica involucrada	Jefe de Unidad Orgánica
	Inicia el procedimiento PS05.01-PROC.02 Ingreso de Documento de Fuente Interna.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	
	Inicia el procedimiento Despacho de documentos PS05.01-PROC.03		UCI/ETCI	
10	Recibir, revisar y solicitar atención.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
11	Elaborar y diagramar las piezas gráficas, y solicitar validación a coordinador.	Proyecto de Piezas gráficas	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
12	Recibir y revisar proyecto de la pieza gráfica. ¿Conforme? Si: Continua N°17 No: Continua N°16		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
13	Enviar observaciones.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
14	Levantar observaciones.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
15	Indicar validación de la pieza gráfica.	Pieza gráfica aprobada	UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
16	Diffundir de pieza gráfica en la página web y redes sociales. FIN		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.





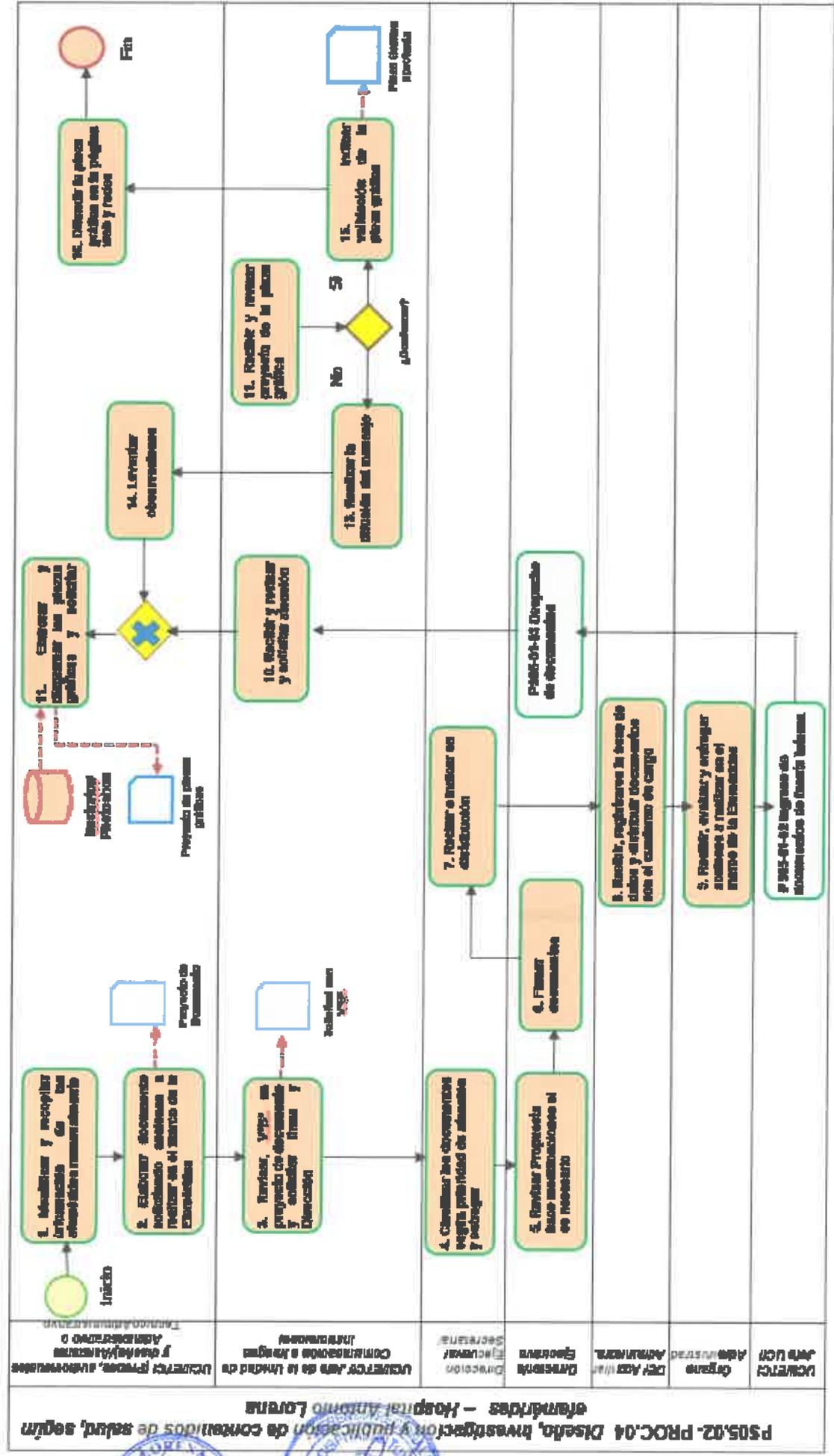
<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional
<b>Relacionados:</b>	PS05.02.4: Diseño, investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides
<b>Anexos</b>	Diagrama de Flujo de Procedimiento

	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado Por:</b>	Lic. Mery Condori Condori	Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E.H. HOSPITAL ANTONIO LORENA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO Lic. Mery y Roberta Condori Condori AREA DE ORGANIZACION CEP-009804 RNE-01063	
<b>Revisado Por:</b>	Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega	Jefe de la unidad de comunicaciones e imagen institucional	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Estela Chacón Ortega Jefe de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional	
	Lic. Adm. July Huarahua Zapata	Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Adm. July Huarahua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
<b>Aprobado Por:</b>	Dr. Manuel Sotelo Barbarán	Director Ejecutivo	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA M.C. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO CNP-02870 RNE-08806	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	-	Versión Inicial del documento



PS05.02- PROC.04 Diseño, investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides – Hospital Antonio Lorena



PS05.02- PROC.04 Diseño, investigación y publicación de contenidos de salud, según efemérides – Hospital Antonio Lorena





**ANEXO 08**  
**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Producción y realización de contenidos audiovisual</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.02.5</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Producir y desarrollar contenido audiovisual para múltiples plataformas aplicando los principios del lenguaje audiovisual.
<b>Alcance del procedimiento</b>	<p><i>Inicio:</i> Con la identificación de la necesidad de comunicar un hecho institucional importante.</p> <p><i>Fin:</i> Con la difusión del video en las plataformas digitales</p>
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</li> </ul> <p>Ordenanza Regional N° 082-2014-CR-GRC-CUSCO que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco y sus órganos desconcentrados- Hospital Antonio Lorena".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Medio de comunicación:</b> Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.</p> <p><b>Guión técnico:</b> Es un documento que detalla cómo se llevará a cabo una producción audiovisual, incluyendo aspectos visuales, sonoros y técnicos.</p> <p><b>Guión literario:</b> Es un documento que describe la narrativa y el contenido de un anuncio o producción audiovisual de manera detallada. Se centra en el texto, los diálogos y la estructura narrativa.</p> <p><b>Storywork:</b> Se refiere al proceso de crear y utilizar narrativas efectivas para comunicar mensajes de marca, conectar emocionalmente con la audiencia y fomentar la conexión con el público.</p> <p><b>Storyline:</b> Se refiere a la estructura narrativa o la trama de una historia que se utiliza para comunicar un mensaje de marca de manera efectiva.</p> <p><b>Producción audiovisual:</b> Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales, como las plataformas digitales.</p> <p><b>Redes sociales:</b> Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCII:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas</p>





**Requisitos para iniciar el procedimiento**

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución.	UCI/ETCI

**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Solicitar la elaboración de un proyecto audiovisual.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
2	Coordinar con Órgano involucrada en el tema		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
3	Realizar la pre producción del proyecto audiovisual.	Guion técnico / Guion literario / Storywork / Storyline	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
4	Solicitar validación de la idea al Coordinador.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
5	Recibir y revisar la idea del proyecto audiovisual ¿Conforme? Si: Continúa N°8 No: Continúa N°6		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
6	Enviar observaciones.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
7	Levantar observaciones. Regresar al N°4		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
8	Indicar validación de la idea del proyecto audiovisual.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
9	Coordinar y solicitar autorización del uso de su imagen.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
10	Con autorización del uso de su imagen firmado, Realizar la grabación del proyecto de acuerdo a la idea del proyecto audiovisual	Registro de video y sonido	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
11	Finalizado la grabación, Realizar la post producción y solicitar la validación del coordinador	Video exportado	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo / Técnico Administrativo.
12	Validar post producción y solicitar validación del Órgano involucrado por correo		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
13	Recibir, evaluar y validar el proyecto de post producción		Órgano involucrado	
14	Difundir el video en las plataformas digitales. FIN		UCI/ETCI	Asistente Administrativo/TA





<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	<i>PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional</i>
<b>Relacionados:</b>	<i>PS05.02.5: Producción y realización de contenidos audiovisuales</i>
<b>Anexos</b>	<i>Diagrama de Flujo de Procedimiento</i>

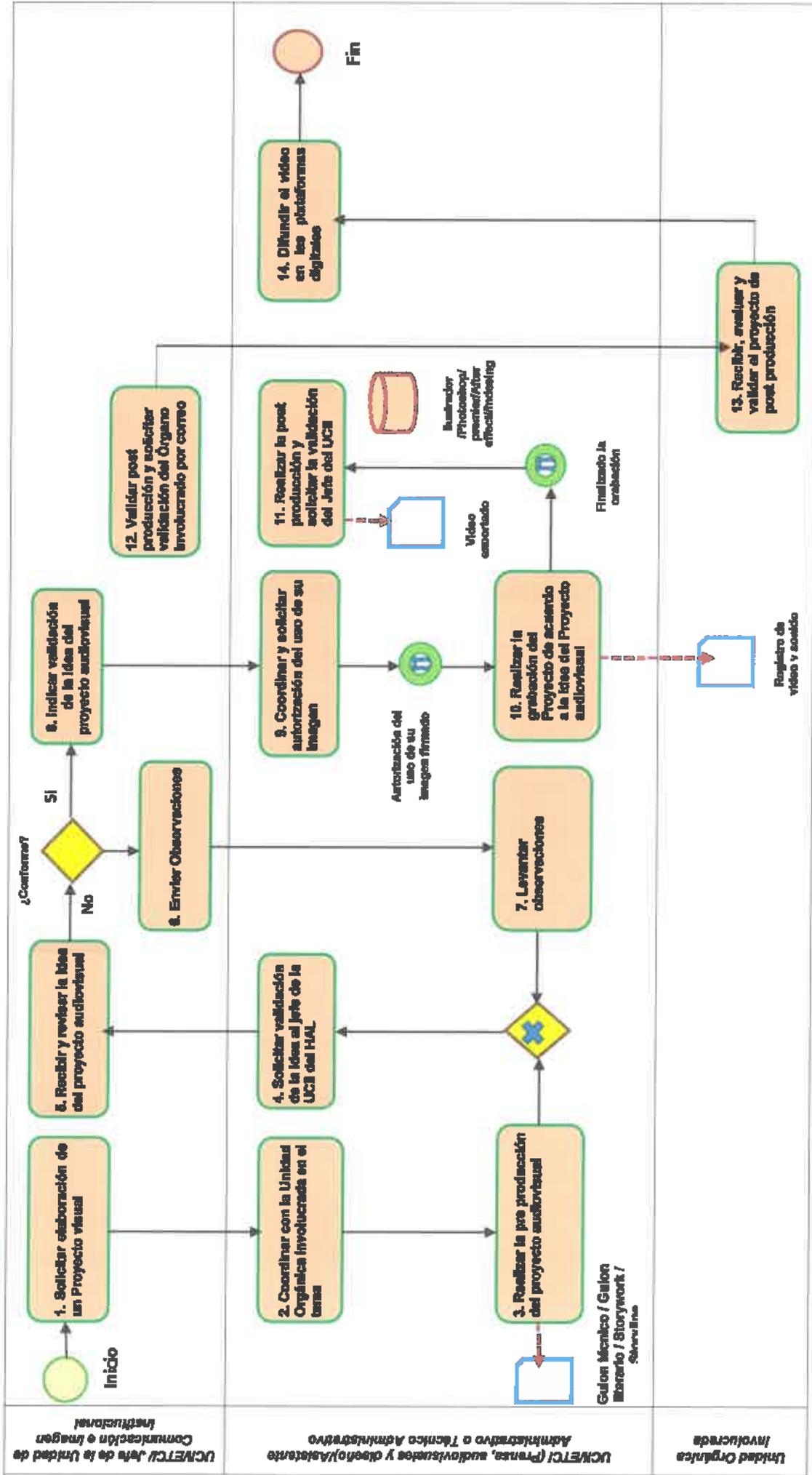
	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado Por:</b>	<i>Lic. Mery Condori Condori</i>	<i>Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto</i>		
<b>Revisado Por:</b>	<i>Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega</i>	<i>Jefe de la unidad de comunicaciones e imagen institucional</i>		
	<i>Lic. Adm. July Huarahua Zapata</i>	<i>Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto</i>		
<b>Aprobado Por:</b>	<i>Dr. Manuel Sotelo Barbarán</i>	<i>Director Ejecutivo</i>		

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
<b>1.0</b>	-	<i>Versión inicial del documento</i>



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)**  
**OFIC. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**  
**VERSIÓN: 01**  
**AÑO: 2025**

**PS05.02-PRDC.05 Producción y realización de contenidos audiovisuales - Hospital Antonio Lorena**



UCMNETCI Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional

UCMNETCI Prensa, audiovisuales y diseño/asistente Administrativo o Técnico Administrativo

Unidad Orgánica Involucrada





**ANEXO 08**

**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<i>Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas y medios impresos</i>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS06.02.6</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Effectuar acciones de comunicación en espacios digitales y escritos con la finalidad de causar en el intercomunicador algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
<b>Alcance del procedimiento</b>	<p><b>Inicio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con la solicitud para realizar activación estratégica o campaña.</li> <li>2. Con el mapeo de stakeholders de la campaña externa.</li> </ol> <p><b>Fin:</b> 1. Con la elaboración del informe de la difusión de la campaña externa.</p>
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que concluyen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/0GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</li> </ul> <p>Ordenanza Regional N° 082-2014-CR-GRC-CUSCO que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco y sus órganos desconcentrados- Hospital Antonio Lorena".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Activación:</b> Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.</p> <p><b>Benchmarking:</b> Es un proceso que permite a las administraciones y organismos gubernamentales comparar sus prácticas, servicios y resultados con otras entidades, ya sean del sector público o privado, para identificar mejoras y optimizar el uso de recursos.</p> <p><b>Concepto creativo:</b> Es una idea única y original a través de la que se desarrollan las diferentes expresiones que darán forma a un anuncio o a una campaña de comunicación.</p> <p><b>Mapeo de stakeholders o grupos de Interés:</b> Identificación de grupos de personas que influyen de manera positiva o negativa en el quehacer de la institución o vinculadas a alguna campaña, con los cuales podemos generar alianzas o monitorear para evitar crisis reputacionales..</p> <p><b>Piezas gráficas:</b> Elementos impresos y digitales, que resultan del proceso de diseño diagramación.</p> <p><b>Producción audiovisual:</b> Es el arte de crear un producto para medios de comunicación audiovisuales.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCI:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas</p>





**Requisitos para iniciar el procedimiento**

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Programación de Campaña alineadas (Plan Anual de Comunicaciones)	UCI/ETCI
02	Solicitud de difundir Información	Órgano Involucrado
03	Necesidad de difundir Información	UCI/ETCI
04	Actividad estratégica o campaña	Entidad privada y/o Publicada

**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Contactar para realizar activación estratégica o campaña.		Entidad Pública/ privada	
2	Realizar negociación y acuerdo del tema que tendrá la activación.  <b>Continúa N°4</b>		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
3	Elaborar un mapeo de stakeholders de la campaña externa. *Se identifican a los grupos de interés relacionados a la campaña. *Se realiza una base de datos de los grupos de interés. *Se envían oficios para solicitarles el apoyo en la difusión de las campañas.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
4	Realizar reunión con órgano involucrado y acordar el concepto creativo de la campaña externa. Se trabaja un archivo Word: a) Objetivo de la campaña. b) Público objetivo de la campaña. c) Qué queremos comunicar. d) Cómo queremos ser percibidos.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
5	Diseñar el concepto creativo de la campaña externa y/o activación comunicacional.	Diagrama de campaña externa	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
6	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña externa y/o activación comunicacional.	Proyecto de Piezas gráficas y productos audiovisuales	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
7	Realizar la propuesta de merchandising de la campaña externa y/o activación comunicacional. • Se realiza el benchmarking con otras instituciones para determinar los materiales más acordes a la campaña. • Se elabora el documento con las especificaciones técnicas de las solicitudes de artículos promocionales (como Polos, paletas, cartucheras, pelotas, stickers, lapiceros, etc.) • Se preparan los TDR para solicitar la compra o elaboración de los productos.	Diseño de artículos promocionales	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.





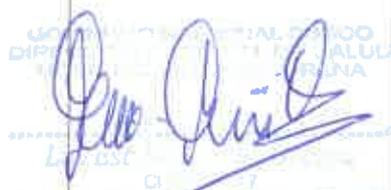
### Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
8	Enviar documentos de la presentación de la campaña externa		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
9	Recibir y revisar presentación de campaña externa ¿Conforme? Si: Continúa N°12 No: Continúa N°10		Órgano involucrado	
10	Enviar observaciones		Órgano involucrado	
11	Recibir y subsanar observaciones indicadas. Regresa la N°8		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
12	Indicar validación de la propuesta.	Piezas gráficas y productos audiovisuales aprobados	Órgano involucrado	
13	De acuerdo al cronograma de campaña externa, difundir la campaña externa con equipo de trabajo, en la página web, redes sociales y otros.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
14	Elaborar el Informe de la campaña externa y/o activación comunicacional y enviar a Dirección	Informe de la campaña externa y/o activación comunicacional	UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional





<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	<i>PS05 Gestion de la Comunicación e Imagen Institucional</i>
<b>Relacionados:</b>	<i>PS05.02.6: Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas y medios impresos</i>
<b>Anexos</b>	<i>Diagrama de Flujo de Procedimiento</i>

	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado Por:</b>	<i>Lic. Mery Condori Condori</i>	<i>Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO LIC. Mery Roberta Condori Condori AREA DE ORGANIZACION CEP-009804 RNE-01089</p>	
<b>Revisado Por:</b>	<i>Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega</i>	<i>Jefe de la unidad de comunicaciones e imagen institucional</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIPLOMADO EN PLANIFICACION Y PRESUPUESTO LIC. ESTELA CHACON ORTEGA</p>	
	<i>Lic. Adm. July Huarahua Zapata</i>	<i>Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. Adm. July Huarahua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO</p>	
<b>Aprobado Por:</b>	<i>Dr. Manuel Sotelo Barbarán</i>	<i>Director Ejecutivo</i>	 <p>GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA M.C. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO CMP: 2767 RNE: 35856</p>	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
<b>1.0</b>	-	<i>Versión inicial del documento</i>





**ANEXO 08**  
**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.02.7</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	<i>Establecer los lineamientos para la recepción, derivación, seguimiento y atención de las Insatisfacciones realizadas por los usuarios por redes sociales, en relación al servicio o bien adquirido en el Hospital Antonio Lorena</i>
<b>Alcance del procedimiento</b>	<i>Inicio: Con la presentación de consulta o queja mediante las redes sociales. Fin: Con la elaboración del boletín de Preguntas Frecuentes.</i>
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N°100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/0GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</li> </ul> <p><i>Ordenanza Regional N° 082-2014-CR-GRC-CUSCO que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco y sus órganos desconcentrados- Hospital Antonio Lorena".</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><i>Usuario: Persona natural o jurídica que acude al hospital a solicitar alguno de los servicios brindados por las Entidades mencionadas, en ejercicio de los derechos que les corresponden como administrados.</i></p> <p><i>Queja: Es una expresión de Insatisfacción por parte de un cliente sobre un producto, servicio o experiencia. Puede ser verbal o escrita y generalmente se refiere a un problema específico que el cliente ha experimentado.</i></p> <p><i>Preguntas frecuentes: Colección de preguntas y respuestas comunes sobre un tema específico, producto o servicio. Su propósito es proporcionar información rápida y accesible a los usuarios, ayudando a resolver dudas sin necesidad de contacto directo con el servicio de atención al cliente.</i></p> <p><i>Reclamo: Es una solicitud formal para la compensación o solución de un problema que ha surgido a partir de una queja. Puede incluir la demanda de un reembolso, un cambio de producto o una compensación por un inconveniente.</i></p> <p><i>Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.</i></p>
<b>Siglas</b>	<p><i>DE: Dirección Ejecutiva</i></p> <p><i>UCII: Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</i></p> <p><i>ETCI: Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</i></p> <p><i>OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto</i></p> <p><i>UO: Unidades Orgánicas</i></p>

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Presentar consulta o queja por redes sociales.	Usuario



**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Presentar consulta o queja por redes sociales.			Usuario
2	Revisar y analizar la mensajería instantánea por redes sociales. En caso de consulta, continua N°6. En caso de queja o reclamo, continua N°3		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
3	Derivar caso a ET Gestión de la Calidad.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
	En caso de reclamo inicia el procedimiento PS06.02-PROC.08 Atención de reclamos de los usuarios de los servicios de salud Fin de procedimiento		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
	En caso de queja inicia el procedimiento PS06.01-PROC.09 Atención de quejas por defectos de tramitación Fin de procedimiento		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
4	Recibir, registrar información y presentar caso a coordinador		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
5	Recibir, solicitar el análisis y resolver la consulta		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
6	Emitir pronunciamiento de la consulta.		Unidad Orgánica Involucrada	
7	Recibir respuesta de la consulta y solicitar atención.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
8	Elaborar y enviar respuesta	Respuesta	UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
9	Recibir respuesta.			Usuario
10	Almacenar la información brindada en un documento digital		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
11	Elaborar diseño publicitario de preguntas frecuentes. Fin de procedimiento	Preguntas frecuentes	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.





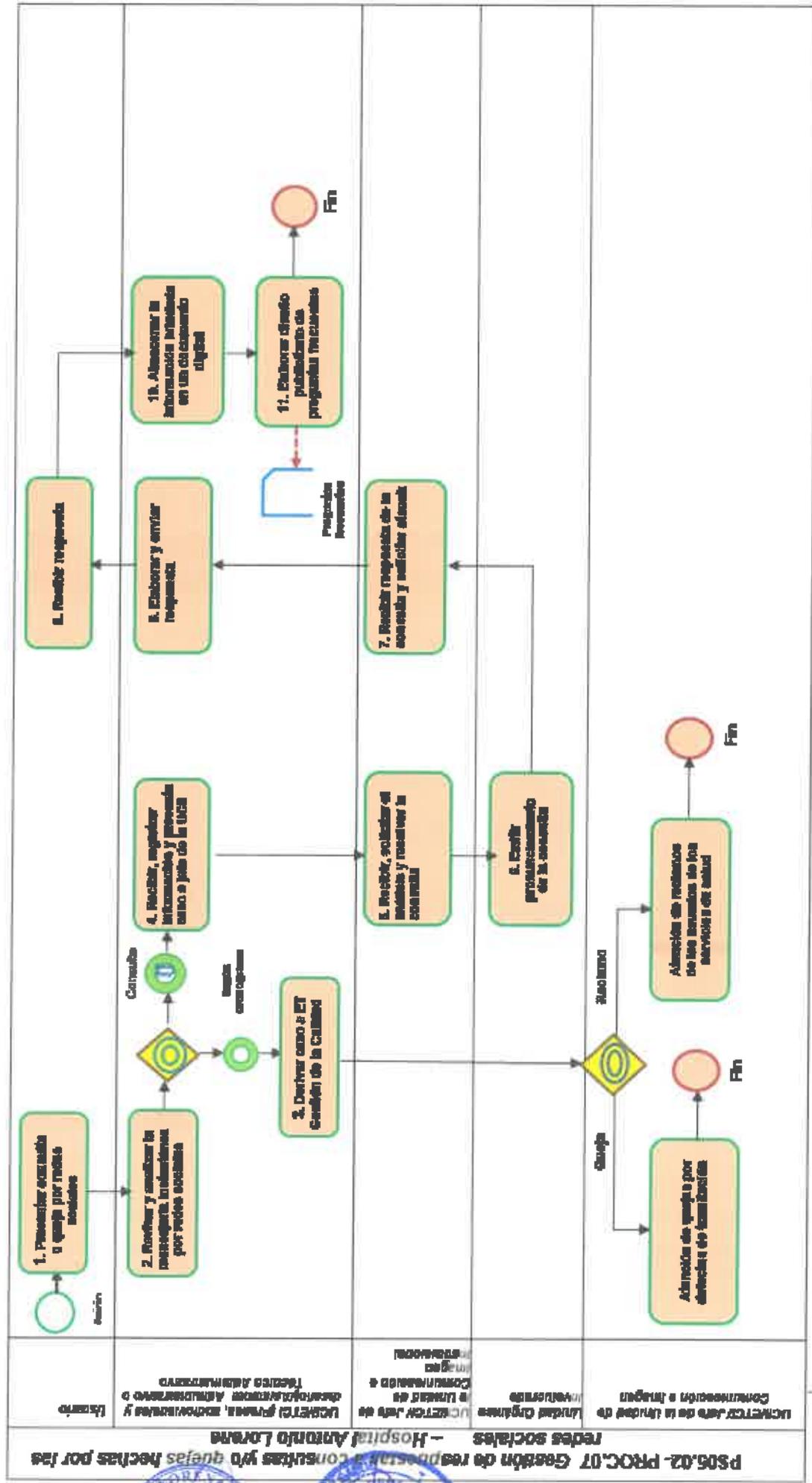
<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional
<b>Relacionados:</b>	PS05.02.7: Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales
<b>Anexos</b>	Diagrama de Flujo de Procedimiento

	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado Por:</b>	Lic. Mery Condori Condori	Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO LIC. Mery y Roberta Condori Condori AREA DE ORGANIZACIÓN CEP-003504 RNE-01063	
<b>Revisado Por:</b>	Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega	Jefe de la unidad de comunicaciones e imagen Institucional	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Estela Chacón Ortega CPRP N° 347 JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	
	Lic. Adm. July Huarahua Zapata	Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Adm. Juli Huarahua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
<b>Aprobado Por:</b>	Dr. Manuel Sotelo Barbarán	Director Ejecutivo	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Manuel Sotelo Barbarán DIRECTOR EJECUTIVO CNM: 12870 RNE: 8888	

**Control de Cambios**

Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
1.0	-	Versión Inicial del documento

**Flujo grama del Procedimiento PS05.02- PROC.07 Gestión de respuestas a consultas y/o quejas hechas por las redes sociales - Hospital Antonio Lorena**





**ANEXO 08**  
**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<i>Organización de eventos protocolares o de representación</i>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.03.1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Realizar una adecuada gestión y organización de eventos protocolares o de representación para mantener una buena imagen institucional, así como para afianzar lazos interinstitucionales.
<b>Alcance del procedimiento</b>	<i>Inicio: Con la solicitud de gestión y organización de eventos protocolares o de representación.</i> <i>Fin: Con la elaboración del informe del evento institucional ejecutado.</i>
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 27668, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/0GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</li> </ul> <p>Ordenanza Regional N° 082-2014-CR-GRC-CUSCO que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco y sus órganos desconcentrados- Hospital Antonio Lorena".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Plan de acción:</b> Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento protocolar, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.</p> <p><b>Ayuda memoria:</b> Documento en el cual se establecen los mensajes claves, ideas fuerza, acciones, organización y desarrollo del evento protocolar, que se brinda a la alta dirección, ministerio del sector, así como a los hombres de prensa.</p> <p><b>Precedencia:</b> Es la parte del Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades. Entendiéndose por prelación, la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCII:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas</p>

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Por solicitud de Dirección Ejecutiva o por los diversos Órganos de la institución.	Dirección Ejecutiva – Unidades Orgánicas
02	Invitación para asistir actividades protocolares de otras entidades Invitación de eventos de instituciones externas	Instituciones Públicas y/o Privadas
03	Plan de comunicaciones	UCI/ETCI



**Secuencia de Actividades**

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Enviar solicitud a través de correo electrónico o vía documento.			Usuario
2	Recibir, evaluar y coordinar con Órgano sobre el evento externo. Recibir la solicitud mediante correo electrónico, vía memorándum o puede surgir en una reunión con jefatura.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
3	Tomar conocimiento e identificar que acciones realizar. En caso de acciones de representación, Continúa N°4 En caso de ceremonia institucional, continúa N°9		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
4	Realizar reunión con Órgano y elaborar el plan de acción del evento protocolar. • Coordinar con Órgano fecha y hora de reunión. • Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento. • Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados. • El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento, vocativo y descripción de la locación y cronograma de actividades.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
5	Realizar una propuesta para la compra de souvenir para evento protocolar • Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos. • Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto. • Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Unidad de Administración.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
6	Presentar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar. • Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere. • Coordinar reunión con la Unidad Orgánica. • Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
7	Aprobar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar.	Plan de acción aprobado	Unidad Orgánica involucrada	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
8	Ejecutar las acciones de protocolo en evento de otras entidades.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.



### Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
9	Realizar reunión de coordinación del evento institucional. • Coordinar con la U.O. fecha y hora de reunión. • Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento. • Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados.		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
10	Elaborar el plan de acción del evento institucional. El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento, vocativo y descripción de la locación y cronograma de actividades.	Plan de acción	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
11	Realizar una propuesta para la compra de souvenir para ceremonia institucional. • Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos. • Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto. • Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Unidad de Administración.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
12	Realizar el orden de precedencia de la relación de autoridades y elaborar la invitación oficial		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
13	Elaborar ayuda memoria y la información necesaria para el evento.  La ayuda memoria son datos importantes de interés público sobre el evento desarrollado.		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
14	Elaborar piezas gráficas y audiovisuales del evento	Piezas gráficas y audiovisuales del evento	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
15	Presentar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento institucional • Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere. • Coordinar reunión con Dirección. • Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento.	Plan de acción aprobado	Unidad Orgánica Involucrada	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
16	Recibe, evaluar y aprobar el plan de acción, programa y ayuda memoria del evento. Se espera la contratación del proveedor por parte de UAD		Dirección Ejecutiva del HAL	Director/a Ejecutivo



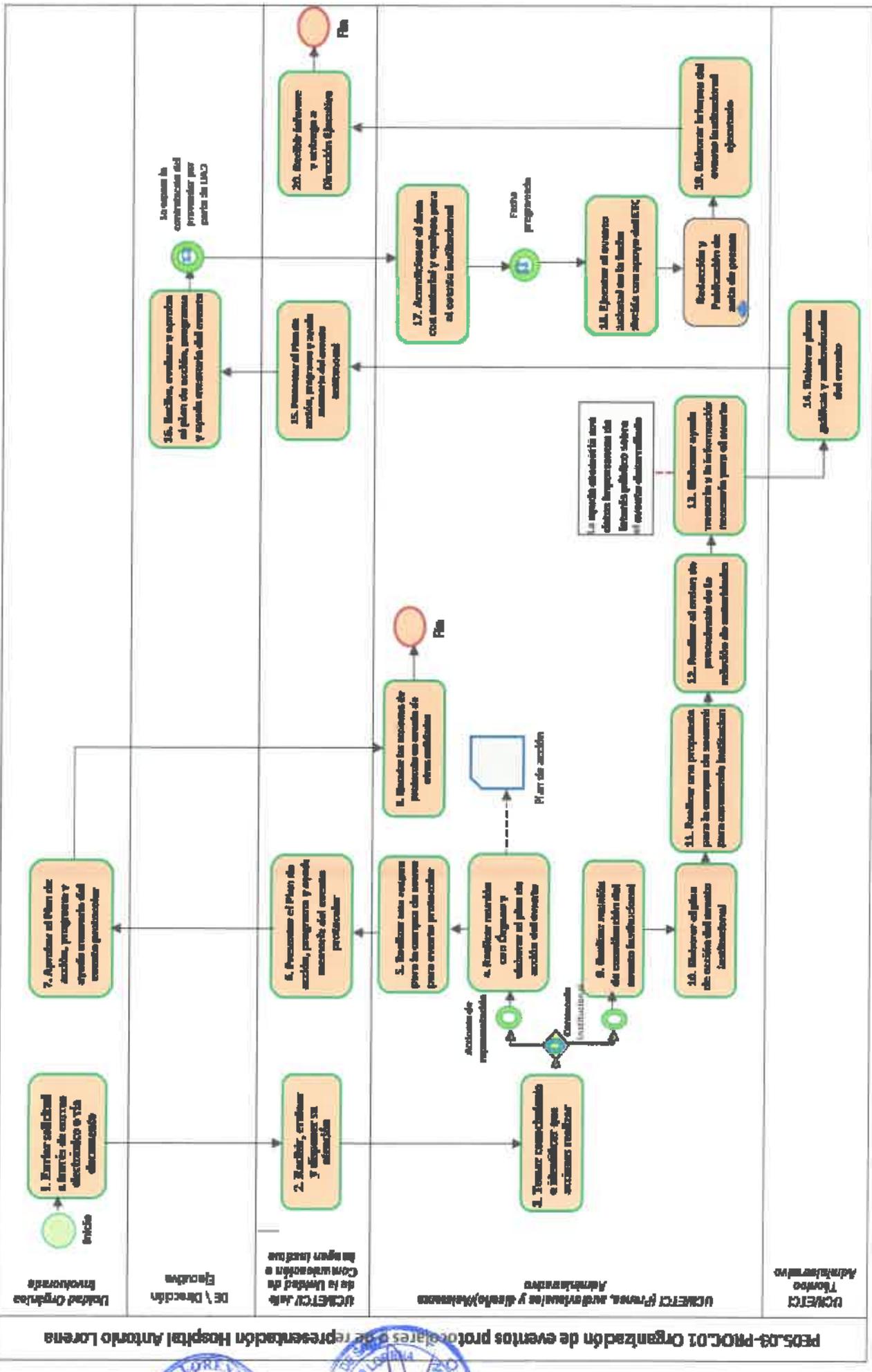
### Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
17	Previo al inicio de la ceremonia, Acondicionar el área con material y equipos para el evento institucional		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
18	Ejecutar el evento institucional en la fecha establecida con apoyo del ETCI <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar Check list.</li> <li>Secuencia de Actividades Colocar banner o estandarte institucionales dentro del área donde se va a desarrollar el evento.</li> <li>Recibir y ubicar a los Invitados por orden de precedencia.</li> <li>Entregar vocativo al Superintendente.</li> <li>Repartir suvenir. Repartir coffee break a invitados (En el caso que amerite).</li> <li>Conducir el evento protocolar.</li> </ul>		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
	Inicia el procedimiento PE05.02-PROC.02 Redacción y Publicación de nota de prensa		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
19	Elaborar informe del evento institucional ejecutado. Redactar informe del evento institucional. Donde se va a colocar la siguiente información: Cantidad de personas que asistieron al evento, impacto positivo en medios de comunicación, interacciones en redes sociales del evento, (Resultados obtenidos del evento realizado). Elaborar y enviar informe del evento protocolar ejecutado.	Informe	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
20	Recibir informe y entregar a Dirección.  Fin de procedimiento		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.





**Flujo grama de Procedimiento PE05.03-PROC.01 Organización de eventos protocolares o de representación Hospital Antonio Lorena**





**ANEXO 08**  
**FICHA TECNICA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Visita Guiada</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PS05.03.2</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>

**Datos generales del procedimiento**

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Conducir a un grupo de personas por las instalaciones transitables del hospital Antonio Lorena, explicando de manera sencilla y amena qué es lo que hay en ella, su funcionamiento, los profesionales que la integran y a quiénes va dirigida la atención que éstos prestan.
<b>Alcance del procedimiento</b>	<i>Inicio:</i> Con la entrega de la solicitud de visita guiada y con la comunicación del ingreso de representantes de institución externa. <i>Fin:</i> Con la finalización del guiado y el registro fotográfico para la redacción y publicación de nota de prensa.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.</li> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27808, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.</li> <li>• Decreto Supremo N° 100-2005-RE, aprueba Cuadro General de Procedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/0GPPM, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.</li> </ul> <p>Ordenanza Regional N° 082-2014-CR-GRC-CUSCO que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco y sus órganos desconcentrados- Hospital Antonio Lorena".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 27783, Ley de Base de Descentralización y sus modificatorias.</li> </ul>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Nota de prensa:</b> Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.</p> <p><b>Registro fotográfico:</b> Es la captura de imágenes que se utilizan para promover productos, servicios o marcas.</p>
<b>Siglas</b>	<p><b>DE:</b> Dirección Ejecutiva</p> <p><b>UCII:</b> Unidad de Comunicación e Imagen Institucional</p> <p><b>ETCI:</b> Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional</p> <p><b>OPP:</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p><b>UO:</b> Unidades Orgánicas</p>

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

N°	Descripción del requisito	Fuente
01	Por solicitud de Entidades públicas / privadas Visitas Inopinadas	Instituciones Públicas y/o Privadas





### Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
1	Entregar documento (Oficio o Carta) con cuaderno de cargo. El documento detalla la solicitud de la visita.  <b>Continúa N°3</b>		Dirección Ejecutiva	Auxiliar Administrativo
2	Comunicar el ingreso de los representantes de institución externa		UAD/ET Servicios Generales	Vigilante
3	Recibir, evaluar y coordinar con Dirección representantes de institución externa		UCI/ETCI	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
4	Activar el plan de acción de visitas inopinadas		UCI/ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo.
5	Invitar a los representantes de instituciones externa el ingreso a Dirección		UCI/ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo.
6	Realizan reunión privada con los representantes de instituciones externas.		Dirección Ejecutiva del HAL	Director/a Ejecutivo
7	Ejecutar el guiado, recorrido y presentación de autoridades  • Culinada la reunión	Plan de acción aprobado	UCI/ETCI (Protocolo y eventos)	Técnico Administrativo.
8	Efectuar el registro fotográfico y nota de prensa	Registro fotográfico / nota de prensa	UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.
9	Iniciar la redacción y publicación de nota de prensa		UCI/ETCI (Prensa, audiovisuales y diseño)	Asistente Administrativo /Técnico Administrativo.





<b>Otros</b>	
<b>Procesos</b>	PS05 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional
<b>Relacionados:</b>	PS05.03.2: Visita Guiada.
<b>Anexos</b>	Diagrama de Flujo de Procedimiento

	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
<b>Elaborado Por:</b>	Lic. Mery Condori Condori	Área de Organización de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. HOSPITAL ANTONIO LORENA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO LIC. EN Mery Roberta Condori Condori AREA DE ORGANIZACION CEP-009604 RNE-01063	
<b>Revisado Por:</b>	Lic. en RRPP. Estela Chacón Ortega	Jefe de la unidad de comunicaciones e imagen institucional	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO U.E. HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. Estela Chacón Ortega CPRP N° 34 UNIDAD DE COMUNICACION E IMAGEN INSTITUCIONAL	
	Lic. Adm. July Huarahua Zapata	Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. Adm. July Huarahua Zapata JEFE DE LA OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	
<b>Aprobado Por:</b>	Dr. Manuel Sotelo Barberán	Director Ejecutivo	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA M.C. Manuel Sotelo Barberán DIRECTOR EJECUTIVO GMP 02176 RNE: 38888	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	-	Versión Inicial del documento

### Flujo grama de Procedimiento PS05.03.2: Visita Guiada- Hospital Antonio Lorena

