



Resolución Directoral

Lima, 04 de Noviembre de 2022



VISTO:

El Expediente N° 16367-22, y;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I, II y IV del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que, "La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo" que, "La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla" y que, "La salud pública es responsabilidad primaria del Estado. La responsabilidad en materia de salud individual es compartida por el individuo, la Sociedad y el Estado";



Que, mediante Resolución Ministerial N°090-2022-MINSA de fecha 21 de febrero de 2022, se aprueba la Directiva Administrativa N°326-MINSA/OGPPM-2022, Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud, cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos institucionales y sectoriales, mediante la estandarización de planes específicos en el Ministerio de Salud (MINSA) que se orienten a lograr la operatividad de las intervenciones sanitarias y administrativas relevantes;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA de fecha 05 de julio del 2021, se resuelve aprobar el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", cuya finalidad es fortalecer el rol de Rectoría Sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud (ANS) a través de sus Direcciones u Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos; cuyo Objetivo General consiste en establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras;



Que, mediante Nota Informativa N° 055-OC-2022-HONADOMANI-SB de fecha 14 de setiembre de 2022, el Jefe de la Oficina de Comunicaciones, se dirige al Director General comunicando que, según el informe del Equipo de Autoevaluación para procesos de acreditación del HONADOMANI-SB-2019, se concluye que dentro del macro proceso: 03 Gestión de la Calidad, Criterio GCA2-3, la Oficina de Comunicaciones no cuenta con un servicio comunicacional eficiente y oportuno a los usuarios internos y externos de la Institución, obteniendo la observación del equipo de evaluadores; y con el fin de subsanar dicha observación, se remite el Documento Técnico: Plan Temporal de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" - 2022;

Que, a través de la Nota Informativa N° 253-2022-OGC-HONADOMANI-SB de fecha 26 de setiembre de 2022, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, emitiendo opinión favorable para continuar con el trámite de Aprobación del "Plan temporal de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"- 2022, el mismo que no presenta observaciones pendientes, recomendando continuar con el proceso de oficialización;

Que, a través del proveído N° 170-2022-OEPE-HONADOMANI-SB de fecha 19 de octubre de 2022, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico hace suyo el Informe N° 084-UPO-



OEPE-2022-HONADOMANI-SB emitido por la Coordinadora del Equipo de Planeamiento y Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, donde se concluye que el Plan temporal de Comunicaciones cumple con la estructura del documento técnico de planes específicos del Ministerio de Salud, el mismo que se encuentra articulado con los objetivos estratégicos del PEI del MINSA, y las categorías presupuestales del Plan Operativo Institucional 2022 del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"; asimismo, precisa que las actividades a implementar se financian con el presupuesto asignado al centro de costos de la Oficina de Comunicaciones - Actividad 5000003, Gestión Administrativa, razón por lo que la Unidad de Planeamiento y Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico da opinión favorable y debe proseguir con los trámites correspondientes para su aprobación;



Que, en consecuencia, a través del Memorando N° 347.2022.DG.HONADOMANI.SB de fecha 21 de octubre de 2022, el Director General, solicita a la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica proyectar el acto resolutivo correspondiente;

Que, ante lo solicitado por la Oficina de Comunicaciones y contando con la opinión favorable de la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad y con la aprobación de la Dirección General; y teniendo en cuenta que los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades, y son emitidos por el órgano competente siendo su objeto física y jurídicamente posible, resulta necesario emitir el acto resolutivo de aprobación del "Plan Temporal de Comunicaciones" del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" - 2022, que tiene como objetivo general el diseñar las acciones y estrategias de comunicación integral para los usuarios internos externos del Hospital nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a fin de optimizar la orientación y mejorar la imagen institucional;



Con la visación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

En uso de las facultades y atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N° 051-2022/MINSA, como Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" y de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM;



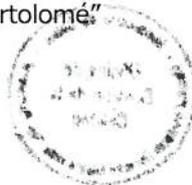
SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Documento Técnico: **"Plan Temporal de Comunicaciones" del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" - 2022**, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo Segundo.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones se encargue de monitorear la ejecución y cumplimiento del Plan Temporal del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" - 2022, aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

Artículo Tercero.- Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, a través del responsable del Portal de Transparencia de la Institución, se encargue de la publicación de la presente Resolución en el portal de la página web del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" www.sanbartolome.gob.pe

Regístrese, Publíquese y Comuníquese,



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"

M.C. SANTIAGO G. CABRERA RAMOS
Director General
CMP. 16739 RNE. 7427

SGCR/VRFP/ASP/JCVO/lccs
Cc:

- OEA
- OEPE
- OGC
- Oficina de Comunicaciones
- OAJ
- OEI
- Archivo



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



SAN BARTOLOME
MINISTERIO DE SALUD



**DOCUMENTO TÉCNICO: PLAN TEMPORAL
DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL
NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
“SAN BARTOLOMÉ”**

2022



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



ÍNDICE

I	INTRODUCCIÓN	3
II	FINALIDAD	4
III	OBJETIVOS	4
IV	ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V	BASE LEGAL	5
VI	CONTENIDO	6
VII	RESPONSABILIDADES	20
VIII	ANEXOS	20
IX	BIBLIOGRAFÍA	38



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



I INTRODUCCIÓN

La comunicación es uno de los procesos fundamentales en todas las organizaciones públicos y privados; así como en las instituciones hospitalarias existe la comunicación externa e interna que constituyen una herramienta de gestión comunicacional, cuya actividad es de reciente creación debido al desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación. En este sentido, se plantea el plan de comunicacional cuyo fin es satisfacer las necesidades de comunicación al usuario y trabajadores que se verá reflejado en fortalecer la imagen del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

El presente Plan de Comunicaciones se va constituir en una herramienta gestión comunicacional en donde vamos adaptar los lineamientos comunicacionales, estrategias programadas en comunicación social en salud, información pública, relaciones públicas, comunicación externa e interna, estrategia digital y el uso de las redes sociales para potenciar la imagen institucional difundiendo las actividades protocolares oficiales dentro del marco de las competencias, según los documentos de gestión del Ministerio de Salud y del Hospital San Bartolomé.

Dentro de este contexto, el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” es una institución dependiente del Ministerio de Salud, y de referencia a nivel nacional, recientemente hemos sido considerando como hospital con la categoría III-E. Para ello, la Oficina de Comunicaciones está comprometida en consolidar las actividades comunicacionales que facilite la interacción entre los usuarios internos y externos. Así como solicitando a los gestores, optimizar los esfuerzos apoyando con los recursos humanos y medios disponibles, a fin de cumplir con las actividades programadas en beneficio de los usuarios; para ello es necesario que dichas actividades se encuentren planificadas adecuadamente y estructurada en el POI.

En ese sentido, se ha visto que en los últimos meses en la institución hemos desbordado la capacidad de atención en los consultorios externos de forma presencial y virtual, duplicando las cifras de atención debido a que en nuestro país y el mundo vive una pandemia provocada por el SARS –COVID19, en donde nos sitúan como el hospital que tiene como eje principal en la atención de la madre, neonato, niño y adolescente,



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



destacando la confianza que tiene la población, que luego va repercutir en la imagen institucional a nivel nacional.

El plan temporal de comunicaciones debe ser aplicado el último trimestre del 2022 e inicio del 2023, el mismo que ha sido formulado tomando en cuenta la realidad actual debido a la llegada del COVID19 a nuestro país, luego de realizar un análisis situacional de las comunicaciones externa e interna en el hospital. A partir de un diagnóstico situacional se logrará conocer las necesidades reales respecto a la comunicación hospitalaria, las cuales van permitir formular las estrategias planificada y actividades de trabajo para el fortalecimiento de la comunicación institucional.

Finalmente, a través del Plan temporal de comunicaciones corresponde implementar, diseñar y ejecutar estrategias de comunicación externa e interna a través del plan comunicacional priorizando las necesidades de fortalecer la imagen institucional. Como se ha señalado, para la ejecución y cumplimiento del presente plan se requiere del apoyo financiero, humano, logísticos y que el Equipo de Gestión respalde en implementar el plan de comunicacional que beneficiará a nuestros pacientes gestantes, neonatos, niños, adolescente y trabajadores del HONADOMANI San Bartolomé.

II FINALIDAD

El presente Plan Temporal de Comunicaciones tiene como propósito mejorar la comunicación integral y fortalecer la imagen del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

III OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Diseñar las acciones y estrategias de comunicación integral para los usuarios internos y externos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a fin de optimizar la orientación y mejorar la imagen institucional.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



3.2 Objetivos Específicos

- a) Contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional a través de la difusión de actividades de promoción y las medidas preventivas de salud.
- b) Fortalecer las acciones de comunicación integral por medio de nuestros canales de comunicación: página web, Email, Facebook y Aló San Bartolomé.
- c) Determinar estrategias que permitan resolver las quejas de los pacientes.
- d) Fomentar la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.

IV ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan Temporal de Comunicaciones tiene como ámbito de aplicación para el personal de la Oficina de Comunicaciones e integrantes de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), Órganos y Unidades orgánica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

V BASE LEGAL

- Ley N° 27444 -Ley de Procedimientos Administrativo General.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 28874 - Ley que regula la publicidad estatal.
- Ley N° 29414 -Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Decreto Legislativo N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Resolución Ministerial N° 350-94-SA/DM que aprueba la Política Nacional de Comunicación para la Salud en el Perú.
- Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM - Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".
- Resolución Ministerial N° 638-2005-SA/DM - Aprueba el Manual de Protocolo del Ministerio de Salud.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



- Resolución Ministerial N° 509-2011-SA/DM – Aprueban la Directiva Administrativa N°178-MINSA/OGA-UV01, sobre las actividades (talleres, seminarios, ceremonias, inauguraciones y otros).
- Resolución Ministerial N° 527-2011-Aprueba “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 991-2016/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 222-MINSA/2016/OGC, Procedimiento para la elaboración del Plan Estrategia Publicitaria del MINSA.
- Resolución Ministerial N° 543-2019/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 269-MINSA/2019/DGOS “Directiva Administrativa que regula la identificación y señalización de los establecimientos de salud en el ámbito del Ministerio de Salud”.
- Resolución Ministerial N° 643-2019/MINSA que aprueba el Documento Técnico: “Manuel de Identidad Gráfica –Ministerio de Salud”
- Resolución Ministerial N° 089-2020-MINSA, Plan de Estrategia Publicitaria 2020 del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerio N° 826-2021/MINSA-Aprueban las “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”.
- Resolución Ministerial N° 092-2022-MINSA. Aprueban el Plan de Estrategia Publicitaria 2022 al Ministerio de Salud.
- Resolución Directoral N.- 0884-OP-HONADOMANI-SB/2003 – Aprueba en la estructura orgánica de la Oficina de Comunicaciones como órgano de apoyo.
- Resolución Directoral N.- 0026-OP-HONADOMANI-SB/2006 – Aprueba el Manual de Organizaciones y Funciones de la Oficina de Comunicaciones.

VI CONTENIDO

6.1 CONCEPTOS BÁSICOS

- **Ceremonia:** Es un conjunto de formalidades que reglamentan las relaciones entre altas autoridades y personalidades de diversos Estados en ceremonias y actos particularmente oficiales, siguiendo el principio de igualdad jurídica dando a cada uno de los presentes el privilegio y las inmunidades a las que tienen derecho.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



- **Comunicación:** Es el conjunto de elementos que fortalece la construcción de visión compartida y las relaciones públicas de la institución con sus grupos de interés internos y externo, facilitando el cumplimiento de las metas institucionales.
- **Comunicación digital:** Los medios digitales son cualquier medio codificado en un formato legible para máquina. Los medios digitales se pueden crear, visualizar, distribuir, modificar y preservar en dispositivos electrónicos digitales.
- **Comunicación externa:** Conjunto de acciones informativas que la institución dirige a la población con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé y los diferentes públicos.
- **Comunicación interna:** Es como aquella que se desarrolla entre los miembros de la organización para aumentar la compenetración entre los trabajadores y la mayor colaboración entre directivos y trabajadores.
- **Conferencia de prensa:** Reunión convocada con los diversos representantes de los medios masivos para darles cuenta de un hecho o proyecto, y en la que los informadores pueden ampliar sus datos mediante diálogo con los organizadores y sus representantes.
- **Gestión de las comunicaciones:** Es la planificación, implementación, seguimiento y revisión sistemáticos de todos los canales de comunicación dentro de una organización y entre organizaciones; también incluye la organización y difusión de nuevas directivas de comunicación relacionadas con una organización, red o tecnología de comunicaciones.
- **Identidad institucional:** son los atributos identificativos que constituyen y permiten la identificación gráfica, auditiva, audiovisual por parte de los clientes internos y externos.
- **Imagen institucional:** Es aquella que propone dotarse en la institución de una imagen gráfica sólida, coherente, homogénea y diferenciadora.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



- **Medios de Comunicación:** Están conformados por el conjunto de procedimientos, estrategias, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información, hacia los diferentes grupos de interés.
- **Nota de Prensa:** Es un texto escrito, breve que contiene información relevante sobre una entidad para ser presentado a los medios de comunicación mediante un mensaje de interés periodístico o de alguna una novedad importante de las instituciones.
- **Protocolo:** Es un conjunto de normas y reglas de aceptación general que se observan en la práctica oficial. Está basado en el llamado principio de cortesía internacional. A todos aquellos que desarrollan labor en el campo de las relaciones internacionales, les es fundamental conocer las reglas de Protocolo para aplicarlas como método y técnica de su trabajo.
- **Redes sociales:** Son un término originado por la comunicación, siendo un conjunto delimitado de individuos, grupos, comunidades y organizaciones vinculados unos a otros a través de relaciones sociales.
- **Relaciones Públicas:** Es el proceso de gestión entre una organización o empresa que puede ser pública o privada, con el objetivo de construir y mantener una imagen positiva y confiable de la institución.

6.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL HOSPITAL SAN BARTOLOMÉ

6.2.1 Denominación

Oficina de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

6.2.2 Naturaleza

- La Oficina de Comunicaciones es la unidad orgánica encargada de establecer la comunicación social y relaciones públicas que sean necesarias para lograr los objetivos estratégicos y funcionales del Hospital, de conformidad con los lineamientos



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



de sector salud, se sustenta su funcionamiento y desarrollo de sus su funciones como está señalado en el Reglamento de Organización y funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” aprobado con Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM y con Resolución Directoral N.- 0026-OP-HONADOMANI-SB/2006 – se aprueba el Manual de Organizaciones y Funciones de la Oficina de Comunicaciones.

- La Oficina de Comunicaciones tiene asignados los siguientes objetivos funcionales:
 - a) Identificar, ejecutar y evaluar los objetivos, metas y estrategias de comunicación social para la salud en apoyo a la prevención de las enfermedades y promoción de la salud, de acuerdo a las políticas sectoriales.
 - b) Mantener información de los servicios que ofrece el hospital y de las referencias y contrareferencias con otros niveles de atención y accesibilidad.
 - c) Evaluar sistemáticamente el impacto de las estrategias de comunicación social e implementar las estrategias de comunicación que respalden la imagen del hospital como parte de la imagen institucional del Ministerio de Salud.
 - d) Generar información sobre las actividades relevantes del Hospital para ser proporcionadas a la Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Salud.
 - e) Desarrollar las actividades protocolares y oficiales.

6.2.3 Relación y estado de equipos-muebles de la Oficina de Comunicaciones

N	EQUIPOS/MOBILIARIO	ESTADO
01	Equipos del sistema de circuito cerrado por televisión	Inoperativo
02	Amplificadores	Malo
03	Parlantes	Malo
04	Micrófonos	Bueno
05	Televisores LG	Malo
06	Impresora multifuncional HP3015	Malo
07	Computadoras HP	Regular
08	Periódicos mural	Regular
09	Laptop TOSHIBA	Malo
10	Pizarra acrílica	Regular
11	Sillas	Malas



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



N	EQUIPOS/MOBILIARIO	ESTADO
12	Armarios	Bueno
13	Reproductor de DVD	Regular
14	Módulos de informes	Malo
15	Ventiladores de pared	Regular
16	Juego de escritorio	Malo
17	Proyector multimedia	Baja
18	Silla para módulos	Malos
19	Escritorios	Regular

Fuente: Oficina de Logística, Unidad de Patrimonio, Inventario 2021. HONADOMANI -SB

6.2.4 Comunicación interna

La comunicación interna ha llegado a configurarse como uno de los instrumentos estratégicos y de gestión más importantes de cualquier institución para mejorar las relaciones con sus empleados, posibilitar su integración y favorecer la existencia de una cultura compartida entre todos los miembros de la organización. La necesidad de comunicación interna es muy apreciada por los trabajadores de las instituciones.

Son pocas las entidades que desarrollan una adecuada política de comunicación interna que contribuyan a implantar cambios y lograr los estratégicos de la institución. En el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” hemos experimentado crisis en materia de comunicación interna, que va asociada a deficiencias en la gestión de comunicación e información. Por eso señalamos que el problema principal radica en un manejo inadecuado de las herramientas de comunicación interna en la institución.

a) En el Hospital se manejan varias herramientas comunicacionales como son:

- **Intranet Institucional:** Es una herramienta de uso obligatorio en la institución por los colaboradores, pues se está incrementando la accesibilidad a la información y documentación; sin embargo los errores de diseño (navegación, herramientas incluidas,



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



accesibilidad y presentación de la información) deben ser subsanados atendiendo a las experiencias de los usuarios.

- **Correo electrónico institucional:** Es el principal canal de comunicación formal para la transmisión de información interna de interés en el Hospital, pero la falta de actualizaciones en el sistema de correo institucional impedirá disfrutar de las últimas funcionalidades, correcciones y actualizaciones de la seguridad.
- **Periódicos murales institucionales:** Los murales de información son relevantes donde los trabajadores pueden encontrar información de interés institucional; sin embargo, los murales están a cargo de las unidades orgánicas, se encuentran desactualizado y abandonados para su uso.
- **Sistema de Circuito Cerrado por televisión:** Es una herramienta que permite difundir mensajes e información a nuestro público interno y externo de manera efectiva, pero ha presentado diversos problemas técnico, el ciclo de vida electrónico y tecnológico de los televisores y los componen el Sistema de Circuito Cerrado para televisores se encuentran inoperativos e inservible.
- **Afiches:** Es un formato impreso, generalmente de gran tamaño, que se emplea para difundir información de interés para los servidores y servidoras y que suelen colocarse en paredes y lugares de alto tránsito, pero muchas veces es ignorado por los servidores.
- **Buzón de consultas y/o sugerencia virtual de la PAUS:** Es un formulario virtual por el cual se puede obtener sugerencias y consultas de los usuarios interno y externo sobre la calidad de servicios que brinda el hospital. Asimismo, existe dificultad en los usuarios para ingresar por la portal web institucional. La comunicación interna que estamos desarrollamos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé se está reforzando con el cumplimiento de las tareas programadas y ejecutadas en el Plan Operativo Anual (POA).



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



6.2.5 Comunicación externa

La Comunicación Externa es un conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

a) En el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé” se cuenta con diferentes herramientas comunicacionales externa como son:

- **Página web (www.sanbartolome.gob.pe):** Se ha convertido en un sistema imprescindible para la institución, pero existe un problema principal en la página web institucional, cual es su propósito para los usuarios es decir que deseamos conseguir con la web institucional.
- **Materiales impresos:** Los materiales impresos se usan para difundir mensajes de salud pública a fin de apoyar la estrategia comunicacional. A través de estos medios, el personal de comunicación va informar sobre las medidas preventivas de las enfermedades en salud.
- **Notas de prensa o comunicados.** A través de las notas de prensa damos a conocer hechos novedosos e innovadores en salud y de cierto interés periodístico sobre el hospital como son nuevos servicios, incorporación de tecnologías y designaciones en el cargo.
- **Redes sociales.** Contamos con perfiles para implementar y ser parte de las redes sociales a través del FACEBOOK institucional que permite llegar a nuestros usuarios.
- **Llamadas telefónicas.** “Aló San Bartolomé” son uno de los canales más complejos, pues se trata de un contacto directo, donde nos solicitan información de los servicios que brinda el hospital. Asimismo hemos implementado el sistema de llamadas telefónicas en dos turnos de lunes a sábado, pero por falta de personal no podemos atender ni cubrir los días feriados y domingos.



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Nacional San Bartolomé

Oficina de Comunicaciones



6.2.6 Público Objetivo

El plan de comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” se aplicará a los grupos específicos:

a) Usuarios externos	b) Usuarios internos	c) Aliados estratégicos
Pacientes Visitantes Proveedores Público en general	Directores Jefes de oficina, departamentos y servicios. Personal administrativo y asistencial. Sub Cafae HSB Cuerpo Médico Sindicatos Empresa de Vigilancia Empresa de Limpieza Empresa de Biomedic Estudiantes de las universidades públicas y privadas.	Ministerio de Salud (Oficina General de Comunicaciones). DIRIS LIMA-CENTRO Seguro Integral de Salud Susalud Medios de comunicaciones Comisaria de Alfonso Ugarte

6.2.7 ANÁLISIS FODA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES

ANÁLISIS FODA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES HONADOMANI- “SAN BARTOLOMÉ”

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
El equipo humano de la oficina se encuentra identificado, comprometido y motivado con los objetivos y metas de la institución.	Falta de programa de capacitación especializada y permanente, que ayude a mejorar el rendimiento y calidad de trabajo.
El recurso humano maneja las herramientas y estrategias de comunicación interna y externa.	Falta de interacción entre los servidores para un adecuado clima organizacional en la institución.
Se están elaborando directivas administrativas y planes, según las necesidades de la Oficina.	No se cuenta con el MOF actualizado, ni CAP que refleje la realidad de la oficina.



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Nacional San Bartolomé

Oficina de Comunicaciones



ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
La Oficina mantiene contactos en medios de comunicación que nos permite ser la primera opción para las entrevistas de temas en salud del niño y la madre.	No se cuenta con equipos electrónicos apropiados para desempeñar las funciones comunicacionales.
La oficina realizó la distribución de periódicos murales a los departamentos, oficina y servicios.	Saturación y contaminación visual en las paredes sin autorización. Los materiales comunicativos no uniformes.
No han hecho un buen uso de los canales de comunicación.	Mal manejo de comunicación externa.
Buen nivel de relaciones intra y extra institucional.	Insuficiente recursos humanos para atender todas las actividades y tareas programadas.
Apoyo y coordinación con la Oficina General de Comunicación del MINSA.	El portal institucional no cuenta con software ni formato de diseño actualizado.
Buena comunicación con otras organizaciones y con la comunidad.	Escasa asignación presupuestaria para la adquisición de equipos y materiales impresos.
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Aprovechamiento de las redes sociales para generar una imagen institucional.	Posibilidad de que ocurra una crisis institucional que afecte la imagen.
Acceso a los equipos de última generación para el desarrollo de sus funciones.	La cartera de servicios se encuentra desactualizada.
Buena relación comunicacional con organismo estratégico como la Oficina del General de Comunicación del MINSA, DIRIS Lima Centro.	La institución no cuenta con las plataformas digitales actualizados con son: Twitter, Youtube, Instagram, para compartir información, imágenes y videos.
Alianza con medios de comunicación para mantener una imagen fortalecida.	Desconocimiento del público sobre los nuevos servicios que se brinda en la institución.
Contribución en la promoción y prevención en la atención madre y niño.	Si no se reciben recursos, no se cumple con el plan comunicacional.

6.2.8 ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI – ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI

Los objetivos del presente plan se alinean al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2025 ampliado del Ministerio de Salud, aprobado con Resolución Ministerial No. 354-2022-MINSA específicamente al Objetivo Estratégico Institucional OEI 4 Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional; para el desempeño eficiente, ético e



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



íntegro, en el marco de la modernización de la gestión pública específicamente en la Acción Estratégica Institucional AEI 04.02. Gestión orientada a resultados al servicio de la población, con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados. Además las actividades tienen articulación operativas con la categoría presupuestal 9001 Acciones Centrales en la Actividad 5000003 Gestión Administrativa.

6.2.9 ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Se propone un trabajo articulado de comunicación integral, con tareas programadas de forma progresiva.

Objetivo Específico A: Contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional a través de la difusión de actividades de promoción y las medidas preventivas de salud.

Actividades y tareas:

Actividad A.1. Regulación de procedimientos relacionados a la comunicación

Tareas:

- Elaboración de documentos normativos
- Elaboración del directorio institucional.

Actividad A.2. Elaboración de material comunicacionales para el usuario interno y externo.

Tareas:

- Elaboración de medios impresos para el usuario externo para la difusión de los servicios que brinda la institución.
- Elaboración de medios impresos para difusión de los servicios que brinda la institución (Cartera de servicios)
- Diseño y actualización de la cartera de servicios.

Actividad A.3. Desarrollo de acciones de comunicaciones para la difusión sobre las medidas preventivas de las enfermedades.

Tareas:

- Diseño y confección de materiales comunicacional (dípticos y trípticos).
- Elaboración de gigantografía y bannert
- Adquisición de periódicos murales según diseño.
- Adquisición de módulos de informes de madera para el personal de informes.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



- Desarrollar mecanismo de información, prevención y educación a los pacientes.
- Elaboran material audiovisual de temas de salud

Objetivo Específico B: Fortalecer las acciones de comunicación integral por medio de nuestros canales de comunicación: página web, Email, Facebook y Aló San Bartolomé.

Actividades y Tareas:

Actividad B.1. Uso de las herramientas de comunicación por medio de los canales de comunicación de la institución.

Tareas:

- Difusión y promoción de la interacción con el usuario y público en general a través de redes sociales.
- Seleccionar vídeos que se van a transmitir por el sistema de circuito cerrado por tv.
- Actualización permanente del Facebook institución.
- Elaboración de paneles y letreros informativos tipo bandera.
- Difusión de la interculturalidad en algunos servicios.

Actividad B.2. Actualización y uso de las herramientas de comunicación
Regulación de procedimientos relacionados a la comunicación

Tareas:

- Contratación de personal encargado de responder a las consultas de los usuarios a través del email institucional.
- Contratación de personal para mejoramiento de la página web institucional.
- Producción de materiales audiovisual
- Elaboración de paneles y letreros informativos.
- Orienta a los usuarios y público en general a través del Aló San Bartolomé.

Objetivo Específico C: Determinar estrategias que permitan resolver las quejas de los pacientes.

Actividades:

Actividad C.1. Desarrollo de los canales de información estratégica para la solución de quejas. Responsables de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)

Tareas:



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



- Intervención en la solución de las quejas por el personal de informes.
- Adquisición de chalecos para el personal de informes.
- Instalación de letreros de señalización.
- Desarrollo e implementación de un buzón de sugerencias virtual “Exprésate”
- Orientación en los módulos de informes
- Resolución de consultas de los usuarios externos a través email institucional.

Objetivo Especifico D: Fomentar la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.

Actividades

Actividad D.1. Desarrollo y actualización de herramientas informativas.

Tareas:

- Adquisición de una laptop CORE I7
- Actualización de las redes sociales internas.
- Emisión de mensajes vía correo institucional.
- Adquisición de cámara filmadora.
- Adquisición de software para la edición de audio video.
- Adquisición de trípode para cámara fotográfica.
- Adquisición de señalética inclusiva

Actividad D.2. Fomento de la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.

Tareas:

- Actividades de protocolos oficiales
- Adquisición de equipo amplificador y parlante.
- Adquisición de micrófono con audífonos.
- Adquisición de estandarte institucional.
- Adquisición de la bandera nacional.
- Adquisición de mantel institucional

Actividad D.3. Registro de las actividades protocolares aniversarios, efemérides y ceremonias.

Tareas:

- Participación en efemérides, aniversarios y ceremonias protocolares.
- Uso del perifoneo para los saludos institucionales por efemérides de departamentos, oficinas y servicios.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



- Elaboración de notas de prensa a los medios de comunicación.
- Registro de las actividades protocolares.

6.2.6. MONITOREO, EVALUACIÓN E INDICADORES

La supervisión, monitoreo y evaluación son parte fundamental del diseño del Plan Temporal de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” a cargo de la Oficina de Comunicaciones. El informe será presentado de forma mensual, verificando cumplimiento de las tareas y actividades programadas.

INDICADORES

- **Porcentaje de orientaciones al usuario externo.**

$$\text{Porcentaje de orientaciones} = \frac{\# \text{ de personas orientadas}}{\# \text{ total de personal}} \times 100$$

Fuente: Metas físicas programadas en el POI-2022 de la Oficina de Comunicación

Responsable: Coordinador de la Oficina de Comunicaciones.

Periodicidad: Mensual.

- **Porcentaje de difusión y promoción de la interacción con el usuario a través del Facebook institucional.**

$$\% \text{ de interacción con el usuario} = \frac{\# \text{ de likes} + \# \text{ de comentarios}}{\# \text{ total de publicaciones}} \times 100$$

Fuentes: Metas físicas programadas en el POI-2022 de la Oficina de Comunicaciones.

Responsable: Jefatura de la Oficina de Comunicaciones

Periodicidad: Mensual

- **Porcentaje de orientaciones mensualizadas vía “aló San Bartolomé”.**



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



$$\% \text{ de orientaciones vía teléfono} = \frac{\# \text{ llamadas diarias orientadas}}{\# \text{ total de llamadas mensuales}} \times 100$$

Fuente: Metas físicas programadas en el POI-2022 de la Oficina de Comunicaciones.

Responsable: Coordinador de la Oficina de Comunicaciones.

Periodicidad: Mensual

- **Porcentaje de intervenciones y resoluciones de quejas cero mensualizado por el personal de informes.**

$$\% \text{ de resoluciones de quejas} = \frac{\# \text{ de quejas cero resuelto}}{\# \text{ total de quejas programados}} \times 100$$

Fuente: Metas físicas programadas en el POI-2022 de la Oficina de Comunicaciones.

Responsable: Coordinador de la Oficina de Comunicaciones.

- **Porcentaje de organización y participación de actividades protocolares en la institución.**

$$\% \text{ de participación protocolares} = \frac{\# \text{ de actividades protocolares mensual}}{\# \text{ total de actividades protocolares programados}} \times 100$$

Fuente: Metas físicas programadas en el POI-2022 de la Oficina de Comunicaciones.

Responsable: Jefatura de la Oficina de Comunicaciones.

Periodicidad: Mensual

- **Número de respuestas mensual de las consultas en correo Institucional.**



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



$$\# \text{ de respuesta correo l.} = \frac{\# \text{ respuesta x correo institucional}}{\# \text{ total de preguntas / consultas x correo institucional}} \times 100$$

Fuente: Portal web: correo institucional

Responsable: Jefatura de la Oficina de Comunicaciones.

6.2.10. PRESUPUESTO

El presupuesto estimado para desarrollar y ejecutar el Plan Temporal de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. El recurso necesario para la ejecución de plan será asignado de acuerdo a la disponibilidad presupuestal definidas por el centro de costo de la Oficina de Comunicaciones.

VII RESPONSABILIDADES

La Oficina de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” es el responsable de monitorear, orientar, diseñar las estrategias de comunicacional y el cumplimiento del presente plan temporal de comunicaciones, en coordinación con la Dirección General, las Oficinas de Planeamiento, Logística, Economía y los departamentos asistenciales.

Asimismo, la Oficina de Gestión de la Calidad con la Oficina de Comunicaciones apoyará en las coordinaciones y responsabilidad a fin de cumplir este plan a nivel institucional.

VIII ANEXOS

Anexo 1: Presupuesto previsto para la ejecución de las tareas

Anexo 2: Cronograma del Plan de Actividades de la Oficina de Comunicaciones

Anexo 3: Relación de Eventos, Efemérides y Aniversarios planificados y programados por la Oficina de Comunicaciones



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicaciones

Anexo 1: Presupuesto previsto para la ejecución de las tareas

Objetivo General	Objetivo Especifico	Actividades	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Bienes o servicios Clasificador y/o descripción	Presupuesto estimado			Responsable
							Cantidad	Precios	Total	
Diseñar las acciones y estrategias de comunicación integral para los usuarios internos y externos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a fin de optimizar la orientación y mejorar la imagen institucional.	Contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional a través de la difusión de actividades de promoción y las medidas preventivas de salud.	Regulación de procedimientos relacionados a la comunicación	Elaboración de documentos normativos	Documento Normativo	1	Servicio	1	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración del directorio institucional.	Directorio	1	Servicio	0	0	0	Oficina de Comunicaciones
		Elaboración de material comunicacional para el usuario interno y externo.	Elaboración de medios impresos para el usuario externo para la difusión de los servicios que brinda la institución.	Material comunicacional	42000	Bien		0	0	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración de medios impresos para difusión de los servicios que brinda la institución (Cartera de servicios)	Material comunicacional	3000	Bien		0	0	Oficina de Comunicaciones
			Diseño y actualización del banner de cartera de servicios.	Banner	1	Bien		0	0	Oficina de Comunicaciones
		Desarrollo de acciones de comunicaciones para la difusión sobre las medidas preventivas de las enfermedades.	Diseño y confección de material comunicacional (dípticos y trípticos).	Material comunicacional	50000	Servicio	5000	300	1500	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración de gigantografía y banner	Gigantografía	4	Bien	4	800	3200	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de periódicos murales según diseño.	Periódico Mural	10	Servicio	10	200	2000	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de módulos de informes de madera para el personal de informes.	Módulo	8	Bien	8	600	4800	Oficina de Comunicaciones
			Desarrollar mecanismo de información, prevención y educación a los pacientes.	Informe	1	Servicio	0	0	0	Oficina de Comunicaciones
	Fortalecer las acciones de comunicación integral por medio de nuestros canales de comunicación: página web, Email, Facebook	Uso de las herramientas de comunicación por medio de los canales de comunicación de la institución.	Elaboran material audiovisual de temas de salud	Informe	1	Servicio	1	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Difusión y promoción de la interacción con el usuario y público en general a través de redes sociales.	Informe	1	Servicio	1	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Selección de vídeos que se van a transmitir por el sistema de circuito cerrado por tv.	Informe	1	Servicio	1	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Actualización permanente del Facebook institución.	Acción	60	Servicio	60	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración de paneles y letreros informativos tipo bandera.	Acción	4	Servicio	4	0	0	Oficina de Comunicaciones



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicaciones

Objetivo General	Objetivo Específico	Actividades	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Bienes o servicios	Presupuesto estimado			Responsable
						Clasificador y/o descripción	Cantidad	Precios	Total	
	y Aló San Bartolomé.	Actualización y uso de las herramientas de comunicación interna.	Difusión de la interculturalidad en algunos servicios.	Acción	10	Servicio	10	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Contratación de personal encargado de responder a las consultas de los usuarios a través del email institucional.	Trabajador	1	Servicio	6	2000	12000	Oficina de Comunicaciones
			Contratación de personal para mejoramiento de la página web institucional.	Trabajador	1	Servicio	1	5000	5000	Oficina de Comunicaciones
			Producción de materiales audiovisual	Video	5	Servicio	5	500	2500	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración de paneles y letreros informativos.	Panel	2	Bien	2	400	800	Oficina de Comunicaciones
			Orienta a los usuarios y público en general a través del Aló San Bartolomé.	Acción	150	Servicio	150	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Determinar estrategias que permitan resolver las quejas de los pacientes.	Desarrollo de los canales de información estratégicos para la solución de quejas.	Intervención en la solución de las quejas por el personal de informes	Intervención	100	Servicio	100	0
	Adquisición de chalecos para el personal de comunicaciones	Chaleco			24	Bien	24	80	1920	Oficina de Comunicaciones
	Instalación de letreros de señalización.	Impresión			40	Servicio	40	30	1200	Oficina de Comunicaciones
	Desarrollo e implementación de un buzón de sugerencias virtual "Exprésate"	Informe			40	Servicio		0	0	Oficina de Comunicaciones
	Orientación en los módulos de informes	Acción			7000	Servicio		0	0	Oficina de Comunicaciones
	Resolución de consultas de los usuarios externos a través email institucional.	Acción			150	Servicio		0	0	Oficina de Comunicaciones
	Fomentar la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.	Desarrollo y actualización de herramientas informativas.	Adquisición de una laptop CORE I7	Equipo	1	Bien	1	7000	7000	Oficina de Comunicaciones
			Actualización de las redes sociales internas.	Acción	1	Servicio		0	0	Oficina de Comunicaciones
			Emisión de mensajes vía correo institucional.	Acción		Servicio		0	0	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de cámara filmadora.	Equipo	1	Bien	1	5000	5000	Oficina de Comunicaciones



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicaciones

Objetivo General	Objetivo Especifico	Actividades	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Bienes o servicios Clasificador y/o descripción	Presupuesto estimado			Responsable
							Cantidad	Precios	Total	
			Adquisición de software para la edición de audio video.	Software	1	Servicio	1	800	800	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de trípode para cámara fotográfica.	Equipo	1	Bien	1	300	300	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de señalética inclusiva.	Material comunicacional	20	Bien	20	40	800	Oficina de Comunicaciones
		Fomento de la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.	Actividades de protocolos oficiales	Acción	4	Servicio	0	0		Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de equipo amplificador y parlante.	Equipo	4	Bien	4	400	1600	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de micrófono con audífonos.	Equipo	1	Bien	2	500	1000	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de estandarte institucional.	Mobiliario	1	Bien	2	400	800	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de la bandera nacional.	Mobiliario	1	Bien	1	200	200	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de mantel institucional.	Mobiliario	2	Bien	2	600	1200	Oficina de Comunicaciones
		Registro de las actividades protocolares aniversarios, efemérides y ceremonias.	Participación en efemérides, aniversarios y ceremonias protocolares.	Acción	8	Servicio	8	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Uso del perifoneo para los saludos institucionales por efemérides de departamentos, oficinas y servicios.	Acción	21	Servicio	21	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración de notas de prensa a los medios de comunicación.	Acción	9	Servicio	9	0	0	Oficina de Comunicaciones
			Registro de las actividades protocolares.	Acción	9	Servicio		0	0	Oficina de Comunicaciones



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Nacional San Bartolomé

Oficina de Comunicaciones



Anexo 2: Cronograma del Plan de Actividades de la Oficina de Comunicaciones

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades productivas	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Programación						Responsable			
						1° Trim	2° Trim	3° Trim			4° Trim				
								J	A	S	O		N	D	
Diseñar las acciones y estrategias de comunicación integral para los usuarios internos y externos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a fin de optimizar la orientación y mejorar la imagen institucional.	Contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional a través de la difusión de actividades de promoción y las medidas preventivas de salud.	Regulación de procedimientos relacionados a la comunicación	Elaboración de documentos normativos	Documento Normativo	1				1			1	Oficina de Comunicaciones		
			Elaboración del directorio institucional.	Directorio	1							1	Oficina de Comunicaciones		
		Elaboración de material comunicacionales para el usuario interno y externo.	Elaboración de medios impresos para el usuario externo para la difusión de los servicios que brinda la institución.	Material comunicacional	42000			7000	7000	7000	7000	7000	7000	Oficina de Comunicaciones	
			Elaboración de medios impresos para difusión de los servicios que brinda la institución (Cartera de servicios)	Material comunicacional	3000			500	500	500	500	500	500	Oficina de Comunicaciones	
			Diseño y actualización de la cartera de servicios.	Banner	1								1	Oficina de Comunicaciones	
		Desarrollo de acciones de comunicaciones para la difusión sobre las medidas preventivas de las enfermedades.	Diseño y confección de materiales comunicacional (dípticos y trípticos).	Material comunicacional	50000									50000	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración de gigantografía y bannert	Gigantografía	1									1	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de periódicos murales según diseño.	Periódico Mural	10									10	Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de módulos de informes de madera para el personal de informes.	Módulo	8									8	Oficina de Comunicaciones
			Desarrollar mecanismo de información, prevención y educación a los pacientes.	Informe	1									1	Oficina de Comunicaciones
			Elaboran material audiovideo de temas de salud	Informe	1								1		Oficina de Comunicaciones
			Fortalecer las acciones de	Uso de las herramientas de	Difusión y promoción de la interacción con el usuario y	Informe	1					1			



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicaciones

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades productivas	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Programación								Responsable	
						1° Trim	2° Trim	3° Trim			4° Trim				
								J	A	S	O	N	D		
comunicación integral por medio de nuestros canales de comunicación: página web, Email, Facebook y Aló San Bartolomé.	comunicación por medio de los canales de comunicación de la institución.	público en general a través de redes sociales.													
		Seleccionar videos que se van a transmitir por el sistema de circuito cerrado por tv.	Informe	1											Oficina de Comunicaciones
		Actualización permanente del Facebook institución.	Acción	60			10	10	10	10	10	10			Oficina de Comunicaciones
		Elaboración de paneles y letreros informativos tipo bandera.	Acción	4					1	1	1	1			Oficina de Comunicaciones
		Difusión de la interculturalidad en algunos servicios.	Acción	10				2	2	2	2	2			Oficina de Comunicaciones
	Actualización y uso de las herramientas de comunicación interna.	Contratación de personal encargado de responder a las consultas de los usuarios a través del email institucional.	Trabajador	1							1				Oficina de Comunicaciones
		Contratación de personal para mejoramiento de la página web institucional.	Trabajador	1											Oficina de Comunicaciones
		Producción de materiales audiovisual	Video	5							1	2	2		Oficina de Comunicaciones
		Elaboración de paneles y letreros informativos.	Panel	2							1		1		Oficina de Comunicaciones
		Orienta a los usuarios y público en general a través del Aló San Bartolomé.	Acción	150							50	50	50		Oficina de Comunicaciones
											20	20	20		Oficina de Comunicaciones
	Determinar las estrategias que permitan resolver las quejas de los pacientes.	Desarrollo de los canales de información estratégica para la solución de quejas. Responsables de la Plataforma de	Intervención en la solución de las quejas por el personal de informes.	Intervención	100										Oficina de Comunicaciones
			Adquisición de chalecos para el personal de informes.	Chaleco	24									1	Oficina de Comunicaciones
Instalación de letreros de señalización.			Impresión	40									1	Oficina de Comunicaciones	



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicaciones

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades productivas	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Programación						Responsable					
						1° Trim	2° Trim	3° Trim			4° Trim						
								J	A	S	O		N	D			
Fomentar la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.	Atención al Usuario (PAUS)		Desarrollo e implementación de un buzón de sugerencias virtual "Exprésate"	Informe	10							5	5	Oficina de Comunicaciones			
			Orientación en los módulos de informes	Acción	9000					3000	3000	3000			Oficina de Comunicaciones		
			Resolución de consultas de los usuarios externos a través email institucional.	Acción	150						50	50	50			Oficina de Comunicaciones	
	Desarrollo y actualización de herramientas informativas.			Adquisición de una laptop CORE I7	Equipo	1								1	Oficina de Comunicaciones		
				Actualización de las redes sociales internas.	Acción	1							1			Oficina de Comunicaciones	
				Emisión de mensajes vía correo institucional.	Acción	60						20	20	20			Oficina de Comunicaciones
				Adquisición de cámara filmadora.	Equipo	1									1		Oficina de Comunicaciones
				Adquisición de software para la edición de audio video.	Software	1											Oficina de Comunicaciones
				Adquisición de trípode para cámara fotográfica.	Equipo	1										1	Oficina de Comunicaciones
				Adquisición de señalética inclusiva.	Material comunicacional	10								5	5		Oficina de Comunicaciones
		Fomento de la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.			Actividades de protocolos oficiales	Acción	4							2	2	Oficina de Comunicaciones	
					Adquisición de equipo amplificador y parlante.	Equipo	4									1	Oficina de Comunicaciones
					Adquisición de micrófono con audífonos.	Equipo	1									1	Oficina de Comunicaciones
					Adquisición de estandarte institucional.	Mobiliario	1								1		Oficina de Comunicaciones
					Adquisición de la bandera nacional.	Mobiliario	1								1		Oficina de Comunicaciones



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Nacional San Bartolomé

Oficina de Comunicaciones



Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades productivas	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Programación						Responsable		
						1° Trim	2° Trim	3° Trim			4° Trim			
								J	A	S	O		N	D
			Adquisición de mantel institucional.	Mobiliario	2								2	Oficina de Comunicaciones
		Registro de las actividades protocolares aniversarios, efemérides y ceremonias..	Participación en efemérides, aniversarios y ceremonias protocolares.	Acción	8						2	2	4	Oficina de Comunicaciones
			Uso del perifoneo para los saludos institucionales por efemérides de departamentos, oficinas y servicios.	Acción	21						7	7	7	Oficina de Comunicaciones
			Elaboración de notas de prensa a los medios de comunicación.	Acción	9						3	3	3	Oficina de Comunicaciones
			Registro de las actividades protocolares.	Acción	9						3	3	3	Oficina de Comunicaciones



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Nacional San Bartolomé

Oficina de Comunicaciones



Objetivo general	Objetivo específico	Actividades productivas	Tareas	Unidad de medida	Meta física anual	Programación							Responsable		
						1° Trime	2° Trime	3° Trim			4° Trime				
								J	A	S	O	N	D		
Diseñar las acciones y estrategias de comunicación integral para los usuarios internos y externos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a fin de optimizar la orientación y mejorar la imagen institucional.	Determinar las estrategias que permitan resolver las quejas de los pacientes.	Desarrollo de los canales de información estratégica para la solución de quejas. Responsables de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)	Intervención en la solución de las quejas por el personal de informes.	Acción	60						20	20	20	Oficina de comunicaciones	
			Adquisición de chalecos para el personal de informes.	Acción	1								1	Oficina de comunicaciones	
			Orientación en los módulos de informes	Acción	7000										Oficina de comunicaciones
			Brindar respuesta de consultas de los usuarios externos a través email institucional.	Acción	150							50	50	50	Oficina de comunicaciones
Diseñar las acciones y estrategias de comunicación integral para los usuarios internos y externos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé a fin de optimizar la orientación y mejorar la imagen institucional	Fomentar la participación en las actividades protocolares, aniversario y efemérides intra y extrainstitucional.	Registran las actividades protocolares aniversario, efemérides y ceremonias..	Participar en efemérides, aniversarios y ceremonias protocolares.	Acción	8						2	2	4	Oficina de comunicaciones	
			Uso del perifoneo para los saludos institucionales por efemérides de departamentos, oficinas y servicios.	Acción	21						7	7	7	Oficina de comunicaciones	
			Elabora notas de prensa a los medios de comunicación.	Acción	9						3	3	3	Oficina de comunicaciones	
			Registran las actividades protocolares.	Acción							3	3	3	Oficina de comunicaciones	



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicaciones

Anexo 3: Relación de Eventos, Efemérides y Aniversarios planificados y programados por la Oficina de Comunicaciones

PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Aniversario y Fundación del Hospital San Bartolomé	Enero	Banner, libretas.
Aniversario de la Fundación del Sistema Integral de Salud	Enero	Saludo Virtual
Aniversario del Hospital Víctor Larco Herrera	Enero	Saludo Virtual
Bajada de Reyes	Enero	Banner
Día del Ingeniero Químico	Enero	Banner, Saludo Virtual
Día Mundial de la Lepra Condón (charla)	Enero	Banner, afiches, volantes
Aniversario de Oficina de Seguros HSB	Enero	Banner, Saludo Virtual
Aniversario de Essalud	Enero	Saludo Virtual
Día Mundial contra el Cáncer Colón (charla)	Febrero	Banner, afiches, volantes, tv.
Día Mundial del Lunar (charla)	Febrero	Banner, afiches, volantes, tv.
Jornada Mundial del Enfermo	Febrero	Tv. banner, afiches, volantes.
Día Internacional del Condón (charla virtual).	Febrero	Tv, banner, afiches, volantes.
Día del Médico Auditor	Febrero	Tv. Banner.
Día de la Humanización (charla virtual)	Febrero	Tv. Banner.
Día del Administrador (charla virtual).	Febrero	Tv. Banner.
Día Internacional de Lucha contra el Cáncer Infantil (charla virtual)	Febrero	Tv. banner, afiches, volantes.
Día Internacional del Síndrome de Asperger (charla virtual)	Febrero	Tv. banner, afiches, volantes.
Día del Tecnólogo Médico	Febrero	Banner, Saludo Virtual
Día Nacional de las Enfermedades Raras (charla virtual)	Febrero	Tv. banner, afiches, volantes.
Día Nacional de la Lucha contra la Osteoporosis.	Febrero	Tv. banner, afiches, volantes.
Salud Escolar	Marzo	Tv. banner, afiches, volantes.
Día Internacional de la Mujer (charla virtual)	Marzo	Tv. banner, flyer, Saludo Virtual.
Día Mundial del Riñón	Marzo	Banner
Día Nacional de la Glaucoma	Marzo	Afiches



PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Día de la Cardiología Peruana	Marzo	Banner, Saludo Virtual
Día Mundial de la Salud Bucodental	Marzo	Afiches, tv.
Día Mundial del síndrome Down	Marzo	Afiches
Día Internacional de la Eliminación de Discriminación Racial	Marzo	Afiches y tv.
Día Mundial del Agua	Marzo	Afiches y TV.
Día Mundial de la Tuberculosis	Marzo	Afiches y Tv.
Día del Niño por Nacer (charla)	Marzo	Tv. banner, afiches, volantes, video y Saludo Virtual.
Día Mundial de la Educación	Abril	TV. Y Banner.
Día Nacional de Concienciación del Autismo.	Abril	TV. Y Banner.
Día del Abogado	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial de la Cirugía Peruana (charla).	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial de la Actividad Física	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial de la Salud	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Economista Peruano.	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Niño Peruano.	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial del Parkinson.	Abril	Afiches, tv
Día de la Cancerología Peruana (charla).	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial contra la Explotación Infantil.	Abril	Afiches
Día de la Cruz Roja Peruana.	Abril	Afiches
Semana de la Vacunación e Inmunización en las Américas	Abril	Banner, afiches y flyer.
Aniversario Centro Nacional de Tamizaje Neonatal	Abril	Banner, afiches, flyer y Tv.
Día del Estadístico de la Salud	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Día Mundial del Paludismo / contra la Malaria.	Abril	Afiches
Día de la Educación Inicial en el Perú	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día de la Secretaria (charla).	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Niño Peruano	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Abril	Banner y flyer.
Día del Psicólogo.	Abril	Banner, flyer y Saludo Virtual
Día del Trabajo.	Mayo	Banner, flyer y libretas.
Día Mundial del Asma.	Mayo	Afiches
Día Mundial del Bullying.	Mayo	Afiches
Día Mundial de la Higiene de Manos.	Mayo	Afiches
Día del Auxiliar y Técnico en Enfermería (charla).	Mayo	Banner y flyer
Día de la Madre (charla).	Mayo	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día del Archivero Peruano.	Mayo	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Internacional de la Enfermería.	Mayo	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Químico Farmacéutico	Mayo	Banner, flyer, Saludo Virtual.
Día Internacional de las Familias.	Mayo	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial de la Hipertensión Arterial.	Mayo	Afiches
Día Mundial de la Donación de Leche Humana.	Mayo	Afiches y video
Día del Técnico en Laboratorio Clínico.	Mayo	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Técnico Especializado en Laboratorio.	Mayo	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Semana de la Maternidad Saludable y Segura.	Mayo	Afiches, carteles y saludo.
Día Nacional del Donante de Órganos y Tejidos.	Mayo	Afiches



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicación

PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Día de la Educación Inicial.	Mayo	Afiches, carteles y saludos.
Día Internacional de Acción por la Salud de la Mujer.	Mayo	Afiches, carteles y saludos.
Día del Técnico en Farmacia.	Mayo	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Nacional de la Vacunación.	Mayo	Afiches y carteles
Día del Empleado Público.	Mayo	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial sin Tabaco	Mayo	Afiches.
Día de la Solidaridad y de Reflexión en la Prevención de Desastres.	Mayo	Afiches y carteles.
Día Mundial de la Leche	Junio	Afiches
Día de la Lucha contra la Miastenia en el Perú.	Junio	Afiches
Día del Agente Comunitario en Salud.	Junio	Afiches
Día Mundial del Medio Ambiente.	Junio	Afiches
Día de la Bandera.	Junio	Afiches y carteles
Día de la Medicina Intensiva en el Perú.	Junio	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Ingeniero Peruano	Junio	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Nacional de la Prueba Rápida de VIH.	Junio	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Bioquímico	Junio	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día del Padre	Junio	Banner, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial contra el Trabajo Infantil.	Junio	Afiches
Día del Relacionista Público.	Junio	Afiches y Saludo Virtual.
Día Nacional de la Lucha contra la Hepatitis B.	Junio	Afiches y video.
Día Nacional de la Diabetes.	Junio	Afiches y video.
Día Mundial de la Persona Sordociega	Junio	Afiches y video.
Día de la Ginecología y Obstetricia Peruana (charla).	Junio	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Clausura Residentado Médico (charla).	Junio	Banner, afiches, flyer, y Saludo Virtual.



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicación

PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Semana de Oro de las Enfermedades No transmisibles.	Julio	Afiches y video.
Día del Maestro	Julio	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día del Asistente Social.	Julio	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Aniversario de INFOSALUD	Julio	Afiches y Saludo Virtual.
Aniversario de UCI mujer.	Julio	Afiches y Saludo Virtual.
Día de la Independencia del Perú.	Julio	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día Mundial contra la Trata de Personas.	Julio	Afiches
Día Internacional de la Planificación Familiar.	Agosto	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Semana Mundial de la Lactancia Materna en el Perú (charla).	Agosto	Afiches y Saludo Virtual.
Día del Nutricionista Peruano	Agosto	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día del Traumatólogo Peruano.	Agosto	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día Internacional de la Juventud	Agosto	Afiches
Día Nacional de la Salud y Buen Trato al Paciente.	Agosto	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Nacional del Niño	Agosto	Afiches
Día de la Urología Peruana	Agosto	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día del Adulto Mayor Día del Enfermero Peruano.	Agosto	Afiches
Día del Neumólogo Peruano	Agosto	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día del Enfermero(a) Peruano	Agosto	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día Internacional del Obstetricia	Agosto	Banner, afiches, flyer y Saludo Virtual.
Día de la Fisioterapeuta	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día del Neurólogo Peruano.	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Internacional de la Alfabetización.	Septiembre	Afiches
Día Mundial de la Prevención del Suicidio.	Septiembre	Afiches



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicación

PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Día del Contador Público	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día de la Familia	Septiembre	Afiches
Día de la Seguridad del Paciente	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial del Alzheimer.	Septiembre	Afiches
Día del Epidemiólogo Peruano.	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día del Técnico de Mantenimiento Hospitalario.	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día del Médico Residente	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día del Técnico en Nutrición	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Semana de la Prevención del Embarazo en Adolescentes (charla).	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día del Central Telefónica	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial de la Prevención de la Rabia	Setiembre	Afiche
Día Mundial del Sordomudo	Septiembre	Afiches
Día del Reumatólogo	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial del Corazón	Septiembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial del Adulto Mayor	Octubre	Afiches
Día del Periodista Peruano	Octubre	Afiches
Día Internacional de la No-Violencia	Octubre	Afiches
Día de la parálisis cerebral infantil	Octubre	Afiches
Día de la Medicina Peruana y aniversario del MINSa	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Nacional de la Parálisis Cerebral.	Octubre	Afiches
Semana de Perú Lucha Contra la Obesidad.	Octubre	Afiches
Día del Logístico	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
San BartoloméOficina de
Comunicaciones

PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Día Nacional del Obstetra	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial de la Salud Mental	Octubre	Afiches
Semana de Perú Lucha contra la Obesidad	Octubre	Afiches
Día Mundial de la Visión	Octubre	Afiches
Semana Perú contra el Cáncer.	Octubre	Afiches
Día Mundial del Lavado de Manos.	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial de la Alimentación	Octubre	Afiches
Día del Anestesiólogo	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Nacional de la Persona con Discapacidad	Octubre	Afiches
Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza	Octubre	Afiches
Día Mundial de la Menopausia.	Octubre	Afiches
Día Mundial contra el Cáncer de MAMA	Octubre	Afiche y videos.
Día del Planificador en Salud	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial de la Osteoporosis	Octubre	Afiches
Día Internacional del Chef	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial de la Terapia Ocupacional	Octubre	Afiches.
Semana de Acción contra el Zancudo.	Octubre	Afiches.
Día de la Gastroenterología Peruana	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
60° Aniversario del Hospital San Bartolomé	Octubre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día de la Malaria en las Américas Día del Administrador en Salud	Noviembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día de la Radiología Peruana.	Noviembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día de la Pediatría Peruana.	Noviembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial contra la Neumonía.	Noviembre	Afiches y video.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



PLANIFICACIÓN/TEMA/TAREA/ EVENTO/OTROS	MES	POSIBLE MATERIALES A USAR
Día Mundial de la Diabetes.	Noviembre	Afiches y video.
Día Mundial del Niño Prematuro.	Noviembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Internacional del Hombre.	Noviembre	Afiches y video.
Día de la Declaración de los Derechos del Niño.	Noviembre	Afiches y video.
Día de la Psiquiatría Peruana	Noviembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer	Noviembre	Afiches y video.
Día del Biólogo Peruano	Noviembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día de las Telecomunicaciones en Salud.	Noviembre	Afiches, video
Día del Internista Peruano	Noviembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día Mundial de Lucha Contra el SIDA	Diciembre	Afiches y video
Día Internacional de las Personas con Discapacidad	Diciembre	Afiches y video
Día de la Odontología Peruana	Diciembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video
Día Internacional de los Bomberos Voluntarios del Perú	Diciembre	Afiches.
Aniversario de SUSALUD	Diciembre	Afiches, video
Día Mundial de la informática	Diciembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video
Día de los Derechos Humano	Diciembre	Afiches, video
Día del Administrador de Personal- Oficina de Personal	Diciembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video
Día del Oftalmólogo	Diciembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual, video
Navidad del hijo de trabajador del HONADOMANI-SB	Diciembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Día de la Oficina de Logística	Diciembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.
Feliz Año Nuevo	Diciembre	Banner, afiches, flyer, Saludo Virtual y video.



IX BIBLIOGRAFÍA

- ALFARO, Rosa María. Una Comunicación para otro desarrollo, Asociación de Comunicadores Sociales “Calandria”. Editorial, Abraxas, Perú, 1998.
- BELTRÁN, Luís Ramiro. Universidad y Comunicación para la Salud, Acciones y Reflexiones en América Latina. Documento elaborado en la primera reunión internacional sobre comunicación y salud. Lima. 1997.
- CASTRO, Benito. “El Auge de la Comunicación Corporativa”. Editorial, Creative Commons. Sevilla, 2007.
- COSTA, Joan. La Comunicación en Acción: informe sobre la nueva cultura de gestión. Editorial, Paidós. España. 1999.
- DICCIONARIO “Real Academia de la lengua Española”. 23.ª. Edición.
- FERNANDEZ, C., La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas, México, 1999.
- FRANCOIS, Frederic “El Lenguaje: La comunicación”. Buenos Aires.
- LIBEART, T. El plan de comunicación organizacional. Cómo definir la estrategia de comunicación. México: Editorial Limusa, S.A. 2005.
- MANUCCI, Marcelo. Articulación estratégica de la comunicación corporativa, 2006.
- Comunicación Hospitalaria: Un plan para el siglo XXI. Editorial Fragua, 2021.
- MENENDES, Ma. Dolores, Plan de Comunicación Hospitalario: Herramienta de Gestión Sanitaria, Editorial Club Universitario.
- MOTA, Ignacio. “Diccionario de la Comunicación”. Editorial, Paraninfo, Madrid, 1988.
- MOLES, Abraham, y Zeltmann, Claude. “La comunicación”, en planeación y desarrollo. Alpha, México, 1973.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
San Bartolomé

Oficina de
Comunicaciones



- Plan de Estrategia Publicitaria. Ministerio de Salud, 2021.
- Plan de Estrategia Publicitaria. Ministerio de Salud, 2020
- SALÓ, Nuria. "Aprender a Comunicarse en las Organizaciones", Editorial, Paidós, Barcelona- España.
- Santana, Eva. "Plan de comunicación paso a paso". Editorial Hoaki, 2021.