



MINISTERIO DE SALUD



Nº 256-DE-HONADOMANI-2006
1506

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOMÉ"
DR. JOSE N. PIMENTEL IBARRA
SUB-DIRECTOR GENERAL
C.M.F. 30313

Resolución Directoral

"HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ"

Lima, 27 de Diciembre de 2006

Visto el Informe Nº561-OEPE-HONADOMANI-SB-06 de la Oficina de Planeamiento Estratégico, adjuntando los proyectos Manuales de Procesos y Procedimientos del Departamento de Pediatría y de la Oficina de Comunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Organización y funciones del Hospital en su art. 14º establece que la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico es la unidad orgánica encargada del planeamiento estratégico y operativo, proceso presupuestario, costos, diseño organizacional y sistema de inversión pública, tiene asignado entre sus objetivos funcionales lograr el establecimiento y mejora continua de los procedimientos del Hospital para la organización del trabajo y los recursos coordinar su automatización con la Oficina de Estadística Informática y reportar periódicamente los indicadores de los mismos para la toma de decisiones a nivel Institucional regional o nacional;

Que mediante Informe Nº561-OEPE-HONADOMANI-SB-06 de fecha 29 de Diciembre 2006, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, informa haber conducido el proceso de formulación de "Manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Medicina Pediátrica con sujeción a los parámetros establecidos en la Directiva Nº 007-MINSA-/OGPP-V-02- "Directiva para la formulación de documentos técnicos normativos de Gestión Institucional" propósito por el cual solicita la respectiva aprobación;

Que el Art. 17º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital aprobado mediante R.M. Nº 884-2,005-SA/DM, establece las atribuciones que corresponden a la Oficina de Gestión de la Calidad entre ellas realizar las acciones técnicas conducentes, implementar las estrategias metodologías e instrumentos de calidad y mejora continua en los servicios asistenciales como administrativos, monitorear y evaluar las condiciones de control de calidad de los diferentes servicios del hospital e informar a la Dirección de Salud correspondiente, asesorar en la formulación de normas, guías y procedimientos de atención al paciente, velar el cumplimiento de los derechos de los pacientes, e implementar mecanismos que canalice la perspectiva del usuario que es dentro del marco expuesto.

Que el Manual del Departamento de Pediatría comprende un (1) proceso asistencial, un (01) sub-proceso y doce (12) Procedimientos, estableciéndose las unidades a las cuales asiste su ejecución; y que el Manual de la Oficina de Comunicaciones comprende un (01) proceso asistencial y un (01) proceso administrativos, dos (02) sub-procesos y cinco (05) procedimientos.

En uso de las atribuciones conferidas por el Art. 11º inciso (b) y (c) de la R.M. Nº 884-2,003-SA/DM-Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"; y con la opinión favorable de la Sub Dirección General, la visación de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

Dr. PEDRO ALBERTO CABAÑAS GUEVARA
FEDATARIO
HONADOMANI "SAN BARTOLOME"
Fecha: 18 FEB. 2008



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA y el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolome".

Artículo Segundo.- Disponer la Publicación de la presente resolución en el portal electrónico del hospital.

Regístrese y comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO
"SAN BARTOLOME"

Dr. EDGARDO Y. VASQUEZ PEREZ
DIRECTOR GENERAL (R)
C.M.P. 19689

c.c.: Dpto. Pediatría
Of. Comunicaciones
OCI
Asesoría Jurídica
Of. Plan. y Estrat.
Of. Calidad
Archivo

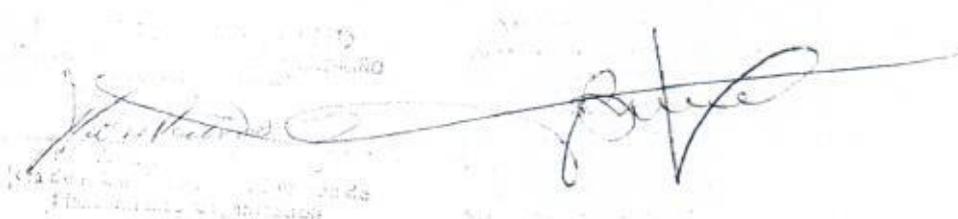
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

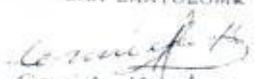
**HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
SAN BARTOLOME**

OFICINA DE COMUNICACIONES

Lugar y fecha de aprobación :

Resolución Directoral N° :



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOME"

Lic. Graciela Hernández
Jefa Oficina de Comunicaciones
C.A.S.P. 4224

AÑO 2006

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL

DA EDG. ...
C.A.S.P. 4224

Capítulo I Introducción

En el contexto de los Lineamientos de Política Sectorial para el periodo 2002-2012 y los principios fundamentales para el Plan Estratégico Sectorial del Quinquenio Agosto 2001-Julio 2006 del Ministerio de Salud, que establecen orden administrativo con presencia de liderazgo del MINSA y como legítima aspiración la universalización del acceso a la salud, se ha preparado la formulación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones del HONADOMANI San Bartolomé.

El presente Manual de Procesos y Procedimientos describe y presenta formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de esta oficina, a fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos y funciones, en concordancia con los objetivos institucionales. Este documento de gestión debe ser utilizado como un instrumento para la sistematización de los flujos de información y documentos base para el desarrollo del Plan Estratégico de Sistemas de Información del Hospital.

Este documento de gestión toma como marco normativo la **Directiva N° 007- MINSA / OGPE- v.02 DIRECTIVA PARA LA FORMULACIÓN DOCUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS ENTIDADES** aprobado según RM N° 603-2006/MINSA de fecha 28 de junio de 2006.

Los insumos requeridos en su elaboración fueron: *el Análisis funcional, los Lineamientos de Política sectorial, la misión, visión y los objetivos estratégicos establecidos en el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud aprobado con el D.S. N° 013-2002-SA y el marco normativo general.*

Capítulo II Objetivo del Manual

GENERAL:

- a)- Establecer formalmente los procedimientos asistenciales y administrativos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad que logren el cumplimiento de los Objetivos Funcionales y Estratégicos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

ESPECIFICOS:

- a) Inventariar los procedimientos en cada una de las Unidades Orgánicas establecidas en el Anexo N° 3 **Formato "Inventario de Procedimientos" (F-ORG-03.0)**
- b) Definir las actividades, tipo, producto, usuario y base legal en el procedimiento a través del Anexo N° A-6 **"Ficha de Información Preliminar de Procedimientos" (F-ORG-06.0)**
- c) Realizar la descripción por cada una de las actividades en el procedimiento **utilizando el Anexo N° 9 "Ficha de Descripción del Procedimiento" (F-ORG-10.0)**
- d) Consolidar los procedimientos asistenciales y administrativos por cada Unidad Orgánica en el Manual de Procedimientos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.
- e) Gestionar la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

Capítulo III Base Legal

- Constitución Política del Perú
- Ley 27444 - Ley General de Procedimientos Administrativos
- Ley N° 28652 - Ley del Presupuesto para el Año Fiscal 2006
- Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
- Decreto Supremo N° 005-90 PCM Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa.
- Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público
- Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Administración Pública
- Ley N° 26862 – Ley General de Salud
- Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 27876 - Ley que modifica la Quinta Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- D.S: N° 013-2002-SA - Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud
- D.S. N° 001-2002-SA, que aprueba el "Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud – TUPA"

- Resolución Ministerial N° 159-2004/DM, que aprueba la Directiva N° 001-MINSA –V.02 “Normas y Procedimientos para el uso, elaboración, presentación y remisión de comunicaciones escritas.

Capítulo IV Procesos y subprocesos indicando los procedimientos que lo conforman:

PROCESO ASISTENCIAL

1-Promoción de la Salud.-tiene como objetivo funcional general lograr que las personas adquieran capacidades y desarrollen actitudes para su desarrollo físico mental y social para la construcción de entornos saludables y para desarrollar una cultura de la salud basada en la familia como Unidad Básica de Salud.

SUBPROCESO

1.2-Educación para la Salud.- cuyo objetivo funcional es lograr en la persona y la familia la adquisición de conocimientos. Capacidades y actitudes necesarias para su desarrollo, físico, mental y social para la construcción de entornos saludables y para desarrollar una cultura de la salud basada en la familia como unidad básica de salud.

PROCESO ADMINISTRATIVO

8-Información para la Salud.- tiene como objetivo funcional general lograr la oportuna disponibilidad de información confiable para la toma de decisiones por las autoridades y usuarios del sector salud.

SUBPROCESO

8.4-Difusión de Información de Salud.- cuyo objetivo funcional es lograr la disponibilidad de la información general y la específicamente requerida por los usuarios del sector.

PROCEDIMIENTOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

- **EDUCACION EN SALUD A LOS USUARIOS EXTERNOS** (1.2.00.11.01-1)
- **INFORMACION Y GUIA AL USUARIO EXTERNO** (8.4.00.11.01-2)
- **ATENCION DE ACTOS PROTOCOLARES** (8.4.00.11.01-3)
- **INFORMACION INSTITUCIONAL** (8.4.00.11.01-4)
- **EMISIÓN Y/ O RESPUESTA A LA DOCUMENTACIÓN EXTRA E INTRA INSTITUCIONAL** (8.4.00.11.01-5)

Anexo A - 3

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO						
						Ficha N° <input style="width: 50px;" type="text" value="01"/> (dejar en blanco)
PROCESO/SUBPROCESO		1-Promoción de la Salud / 1.2 Difusión de información de la Salud 8- Información de la Salud / 8.4 Difusión de la Información de la Salud				
1) OFICINA/DIRECCIÓN (2° Nivel organizacional)		Oficina de Comunicaciones				
(2) OFICINA/DIRECCIÓN (3° nivel organizacional)		Equipo de Comunicaciones				
N° Orden (3)	Código del Procedimiento (4)	Procedimiento y/o Documento de Origen (5)	Denominación Procedimiento (6)	Resultado/ Producto (7)	Usuario (8)	Base Legal (9)
01	(1.2.00.11.01-1)	Usuario en las instalaciones del hospital	Educación en salud a los usuarios externos	Usuario educado	Usuario externo	NL
02	(8.4.00.11.01-2)	Usuario en las instalaciones del hospital	Información y guía al usuario externo	Usuario atendido	Usuario Externo	NL
03	(8.4.00.11.01-3)	Informa y requiere apoyo para acto protocolar	Atención de actos protocolares	Actos Protocolares atendidos	Usuario Interno	NL
04	(8.4.00.11.01-4)	<i>Orden de material escrito</i>	Actividades de información institucional	Información Institucional que llega al usuario	Usuario Interno	NL
05	(8.4.00.11.01-5)	<i>Emite y/o responde documento</i>	Emisión y/ o respuesta a la documentación extra e Intra institucional	Usuario atendido	Usuario Interno y/o externo	NL

Nota: De ser necesario utilice hojas adicionales

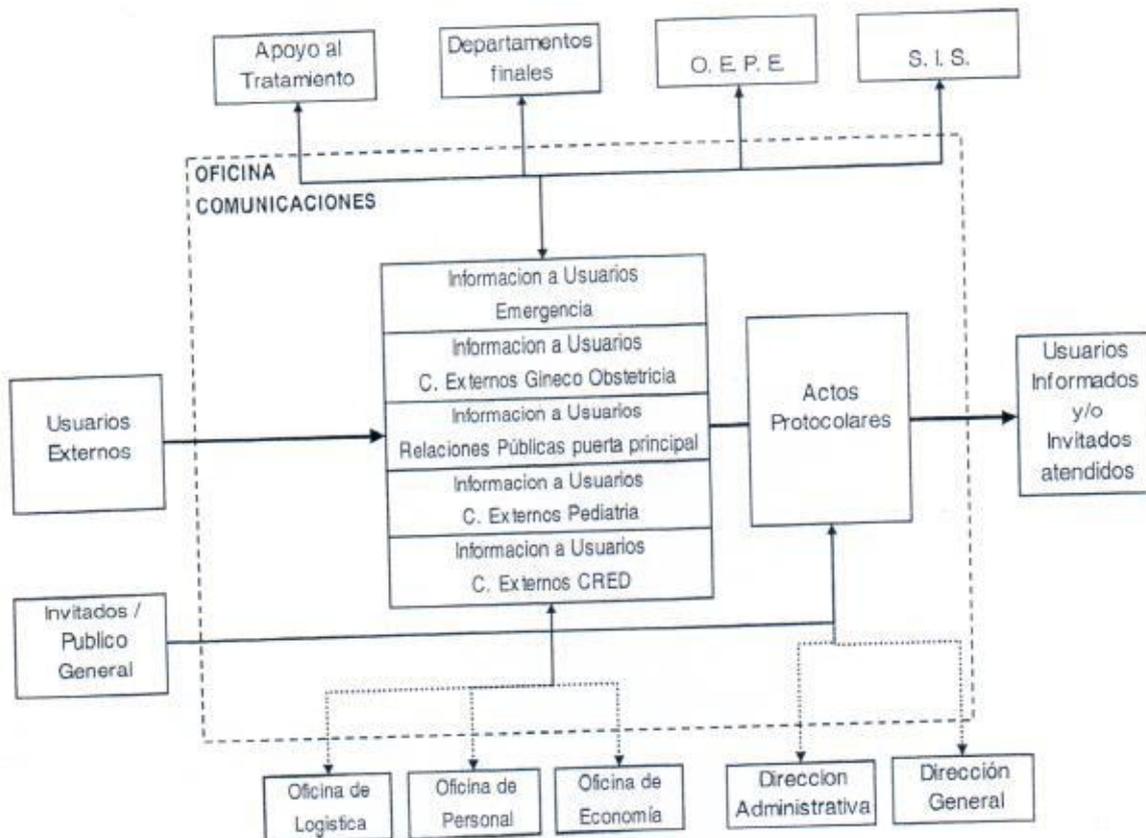
FECHA.....-Diciembre.....2006.....

.....

FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR

F-ORG-03.1

MAPA GLOBAL DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES



Anexo A - 6

Código N° 1.2.00.11.01-1

(Código del Procedimiento)

FICHA DE INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROCEDIMIENTO

(1) Oficina /Dirección (2° nivel organizacional)	00.11 Oficina de Comunicaciones	(2) Oficina /Dirección (de 3° nivel organizacional)	00.11.01 Equipo de Comunicaciones
(3) Denominación del Procedimiento (Según inventario):		Educación en salud a los usuarios externos	
(4) Objetivo del Procedimiento:	Lograr que el usuario externo tome mayor conciencia en lo que a su salud se refiere	(5) Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento (horas, días meses) No incluir tiempos de espera	5 Min

(6) SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N° Orden	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD ORGÁNICA QUE EJECUTA LA TAREA
01	Recepción	Ordena y ubica al Usuario externo en los puntos de Servicio	Equipo de Comunicaciones TAP6
02	Ejecución	Entrega de folletería sobre información en salud	Equipo de Comunicaciones TAP6
03		Recibe folletería	Usuario externo
		Solicita información	Usuario externo
		No requiere información continua con sus actividades	Usuario externo
		Si requiere información	Usuario-externo
04		Absuelve, informa y educa al usuario	Equipo de Comunicaciones TAP6
05	Entrega	Registra la actividad.	Equipo de Comunicaciones TAP6

(7) Estadísticas del número de veces que se ha ejecutado el procedimiento en cada mes, durante los últimos 12 meses (Se utiliza en forma opcional):

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
500	320	230	470	550	375	700	930	450	620	503	760

(8) Indicar las Normas legales que regulan el procedimiento y adjuntar copias

Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Ley General de salud 26842	15/07/1997	Derechos, deberes y responsabilidad concernientes a la salud individual, deberes, restricciones y responsabilidades en consideración a la salud de los terceros y otros.
Ley Ministerio de Salud 27657	29/01/2002	La Ley comprende el ámbito competencia, finalidad y organización MINSa (OPDyOD)

(9) Anotaciones adicionales:

Firma de Director o Responsable Fecha

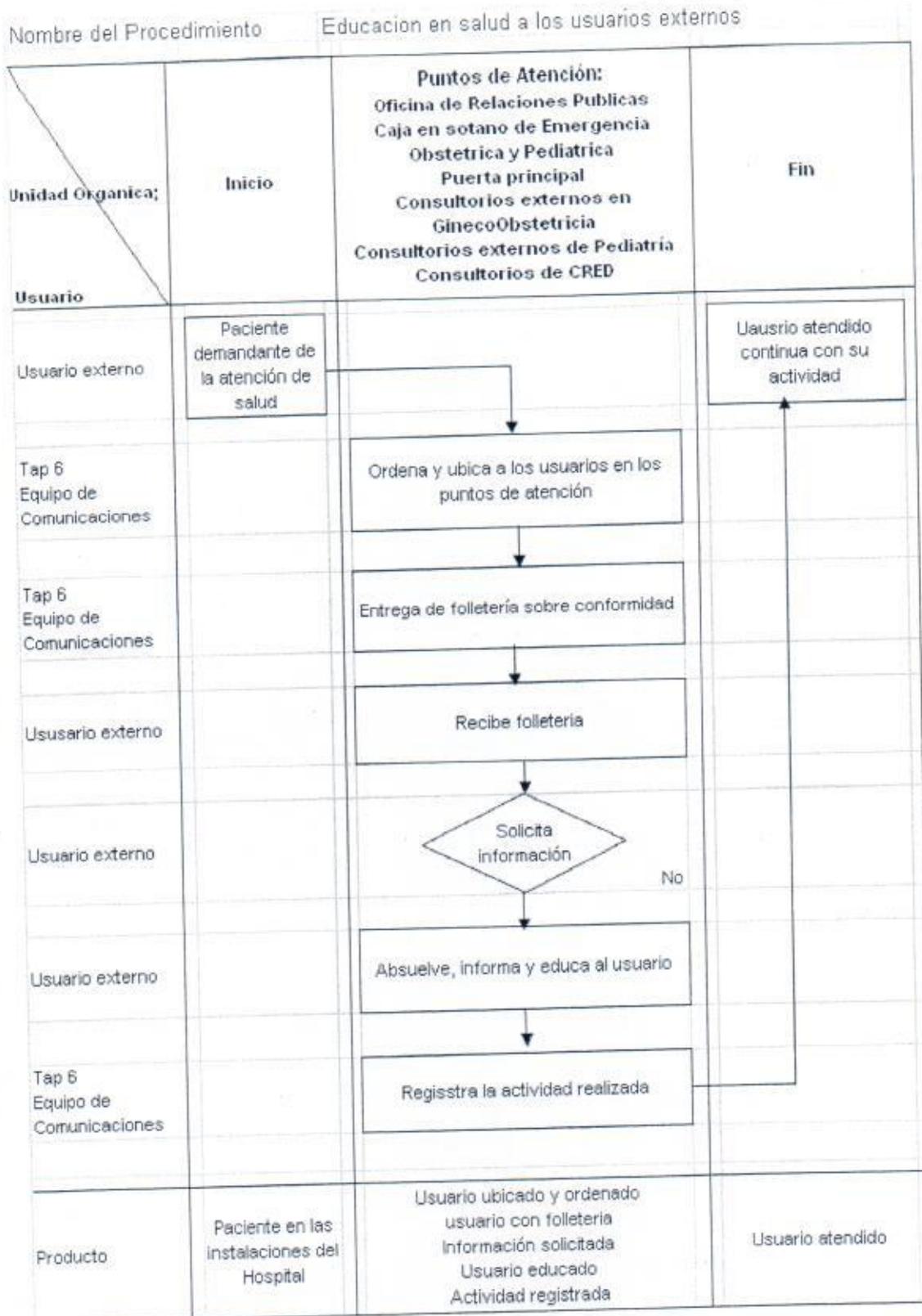
F-ORG-06.1

Anexo 9

Ministerio de Salud Personas que atendemos personas		Manual de Procedimientos Versión : 1.0 Pág. 1 de 1	
Ficha de Descripción de Procedimiento			
Proceso (1): 1-Promoción de la Salud			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Educación en salud a los usuarios externos	FECHA (3):	Diciembre 2006
		CÓDIGO (4):	1.2.00.11.01-1
PROPÓSITO (5) :	Lograr que el usuario externo tenga información en lo que respecta a su salud y tome conciencia		
ALCANCE (6) :	Usuario externo Oficina de Comunicaciones		
MARCO LEGAL (7) :	Ley General de Salud 26842 Ley del ministerio de salud 27657		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
2 veces al mes	Material escrito	Registros en la Oficina de Comunicaciones	Jefe de Oficina Coordinador Equipo
NORMAS (9)			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ordena y ubica al Usuario externo en los puntos de Servicio Equipo de Comunicaciones TAP6 2. Entrega de folletería sobre información en salud Equipo de Comunicaciones TAP6 3. Recibe folletería Usuario externo 4. Solicita información Usuario externo 5. No requiere información continua con sus actividades Usuario externo 6. Si requiere información Usuario externo 7. Absuelve, informa y educa al usuario Equipo de Comunicaciones TAP6 8. Registra la actividad. Equipo de Comunicaciones TAP6 		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Usuario externo	06 puntos de atención	diaria	Manual
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Usuario externo	06 puntos de atención	diaria	manual
DEFINICIONES (13)			
REGISTROS (14)	Fichas y Folletería		
ANEXOS (15)	Mapa Global del Proceso: Educación en salud a los usuarios externos		

F-ORG-10.0

MAPA GLOBAL DEL PROCESO



Anexo A - 6

Código N° **8.4.00.11.01-2**

(Código del Procedimiento)

FICHA DE INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROCEDIMIENTO

(1) Oficina /Dirección (2° nivel organizacional)	00.11 Oficina de Comunicaciones	(2) Oficina /Dirección (de 3° nivel organizacional)	00.11.01 Equipo de Comunicaciones
--	---------------------------------	---	-----------------------------------

(3) Denominación del Procedimiento (Según inventario):	Información y guía al usuario externo
--	---------------------------------------

(4) Objetivo del Procedimiento:	Lograr que el usuario externo tenga información oportuna y adecuada de los servicios y bondades que brinda nuestra institución.	(5) Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento (horas, días meses)	15 min.
---------------------------------	---	--	---------

(6) SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N° Orden	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD ORGÁNICA QUE EJECUTA LA TAREA
01	Recepción	Usuario en las instalaciones del Hospital	Usuario externo
02		Solicita información	Usuario externo
	Operación	Observa al Usuario desorientado	TAP 06 Equipo de Comunicaciones
		Usuario en condiciones optimas	Usuario externo
03		Usuario continua con sus actividades	Usuario externo
04		Usuario en malas condiciones	Usuario externo
05		Acompaña al Usuario a su punto de atención	TAP 06 Equipo de Comunicaciones
06		Usuario recibido por personal responsable	TAP 06 Equipo de Comunicaciones
07		Brinda información y entrega folletería	TAP 06 Equipo de Comunicaciones
08	Entrega	Registra la Actividad	TAP 06 Equipo de Comunicaciones.

(7) Estadísticas del número de veces que se ha ejecutado el procedimiento en cada mes, durante los últimos 12 meses (Se utiliza en forma opcional):

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
575	550	620	511	990	600	750	550	520	975	480	523

(8) Indicar las Normas legales que regulan el procedimiento y adjuntar copias:

Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Ley General de salud 26842	15/07/1997	Derechos, deberes y responsabilidad concernientes a la salud individual, deberes, restricciones y responsabilidades en consideración a la salud de los terceros y otros.
Ley Ministerio de Salud 27657	29/01/2002	La Ley comprende el ámbito competencia, finalidad y organización MINSa (OPDyOD)

(9) Anotaciones adicionales:

Firma de Director o Responsable	<input type="text"/>	Fecha	<input type="text"/>
---------------------------------	----------------------	-------	----------------------

F-ORG-06.1

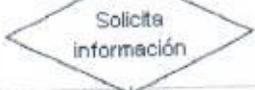
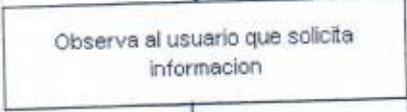
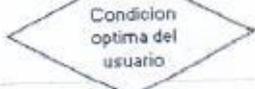
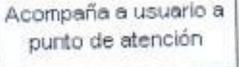
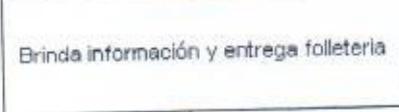
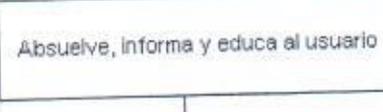
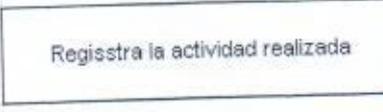
Anexo 9

 Ministerio de Salud Personas que atendemos personas		Manual de Procedimientos Versión : 1.0 Pág. 1 de 1																					
Ficha de Descripción de Procedimiento																							
Proceso (1): 8- Información para la Salud																							
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Información y guía al usuario externo	FECHA (3):	Diciembre 2006																				
		CÓDIGO (4):	8.4.00.11.01-2																				
PROPÓSITO (5)	: Lograr que el usuario externo tenga información oportuna y adecuada de los servicios y bondades que brinda nuestra institución.																						
ALCANCE (6)	: Usuario externo Oficina de Comunicaciones																						
MARCO LEGAL (7)	: Ley General de Salud 26842 Ley del ministerio de salud 27657																						
INDICES DE PERFORMANCE (8)																							
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)																				
Hrs. Informadas / Hs mes x 100 Hrs. Informadas / Hs diario x 100	horas informadas	Registros Oficina de Comunicaciones	Jefe de Oficina Coordinador Equipo																				
NORMAS (9)																							
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)																							
INICIO	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Usuario en las instalaciones del Hospital</td> <td style="width: 50%;">Usuario externo</td> </tr> <tr> <td>2. Solicita información</td> <td>Usuario externo</td> </tr> <tr> <td>3. Observa al Usuario desorientado</td> <td>TAP 06 Equipo de Comunicaciones</td> </tr> <tr> <td>4. Usuario en condiciones optimas</td> <td>Usuario externo</td> </tr> <tr> <td>5. Usuario continua con sus actividades</td> <td>Usuario externo</td> </tr> <tr> <td>6. Usuario en malas condiciones</td> <td>Usuario externo</td> </tr> <tr> <td>7. Acompaña al Usuario a su punto de atención</td> <td>TAP 06 Equipo de Comunicaciones</td> </tr> <tr> <td>8. Usuario recibido por personal responsable</td> <td>TAP 06 Equipo de Comunicaciones</td> </tr> <tr> <td>9. Brinda información y entrega folletería</td> <td>TAP 06 Equipo de Comunicaciones</td> </tr> <tr> <td>10. Registra la Actividad</td> <td>TAP 06 Equipo de Comunicaciones.</td> </tr> </table>			1. Usuario en las instalaciones del Hospital	Usuario externo	2. Solicita información	Usuario externo	3. Observa al Usuario desorientado	TAP 06 Equipo de Comunicaciones	4. Usuario en condiciones optimas	Usuario externo	5. Usuario continua con sus actividades	Usuario externo	6. Usuario en malas condiciones	Usuario externo	7. Acompaña al Usuario a su punto de atención	TAP 06 Equipo de Comunicaciones	8. Usuario recibido por personal responsable	TAP 06 Equipo de Comunicaciones	9. Brinda información y entrega folletería	TAP 06 Equipo de Comunicaciones	10. Registra la Actividad	TAP 06 Equipo de Comunicaciones.
1. Usuario en las instalaciones del Hospital	Usuario externo																						
2. Solicita información	Usuario externo																						
3. Observa al Usuario desorientado	TAP 06 Equipo de Comunicaciones																						
4. Usuario en condiciones optimas	Usuario externo																						
5. Usuario continua con sus actividades	Usuario externo																						
6. Usuario en malas condiciones	Usuario externo																						
7. Acompaña al Usuario a su punto de atención	TAP 06 Equipo de Comunicaciones																						
8. Usuario recibido por personal responsable	TAP 06 Equipo de Comunicaciones																						
9. Brinda información y entrega folletería	TAP 06 Equipo de Comunicaciones																						
10. Registra la Actividad	TAP 06 Equipo de Comunicaciones.																						
ENTRADAS (11)																							
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)																				
Usuario externo	06 puntos de atención	diaria	manual																				
SALIDAS (12)																							
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)																				
Usuario externo	06 puntos de atención	diaria	manual																				
DEFINICIONES (13)																							
REGISTROS (14)																							
ANEXOS (15) Mapa Global del Proceso Información y guía al usuario externo																							

F-ORG-10.0

MAPA GLOBAL DEL PROCESO

Nombre del Procedimiento Información y guía al usuario externo

Unidad Organica; Usuario	Inicio	Puntos de Atención: Oficina de Relaciones Publicas Caja en sotano de Emergencia Obstetrica y Pediatrica Puerta principal Consultorios externos en GinecoObstetricia Consultorios externos de Pediatria Consultorios de CRED	Servicios finales e intermedios	Fin
Usuario externo	Paciente demandante de la atención de salud			Usuario atendido continua con su actividad
Usuario externo				
Tap 6 Equipo de Comunicaciones				
Tap 6 Equipo de Comunicaciones				
Tap 6 Equipo de Comunicaciones				
Tap 6 Equipo de Comunicaciones				
Tap 6 Equipo de Comunicaciones				
Producto	Paciente en las instalaciones del Hospital	Usuario informado Usuario con folleteria Usuario educado Actividad registrada	Usuario atendido	

Anexo A - 6

Código N° 8.4.00.11.01-3

(Código del Procedimiento)

FICHA DE INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROCEDIMIENTO

00.11 Oficina de Comunicaciones	(2) Oficina /Dirección (de 3° nivel organizacional)	00.11.01Equipo de Comunicaciones
---------------------------------	---	----------------------------------

(3) Denominación del Procedimiento (Según inventario): Actos Protocolares

(4) Objetivo del Procedimiento: <i>Mantener adecuadamente las relaciones de la organización con otras afines. Reconocer la jerarquía de las personas. Otorgar un adecuado trato y lugar a las autoridades, funcionarios y servidores</i>	(5)Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento (horas, días meses)	02 Hs.
---	---	--------

(6) SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N° Orden	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD ORGÁNICA QUE EJECUTA LA TAREA
01	Recepción	Oficina de comunicaciones informa al equipo encargado.	Oficina de Comunicaciones (Jefe)
02	Operación	Equipo encargado realiza coordinaciones previas al acto protocolar para arreglo y limpieza	Coordinador de Equipo de Comunicaciones (TAP4) TAPs Servicios Generales / Serv. Vigilancia (TAP1)
03		Realiza coordinaciones durante el acto protocolar. Realiza acto protocolar	Equipo de Comunicaciones (TAP10) Coordinador de Equipo de Comunicaciones
04		Realiza coordinaciones posteriores al acto protocolar para arreglo y limpieza	Equipo de Comunicaciones TAPs Servicios Generales / Serv. Limpieza
05		Evaluación	Equipo elabora y eleva informe Con vº bº presenta y eleva informe
06	Entrega	Toma conocimiento y archiva	Dirección General
07		Oficina de comunicaciones informa al equipo encargado.	Oficina de Comunicaciones (Jefe)
08			

(7) Estadísticas del número de veces que se ha ejecutado el procedimiento en cada mes, durante los últimos 12 meses (Se utiliza en forma opcional):

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
02	03	02	02	02	02	02	02	03	02	02	04

(8) Indicar las Normas legales que regulan el procedimiento y adjuntar copias

Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Ley General de salud 26842	15/07/1997	Derechos, deberes y responsabilidad concernientes a la salud individual, deberes, restricciones y responsabilidades en consideración a la salud de los terceros y otros.
Ley Ministerio de Salud 27657	29/01/2002	La Ley comprende el ámbito competencia, finalidad y organización MINSa (OPDvOD)

(9) Anotaciones adicionales:

Firma de Director o Responsable

[Firma]

Fecha

[Fecha]

F-ORG-06.1

Anexo 9

Manual de Procedimientos
Versión : 1.0
Pág. 1 de 1

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

Ficha de Descripción de Procedimiento

Proceso (1): 8- Información para la salud

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Actos Protocolares	FECHA (3):	Diciembre 2006
		CÓDIGO (4):	8.4.00.11.01-3

PROPÓSITO (5) : Mantener adecuadamente las relaciones de la organización con otras afines.
Reconocer la jerarquía de las personas.
Otorgar un adecuado trato y lugar a las autoridades, funcionarios y servidores

ALCANCE (6) : Autoridades y funcionarios según jerarquías.

MARCO LEGAL (7) : Ley General de Salud 26842
Ley del Ministerio de Salud 27657

INDICES DE PERFORMANCE (8)

INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Actos protocolares efectuados / actos protocolares programados x 100	actos protocolares efectuados	Registros Oficina de Comunicaciones	Jefe de Oficina Coordinador Equipo

NORMAS (9)

Normas técnicas del sector salud inherente a la Institución

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)

- INICIO
- Oficina de Comunicaciones Informa al Equipo encargado. Oficina de Comunicaciones (Jefe)
 - Equipo encargado realiza coordinaciones previas al Acto Protocolar:
 - Coordina con Oficina de Serv. Generales
 - Coordina con Servicio de Limpieza. Equipo de Comunicaciones (TAP4) (TAP1)
 - Realiza coordinaciones durante el Acto Protocolar. Equipo de Comunicaciones (TAP10)
 - Realiza coordinaciones posteriores al Acto Protocolar:
 - Coordina con Oficina de Serv. Generales.
 - Coordina con Servicio de Limpieza. Equipo de Comunicaciones (TAP4) (TAP1)
 - Equipo elabora y eleva informe Equipo de Comunicaciones (Jefe)
 - Con Vº Bº presenta y eleva informe Oficina de Comunicaciones
 - Toma conocimiento y Archiva Dirección General

ENTRADAS (11)

NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Indica Acto Protocolar Programado y/o eventual	Oficina de Comunicaciones	Mensual	Mecanizado

SALIDAS (12)

NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Actos Protocolares realizados	Institución	Mensual	Mecanizado

DEFINICIONES (13)

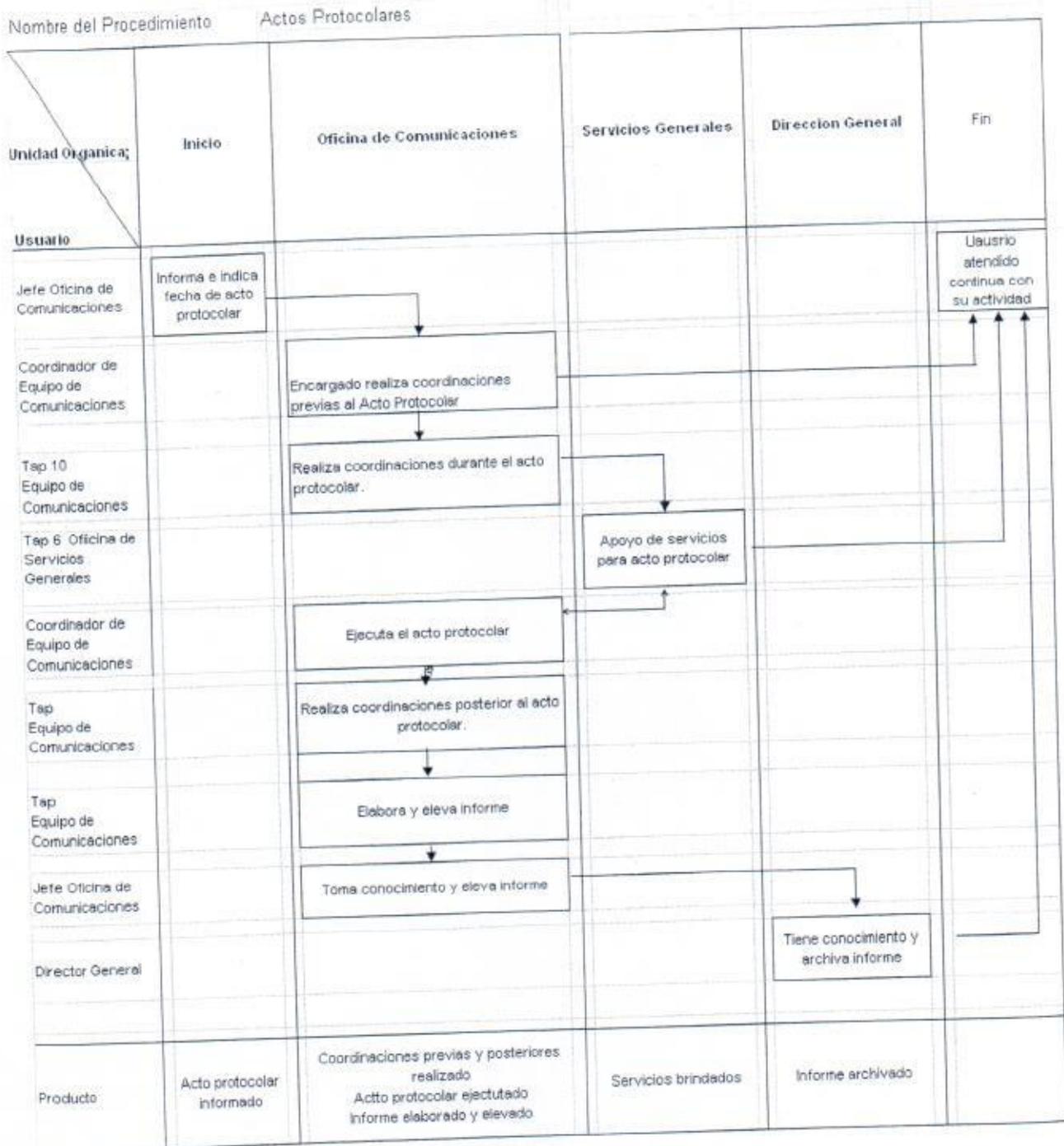
REGISTROS (14) Informes elevados a la Dirección General

ANEXOS (15) Mapa Global del Proceso Actos Protocolares

F-ORG-10.0



MAPA GLOBAL DEL PROCESO



Anexo A - 6

Código N° 8.4.00.11.01-4

(Código del Procedimiento)

FICHA DE INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROCEDIMIENTO

(1) Oficina /Dirección (2° nivel organizacional)	00.11 Oficina de Comunicaciones	(2) Oficina /Dirección (de 3° nivel organizacional)	00.11.01 Equipo de Comunicaciones
(3) Denominación del Procedimiento (Según inventario):		Actividades de Información Institucional	
(4) Objetivo del Procedimiento:	Mantener informado a la Oficina General de Comunicaciones del MINSA. Mantener informado al personal asistencial y administrativo del hospital	(5) Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento (horas, días meses)	Meses

(6) SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N° Orden	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD ORGÁNICA QUE EJECUTA LA TAREA
01	Recepción	Orden de material escrito	Director Dirección General
		Indica inicio de proceso	Jefe Oficina de Comunicaciones
02	Operación	Recopilación de datos	Equipo de Comunicaciones TAP2
03		Se realizan entrevistas	Equipo de Comunicaciones TAP1
04		Redacción y diagramación del texto	Equipo de Comunicaciones TAP1
05		Revisión previas y eleva	Equipo de Comunicaciones TAP1
06		Revisión posteriores y eleva	Jefe Oficina de Comunicaciones
07		Recibe material escrito v deriva	Secretaria Dirección General
08		Revisión posteriores v deriva	Director Dirección General
09		Realiza la impresión del material escrito y deriva	Tap Servicios Generales
10		Recibe material escrito	Secretaria Dirección General
11		Indica la difusión de material escrito	Director Dirección General
12	Entrega	Indica y realiza la difusión	Jefe y Coordinador Equipo de Comunicaciones TAP 2

(7) Estadísticas del número de veces que se ha ejecutado el procedimiento en cada mes, durante los últimos 12 meses (Se utiliza en forma opcional):

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
02	03	05	08	13	06	06	11	08	12	11	12

(8) Indicar las Normas legales que regulan el procedimiento y adjuntar copias

Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Ley General de salud 26842	15/07/1997	Derechos, deberes y responsabilidad concernientes a la salud individual, deberes, restricciones y responsabilidades en consideración a la salud de los terceros y otros.
Ley Ministerio de Salud 27657	29/01/2002	La Ley comprende el ámbito competencia, finalidad y organización MINSA (OPDvOD)

(9) Anotaciones adicionales:

Firma de Director o Responsable

Fecha

F-ORG-06.1

Anexo 9

Ministerio de Salud Personas que atendemos personas		Manual de Procedimientos Versión : 1.0 Pág. 1 de 1	
Ficha de Descripción de Procedimiento			
Proceso (1): 8- Información para la salud			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Actividades de Información institucional	FECHA (3):	Diciembre 2006
		CÓDIGO (4):	8.4.00.11.01-4
PROPÓSITO (5)	Mantener informado a la Oficina General de Comunicaciones del MINSA. Mantener informado al personal asistencial y administrativo del hospital		
ALCANCE (6)	Oficina de Comunicaciones del MINSA / Personal asistencial y administrativo dirección general / Of. Ejecutiva de Adminis. / Of. de comunicaciones y otros.		
MARCO LEGAL (7)	ley general de salud 26842 ley del ministerio de salud 27657		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Elaboración de material informativo/ tiempo	Material informativo elaborado	Registros de Oficina de Comunicaciones	Jefe de la Oficina Coordinador de Equipo
NORMAS (9)			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> Orden de material escrito -Director Dirección General Indica inicio de proceso -Jefe Oficina de Comunicaciones Recopilación de datos -Equipo de Comunicaciones TAP2 Se realizan entrevistas -Equipo de Comunicaciones TAP1 Redacción y diagramación del texto - Equipo de Comunicaciones TAP1 Revisiones previas y eleva - Equipo. de Comunicaciones TAP1 Revisiones posteriores y eleva - Jefe Oficina de Comunicaciones Recibe material escrito y deriva -Secretaría Dirección General Revisiones posteriores y deriva - Director Dirección General Realiza la impresión del material escrito y deriva - Tap Servicios Generales Recibe material escrito -Secretaría Dirección General Indica la difusión de material escrito -Director Dirección General Indica y realiza la difusión -Jefe y Coordinador - Equipo de Comunicaciones TAP 2 		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Memorando	Dirección General	mensual	mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Material informativo	Oficina de Comunicaciones Dirección General Usuario interno	mensual	mecanizado
DEFINICIONES (13)			
REGISTROS (14)	Boletín Informativo, Abril 2006. / Revista Institucional Diciembre del 2006		
ANEXOS (15)	Mapa Global del Proceso Actividades de Información institucional		

F-ORG-10.0

MAPA GLOBAL DEL PROCESO

Nombre del Procedimiento Informe de Actividades Institucionales

Unidad Organica; Usuario	Inicio	Oficina de Comunicaciones	Unidades Organicas	Dirección General	Servicios Generales	Fin
Director General	Orden de material escrito					Usuario interno informado
Jefe de la Oficina de Comunicaciones		Indica inicio de proceso				
Tap 2 Equipo de Comunicaciones		Recopilación de datos				
Tap 1 Equipo de Comunicaciones			Se realizan entrevistas			
Tap 1 Equipo de Comunicaciones		Redacción y diagramación del texto				
Tap 1 Equipo de Comunicaciones		Revisión previas y eleva				
Jefe de la Oficina de Comunicaciones		Revisión posteriores y eleva				
Secretaria				Recibe material escrito y deriva		
Director General				Revisión posteriores y deriva		
Tap					Realiza la impresión del material escrito y deriva	
Secretaria				Recibe material escrito		
Director General				Indica la difusión de material escrito		
Jefe -coordinador y Equipo de comunicaciones TAP 2			Realiza la difusión de la información Institucional			
Producto		Datos recopilados material diagramado material con corrección previas material con correcciones posteriores	Entrevista realizada	Material escrito recopilado Material escrito corregido	Material escrito impreso	

Anexo A - 6

Código N° 8.4.00.11.01-5

(Código del Procedimiento)

FICHA DE INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROCEDIMIENTO

(1) Oficina /Dirección (2° nivel organizacional)	00.11 Oficina de Comunicaciones	(2) Oficina /Dirección (de 3° nivel organizacional)	00.11.01 Equipo de Comunicaciones
(3) Denominación del Procedimiento (Según inventario):		Emisión y/o respuesta a la documentación extra e Intra institucional Oficina de Comunicaciones	
(4) Objetivo del Procedimiento:	Otorgar al solicitante una emisión y/o respuesta documental.	(5) Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento (horas, días meses)	3 días

(6) SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N° Orden	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD ORGÁNICA QUE EJECUTA LA TAREA
1	Recepción	Emite y/o responde documento	Usuario Interno Directores, Jefes, Coordinadores, / Usuario externo MINSA/ OTROS
2		Recepción documentación, apertura de Expediente y deriva	TAP Mesa de Partes
3	Traslado	Recepciona expediente y deriva	Secretaría Dirección General
4		Realiza despacho y deriva según hoja de ruta	Director General Dirección General
5		Recepciona Expediente y deriva a la unidad orgánica que corresponda	Secretaría Dirección General
6		Realiza el despacho y deriva según hoja de ruta	Jefe y/o Coordinador
7		Recepciona expediente y responde a su Jefe inmediato	Usuario interno encargado
8		Operación y entrega	Realiza respuesta y deriva siguiendo el camino inverso

(7) Estadísticas del número de veces que se ha ejecutado el procedimiento en cada mes, durante los últimos 12 meses (Se utiliza en forma opcional):

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(8) Indicar las Normas legales que regulan el procedimiento y adjuntar copias

Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Ley General de Salud 26842	15 de julio de 1,997	Derechos, deberes y responsabilidad concernientes a la salud individual, deberes, restricciones y responsabilidades en consideración a la salud de los terceros y otros.
Ley del Ministerio de Salud 27657	29 de enero de 2,002	La Ley comprende el ámbito competencia, finalidad y organización MINSA(OPDyOD)
Reglamento de la Ley Ministerio de Salud aprobado con DS 013- 2002-SA	22 de noviembre del 2002	Establece la estructuración de subprocesos organizacionales y de las Unidades Orgánicas del MINSA hasta 3 nivel de atención.

(9) Anotaciones adicionales: Se registrara en el formato a partir del año 2007

Firma de Director o Responsable Fecha

F-ORG-06.1

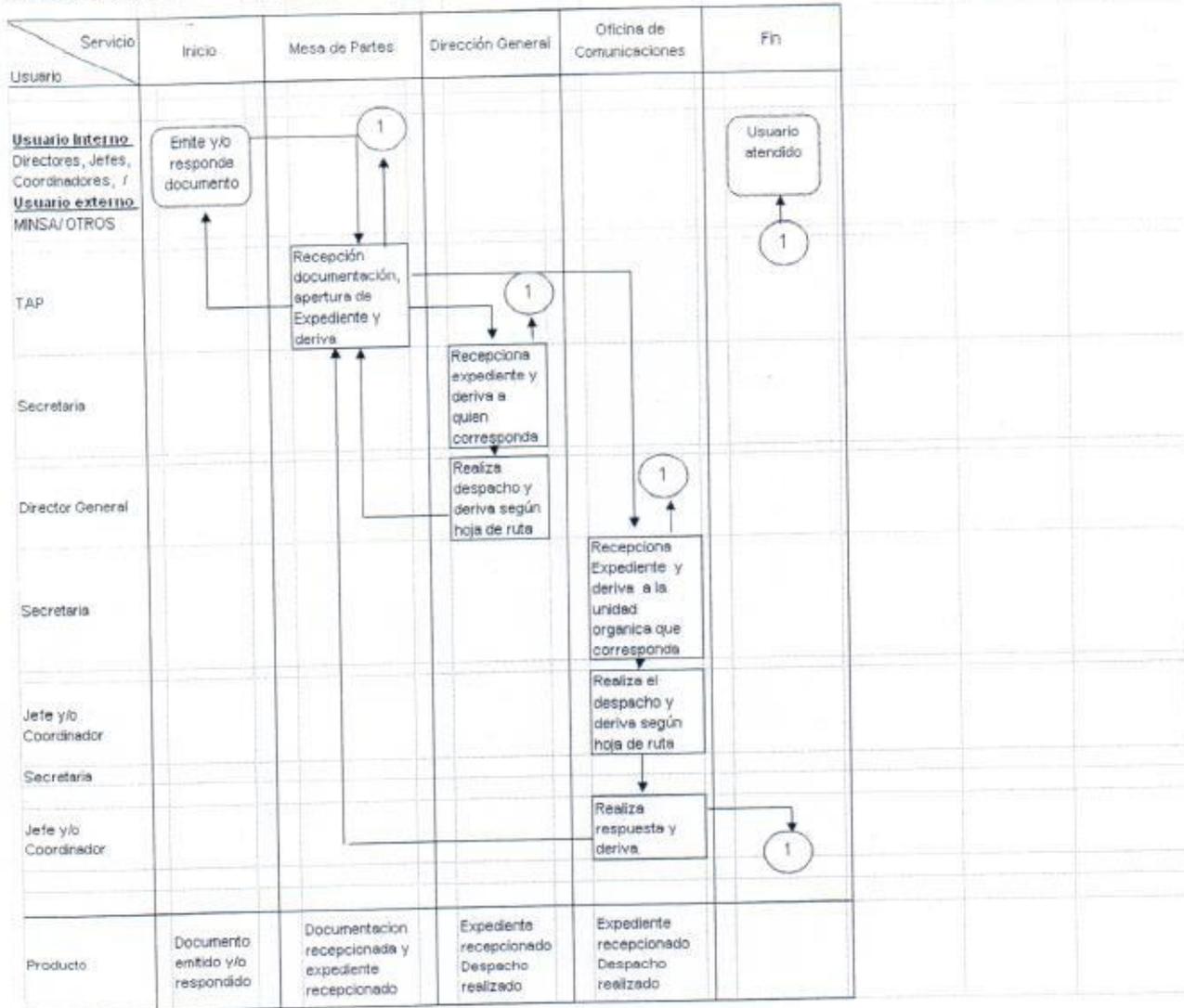
Anexo 9

Ministerio de Salud Personas que atendemos personas		Manual de Procedimientos Versión : 1.0 Pág. 1 de 1	
Ficha de Descripción de Procedimiento			
Proceso (1): 2. Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud.			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2):	Emisión y/ o respuesta a la documentación extra e Intra institucional Oficina de Comunicaciones	FECHA (3): CÓDIGO (4):	Diciembre 2006 8.4.00.11.01-5
PROPÓSITO (5):	Otorgar al solicitante una emisión y/o respuesta documental		
ALCANCE (6):	Usuario Interno Directores, Jefes, Coordinadores, / Usuario externo MINSA/ OTROS		
MARCO LEGAL (7):	Ley General de Salud 26842 Ley del Ministerio de Salud 27657 Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud aprobado con DS 013- 2002-SA		
INDICES DE PERFORMANCE (8)			
INDICADOR (8a)	UNIDAD DE MEDIDA (8b)	FUENTE (8c)	RESPONSABLE (8d)
Nº de documento emitido	Documento emitido	Historia Clínica	Jefe Dpto.-Jefe Servicio
NORMAS (9)			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (10)			
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emite y/o responde documento Usuario Interno Directores, Jefes, Coordinadores, / Usuario externo MINSA/ OTROS 2. Recepción documentación, apertura de Expediente y deriva -TAP Mesa de Partes 3. Recepciona expediente y deriva - Secretaría Dirección General 4. Realiza despacho y deriva según hoja de ruta Director General Dirección General 5. Recepciona Expediente y deriva a la unidad orgánica que corresponda -Secretaría Dirección General 6. Realiza el despacho y deriva según hoja de ruta Jefe y/o Coordinador 7. Recepciona expediente y responde a su Jefe Inmediato -Usuario interno encargado 8. Realiza respuesta y deriva siguiendo el camino inverso - Jefe y/o Coordinador 		
ENTRADAS (11)			
NOMBRE (11a)	FUENTE (11b)	FRECUENCIA (11c)	TIPO (11d)
Solicitud del usuario	Externo	Diario	Mecanizado
SALIDAS (12)			
NOMBRE (12a)	DESTINO (12b)	FRECUENCIA (12c)	TIPO (12d)
Documento y/o expediente	Usuario	Diario	Mecanizado
DEFINICIONES (13):	Proceso por el que se entrega documentación y/o expediente a solicitantes de información de usuarios del Hospital.		
REGISTROS (14):	Formatos		
ANEXOS (15):	Mapa Global del Proceso Emisión y/ o respuesta a la documentación extra e Intra institucional Oficina de Comunicaciones.		

F-ORG-10.0

MAPA GLOBAL DEL PROCESO

Nombre del Procedimiento: **Emisión y/o respuesta a la documentación extra e Intra institucional Oficina de Comunicaciones**



Mabels

ACTA

Acta de Reunión para Difusión del TUPA - 2009 y Plan TACTICO (2009 - 2011, versión actualizada) JUNIO 2009

Siendo las 12:00 hrs. del día 12 de junio del 2009, nos hemos reunido en el Aula Solidaridad el Equipo de Gestión del HONADOMANI San Bartolomé, para realizar la presentación del TUPA-2009 y el Plan Tático (2009 - 2011 Versión actualizada), la cual fue aprobada mediante Resolución Directoral N° 0074-DG-HONADOMANI-SB/2009, de fecha de 2009.

AGENDA:

- 1) Presentación del TUPA - 2009 .

ACUERDOS:

- 1) El Plan Tático (2009 - 2011 Versión actualizada), y el TUPA-2009, será difundida además en el portal web de la institución para conocimiento de todo el personal que laborar en la Institución.

La reunión culmina a las 13:00 pm y firmamos en señal de conformidad.

- Dr Julio Cano Cárdenas
Director General "HONADOMANI SB"
- Dr. Augusto Amorós Cortés
Sub Director "HONADOMANI SB"
- Dr. Edy Doroteo Ortega
Director Ejecutivo de Administración
- Dra. Silvia Saravia Cahuana
Directora Oficina Planeamiento Estratégico
- CPC. Jose M. Amaya Dedios
Oficina de Control Institucional
- Dra. Nair Cabanillas Valdez
Oficina de Asesoría Jurídica
- Dr. Nazario Silva Astete
Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental
- Dr. Yury Velazco Lorenzo
Oficina Gestión de la Calidad
- Dra. Amelia Saldaña Villavicencio
Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

[Signature] 28/01/11 H: 11:30 am

[Signature] 28/1/11 Hora 11:28 am

[Signature] 28/01/11 11:41 am

[Signature] Nair Cabanillas Valdez (TUPA)
[Signature] 28/1/11 11:35 am

[Signature]

[Signature] 28/1/2011
hora 10:00 am

Dra. Juana Geng Blas
Oficina de Seguros

Lic. Victor Florian Plasencia
Oficina de Personal

Lic. Alfredo Ayala Prado
Oficina de Comunicaciones

Dr. Oswaldo Moscol Gómez
Oficina de Estadística e Informática

CPC. Doris Janeth Trujillano Rivera
Oficina de Economía

Lic. Dina Jiménez Rodríguez
Oficina de Logística

Ing. Elibrando Taboada Castillo
Oficina Servicios Generales y Mantenimiento

Dr. Jorge Sihuay Arango
Dpto. de Emergencia y Cuidados Críticos

Dra. Aurora Villar Chamorro
Dpto. de Gineco - Obstetricia

Dr. Jorge Pedreros Campos
Dpto. de Anestesiología y Centro Quirúrgico

Dr. Hugo Delgado Bartra
Dpto. de Cirugía Pediátrica

Dr. Raúl Urquiza Aréstegui
Dpto. de Pediatría

Dr. Marco Castillo Prada
Dpto. de Odontología

Dr. José Pimentel Ibarra
Dpto. de Apoyo al Tratamiento

Dr. Augusto Valencia Ramirez
Dpto. de Ayuda al Diagnóstico

Lic. Miriam Ortiz Espinoza
Departamento de Enfermería



[Handwritten signature] 28-2-10 10:00

[Handwritten signature] 10:12 28/2

[Handwritten signature] 28/01/11 11:26

[Handwritten signature] 28/01/11 Hr: 11:40 am

[Handwritten signature] 28-0-11 - 11:40 h

[Handwritten signature] 28

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hora: *[Handwritten signature]*

Recibido por: *[Handwritten signature]*

[Handwritten signature] 28/01/11 10:30 h

[Handwritten signature] 28/01/2011