



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO

MAPRO

AREA DE RELACIONES PÚBLICAS

PROCESO: GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

PROCECOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS	PROCEDIMIENTOS
1.- GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL	
1.1 COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y SU PÚBLICO.	Fortalecer la buena imagen de la Institución
1.2 DEFENSORÍA DEL USUARIO.	Protección del derecho del usuario salud de la persona humana, de la familia y de la comunidad.
1.3 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	Transparentar los procedimientos administrativos
1.4 TRAMITE DOCUMENTARIO	Evidenciar la recepción, distribución interna de la correspondencia y despacho a otras instituciones, así como la entrega de las constancias solicitadas a usuarios.

ENERO 2008

FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

- 1 DENOMINACION : GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
2. SUBPROCESO : Comunicación de la Institución y su Público.
3. CODIGO : HBT-ARR.PP-001
4. ALCANCE : Dirección Ejecutiva, Sub Dirección, Oficinas, Departamentos y Unidades del Hospital y usuarios externos.
5. PROPOSITO : Ayudar a los fines institucionales y a la gestión de la imagen.
6. PRODUCTO FINAL: Fortalecer la buena imagen del Hospital Belén de Trujillo.
7. BASE LEGAL
 - Constitución Política del Perú.
 - Ley General de Salud, Ley N.º 26842, modificada por Ley N.º 27604.
 - Ley del Ministerio de Salud, Ley N.º 27657.
 - Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867.
 - Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud, Decreto Supremo N.º 013-2002-SA
 - Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
 - Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Belén de Trujillo aprobado con Resolución Directoral N° 0468-2006-GR.LL-GRDS/DRS-DG

8. DESCRICION DEL PROCEDIMIENTO:

DESCRIPCION
<ol style="list-style-type: none">1. Planificar para establecer las políticas estratégicas para el logro de la buena imagen del Hospital, teniendo en cuenta la imagen actual, cuál es la imagen que se desea obtener y el modo para llevarlo a cabo. Es importante que el público perciba esa imagen que la organización quiere transmitir.2. Gestión de las comunicaciones internas: Es de suma importancia conocer los recursos humanos de la institución y que éstos a su vez conozcan las políticas institucionales. Ambos deben tener una buena comunicación entre ellos para cumplir con los objetivos de la organización. Se debe lograr una comunicación efectiva3. Gestión de las comunicaciones externas: Toda institución debe darse a conocer a sí misma. Esto se logra a través de la vinculación con otras instituciones, tanto industriales como financieras, gubernamentales, medios de comunicación, así como también con la prensa y la comunidad.4. Resulta fundamental que la información que se transmita sea siempre veraz, ya que la confianza del público es la que permite el crecimiento institucional.5. Análisis y comprensión de la opinión pública: Los Relacionistas Públicos no manipulan la opinión pública. Su trabajo consiste en seleccionar la información adecuada y organizarla de forma entendible y clara para luego brindarla a la comunidad.6. Trabajo conjunto con otras disciplinas y áreas: El trabajo de todo Relacionista Público debe tener una sólida base humanista con formación en psicología, sociología y relaciones humanas. Se trabaja con personas y por ende es necesario comprenderlas y saber cuales son sus necesidades.

7. Las herramientas de las que se valen las relaciones públicas para cumplir con sus objetivos y funciones son muchas y diversas:

- Herramientas para gestionar la comunicación interna:
 - Gacetillas
 - Comunicados de Prensa
 - Boletines Informativos
 - Memo
 - Internet
 - Carteleras
- * Acciones para gestionar la comunicación externa:
 - Comunicación Interna
 - Organización de eventos
 - Envío de gacetillas
- Relaciones con los medios de comunicación:
 - o Diarios: permite a la organización acceder al público general.
 - o Revistas: permite acceder a públicos más y mejor segmentados.
 - o Radio: permite transmitir información instantáneamente las 24 horas del día.
 - o Televisión: Otorga gran notoriedad a la institución, pero es difícil y caro acceder a ella.
 - o Internet: Se puede trabajar sobre el sitio web institucional o con la versión en línea de diversos medios.

INDICE DE PERFORMANCE (11)

INDICADOR (11ª)	UNIDAD DE MEDIDA (11b)	FUENTE (11c)	RESPONSABLE (11d)
02	horas	Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.	Área de Relaciones Publicas.

ENTRADAS (11)

NOMBRE (11ª)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Comunicación de la Institución y su Público	Dirección Ejecutiva, Sub Dirección Oficinas, Departamento y Unidades	SEMANTAL	Manual o mecanizado

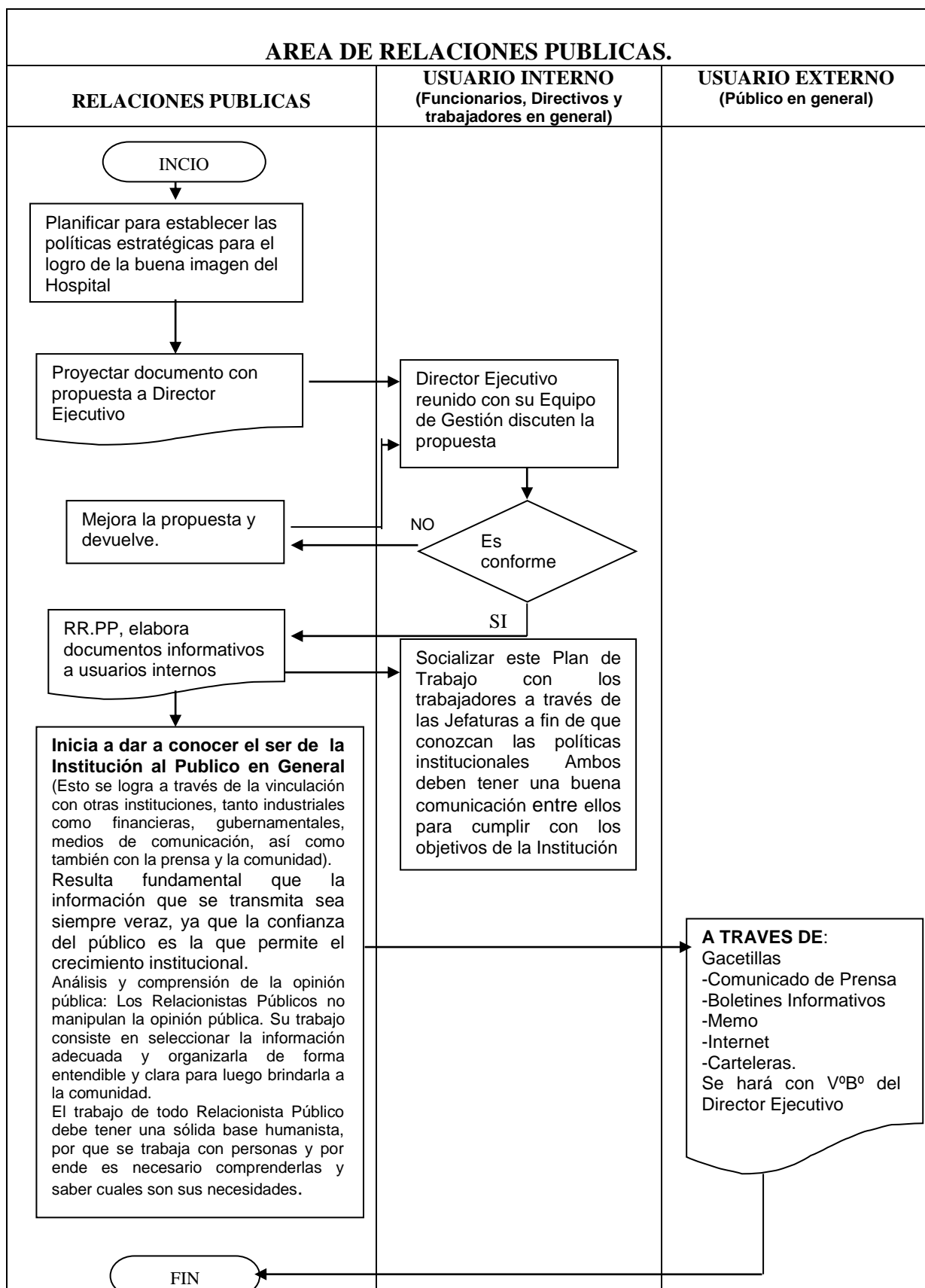
SALIDAS (12)

NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Gacetillas, Comunicados de Prensa, Boletines Informativos, Memo, Internet, Carteleras	Usuario interno y externo	SEMANTAL	Manual o mecanizado

1. ANEXOS

- Flujograma

FLUJOGRAMA DE: GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL



--	--	--

FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

- 2 DENOMINACION : GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
2. SUBPROCESO : Defensoría del Usuario
3. CODIGO : HBT-ARR.PP-002
4. ALCANCE : Dirección Ejecutiva, Sub Dirección, Oficinas, Departamentos y Unidades del Hospital y usuarios externos.
5. PROPOSITO : Protección del derecho a la salud de la persona humana, de la familia y de la comunidad.
6. PRODUCTO FINAL: Satisfacción del Usuario.
7. BASE LEGAL
- Constitución Política del Perú.
 - Ley General de Salud, Ley N.º 26842, modificada por Ley N.º 27604.
 - Ley del Ministerio de Salud, Ley N.º 27657.
 - Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867.
 - Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública N° 27806, Modificada por Ley N° 27927
 - Decreto Legislativo 276, y su Reglamento Decreto Supremo 005-90-PCM
 - Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud, Decreto Supremo N.º 013-2002-SA
 - Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
 - Directiva N° 070-MINSA/OGC-V.01, aprobada con R.M. N° 825.2005/MINSA

9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

DESCRIPCIÓN	TIEMPO	PERSONAL RESPONSABLE
a. Usuario cuando ve afectados su derechos dentro de la Institución concurre a Defensoría de la Salud y presenta queja verbal,		
b. El personal encargado entrega el formato a usuario para que llene sus datos y los causales de su queja, lo firme y sea presentado por trámite documentario adjunto la copia de su DNI.	3'	Encargada de la Defensoría del Usuario
c. Tramite documentario recepción las quejas, lo registra y con cargo lo deriva a Transparencia y defensoría de la salud,	2'	Personal de trámite document.
d. Defensoría del usuario hace conocer la queja al trabajador involucrado y a su Jefe Inmediato e invita a entrevista para lograr la conciliación, de no ser factible, se remite la queja adjunta opinión del Encargado (a) de la Defensoría del Usuario a la Dirección Ejecutiva.	20'	Encargado/a de Defensoría del usuario
e. La Dirección Ejecutiva deriva a la Unidad de Personal quien	6 días	Secretaria y

solicita descargo al trabajador involucrado y hace el informe escalafonario donde señala los meritos y deméritos y deriva al Jefe Inmediato.	hábiles	Director Ejecutivo
e. El Jefe Inmediato de acuerdo a ley, propone la sanción aplicar y deriva al Director Ejecutivo quien ratifica o rectifica la propuesta.	2 días hábiles	Jefe del Serv. Involucrado
f. Luego la Unidad de Personal proyecta la resolución correspondiente, hace firmar y notifica, concluyéndose con el procedimiento.	5 días hábiles	Jefe Área y Unidad de Personal

INDICE DE PERFORMANCE (11)

INDICADOR (11ª)	UNIDAD DE MEDIDA (11b)	FUENTE (11c)	RESPONSABLE (11d)
		Ley General de Salud N.º 26842, modificada por Ley N.º 27604..	DEFENSORIA DEL USUARIO.

ENTRADAS (11)

NOMBRE (11ª)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Formulario de Queja	Dirección Ejecutiva, Defensoría del usuario	DIARIO	Manual o mecanizado

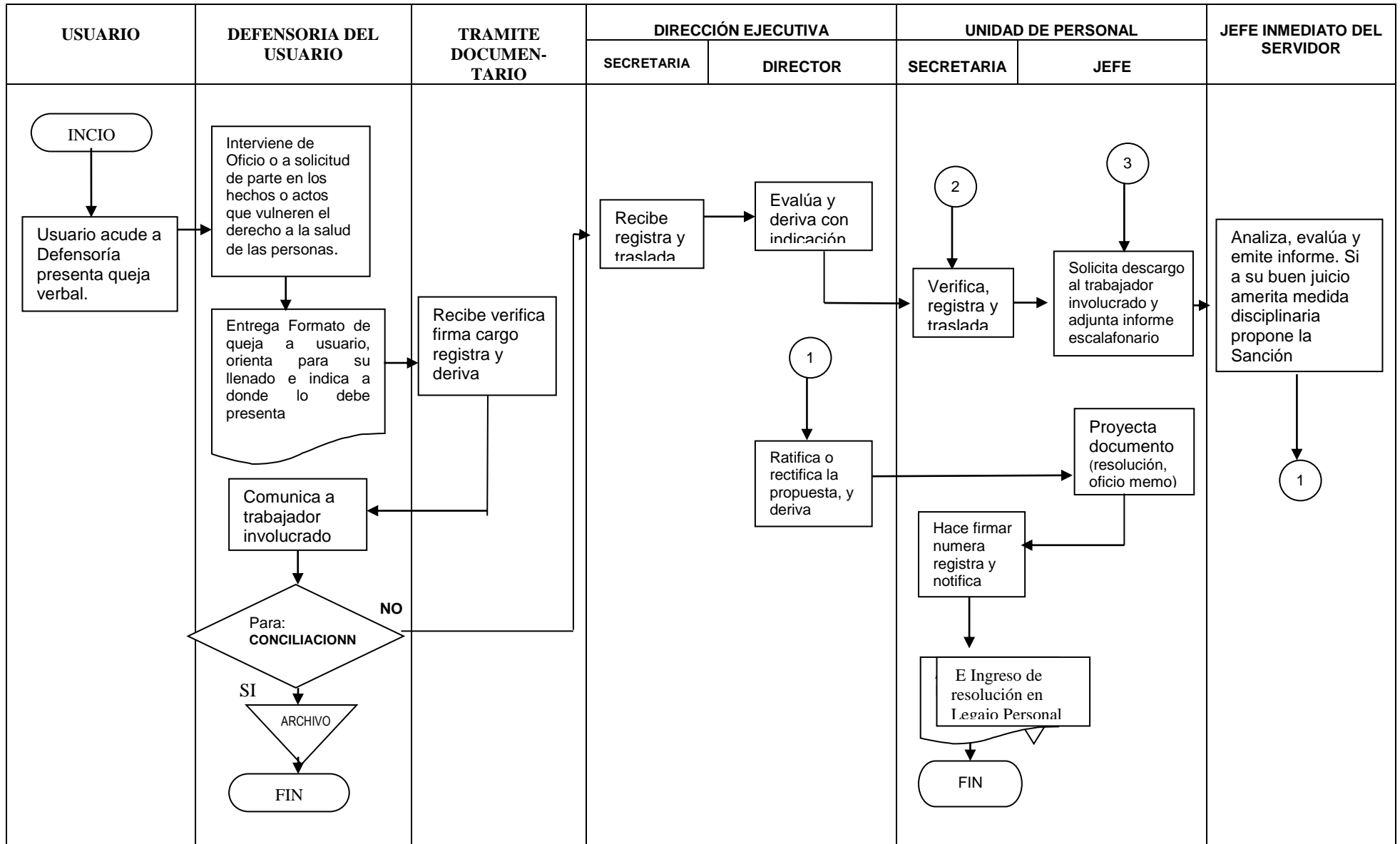
SALIDAS (12)

NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Documento dando fin al proceso (Resolución, Oficio, etc.)	Usuario interno o externo	DIARIO	Manual o mecanizado

2. ANEXOS

- Formatos
- Flujograma

FLUJOGRAMA DE: Defensoría del Usuario.



FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

- 3 DENOMINACION : GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
2. SUBPROCESO : Acceso a la Información Pública.
3. CODIGO : HBT-ARR.PP-003
4. ALCANCE : Dirección Ejecutiva, Sub Dirección, Oficinas, Departamentos y Unidades del Hospital y usuarios.
5. PROPOSITO : Facilitar el acceso de los usuarios a los procedimientos desarrollados en el HBT
6. PRODUCTO FINAL: Transparencia en los procedimientos administrativos
7. BASE LEGAL :
 - Constitución Política del Perú.
 - Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444
 - Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815
 - Ley General de Salud, Ley N.° 26842, modificada por Ley N.° 27604.
 - Ley del Ministerio de Salud, Ley N.° 27657.
 - Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867.
 - Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública N° 27806, Modificada por Ley N° 27927
 - Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Decreto Supremo N° 043-2033-PCM.
 - Reglamento del Código de Ética de la Función Pública Decreto Supremo N° 033-2005-PCM
 - Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
 - Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud, Decreto Supremo N.° 013-2002-SA
 - Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
 - Directiva N° 070-MINSA/OGC-V.01, aprobada con R.M. N° 825.2005/MINSA
 - Resolución Directoral N° 199-2004-HBT.

10. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

DESCRIPCION	TIEMPO	PERSONAL RESPONSABLE
a. Tramite documentario recepción las solicitudes (formulario) sobre acceso a la información pública, registra adhiere la Hoja de Envío y deriva a la encargada de Transparencia y acceso de la Información en el Hospital Belén de Trujillo. En las solicitudes de acceso a la información pública exigirá los siguientes requisitos mínimos: <ul style="list-style-type: none"> - Apellidos y nombres o razón social del solicitante, según el caso. - DNI si se trata de persona natural o RUC, de persona jurídica, para menores de edad no se exigirá documento de identidad. - Domicilio del solicitante. - Expresión concreta y precisa del pedido de información 	5'	Técnico encargado

<ul style="list-style-type: none"> - Firma del solicitante o huella digital en caso de que el solicitante no sepa firmar o se encuentre impedido de hacerlo. - Pago del costo de reproducción de los documentos que esta establecido en el TUPA- HBT 		
b. La Encargada de la Transparencia y acceso a la información pública, evalúa la procedencia, si no es conforme elabora oficio de respuesta a solicitante y si es conforme lo deriva al funcionario poseedor de la información para su atención en los plazos establecidos en el TUPA-HBT	20'	Personal designado
c. Recibe la Secretaria de la Oficina poseedora de la información, registra y entrega al Jefe quien revisa y procesa respuesta, elaborando el proyecto de respuesta pone Vº Bº y eleva para firma del Director Ejecutivo y vigila el cumplimiento de los plazos en la atención de las solicitudes.	Máximo 2 días	Secretaria y Jefe
d. Firmado el Oficio de respuesta, la secretaria pasa a tramite documentario para entregar a solicitante	5'	Secretaria de Unid orgánica y Tec.Tram.Doc.

INDICE DE PERFORMANCE (11)

INDICADOR (11ª)	UNIDAD DE MEDIDA (11b)	FUENTE (11c)	RESPONSABLE (11d)
3	días	Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública N° 27806, Modificada por Ley N° 27927	Encargado (a) de Transparencia y Acceso a la Información Pública-HBT.

ENTRADAS (11)

NOMBRE (11ª)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Solicitudes	Dirección Ejecutiva, Sub Dirección Oficinas, Departamento y Unidades	DIARIO	Manual y mecanizado

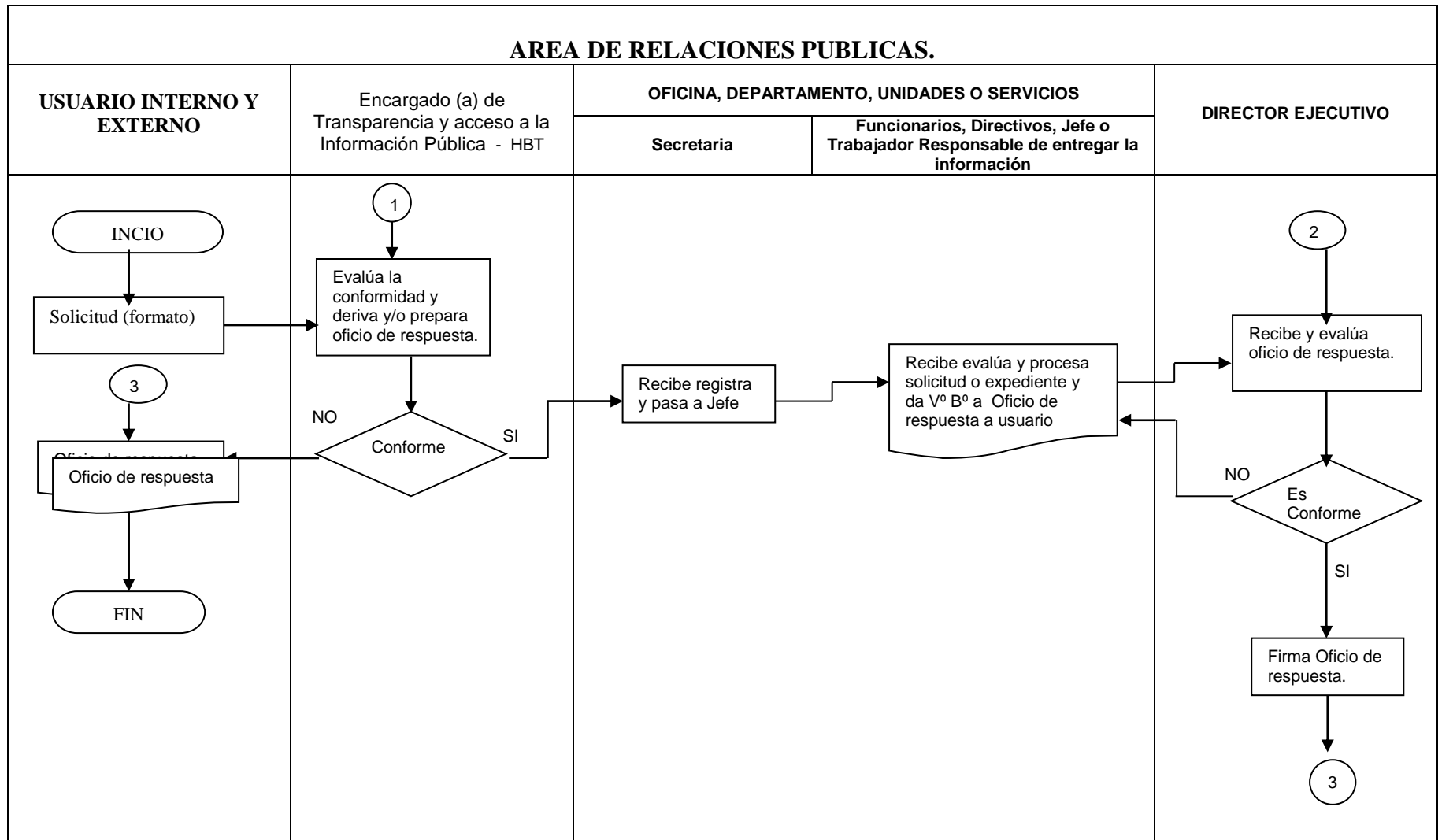
SALIDAS (12)

NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Documento requerido	Usuario interno y externo	DIARIO	Manual y mecanizado

3. ANEXOS

- Formatos
- Flujograma

FLUJOGRAMA DE: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA-HBT



FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

1. DENOMINACION : GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
2. SUBPROCESO : Recepción y despacho de Correspondencia a través del Área de Trámite documentario
3. CODIGO : HBT-ARR.PP-004
4. ALCANCE : Dirección Ejecutiva, Sub Dirección, Oficinas, Departamentos y Unidades del Hospital y usuarios externos
5. PROPÓSITO : Brindar adecuado control de la correspondencia y entrega de constancias a usuarios
6. PRODUCTO FINAL: Evidenciar la recepción, distribución interna de la correspondencia y despacho a través de currier a otras instituciones, así como la entrega de las constancias a usuarios.
7. BASE LEGAL
 - Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444
 - Ley General de Salud, Ley N.° 26842, modificada por Ley N.° 27604.
 - Ley del Ministerio de Salud, Ley N.° 27657.
 - Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867.
 - Decreto Legislativo 276, y su Reglamento Decreto Supremo 005-90-PCM
 - Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud, Decreto Supremo N.° 013-2002-SA
 - Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.

11. DESCRICION DEL PROCEDIMIENTO:

DESCRIPCIÓN	TIEMPO	PERSONAL RESPONSABLE
a. La encargada del Área de trámite documentario, recibe los documentos, clasifica le adhiere la hoja de envío lo numera, registra en agenda (formato) y entrega a la oficina correspondiente, haciendo firmar el cargo donde debe aparecer, la fecha y la hora de la recepción.	3'	Técnico – trámite documentario
b. También recibe la correspondencia y/o expedientes de las diferentes Oficinas, Departamentos, Unidades y servicios, registra en el cuaderno de cargos para ser enviado a su destino a través del Currier, debiendo hacer firmar el cargo a la persona del Currier, y verifica que registre la fecha y hora de recepción.	3'	Técnico – trámite documentario
c. Orienta al usuario sobre el llenado de las solicitudes de constancias, informes médicos etc), luego recibe las respuestas y los entrega a los usuarios	2'	Técnico – trámite documentario

INDICE DE PERFORMANCE (11)			
INDICADOR (11ª)	UNIDAD DE MEDIDA (11b)	FUENTE (11c)	RESPONSABLE (11d)
		Ley del procedimiento Administrativo General N° 27444	Jefe Área de Relaciones Públicas

ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11ª)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Oficios, solicitudes, recursos, escrito, expedientes y otros	Dirección Ejecutiva, Sub Dirección, Oficinas, Departamentos y Unidades	DIARIO	Manual

SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Documento dando fin al proceso (Resolución, Oficio, etc.)	Usuario externo a través de currier	DIARIO	Manual

4. ANEXOS

- Formatos
- Flujograma

FLUJOGRAMA DE: Recepción y despacho de Correspondencia a través del Área de Trámite documentario.

