



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 29 de noviembre de 2023.

VISTOS: El Informe N° 267-2023-DIRESA-HRM/UP-BP emitido el 28 de noviembre de 2023 por la encargada de Bienestar de Personal, el Informe N° 1625-2023-DIRESA-HRM/6.1 emitido el 28 de noviembre de 2023 por la jefatura de la Unidad de Personal, el Informe N° 1048-2023-DIRESA-HRM-06 emitido el 28 de noviembre de 2023, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ, del 15 de febrero del 2011, se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, en el Pliego N° 455 Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, para el logro de objetivos y la contribución de la mejora de la calidad y cobertura del servicio público de salud y que por la función relevante la administración de la misma requiere independencia para garantizar su operatividad, teniendo como representante legal a su director;

Que, el artículo 6 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece que, las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas, o las que hagan sus veces, constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de recursos humanos, sujetándose a las disposiciones que emita el ente rector; asimismo, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece que, el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos está integrado por: a) La Autoridad Nacional del Servicio Civil, la cual formula la política nacional del servicio civil, ejerce la rectoría del Sistema y resuelve las controversias; b) La Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos o la que haga sus veces, del Ministerio de Economía y Finanzas, la cual implementa la gestión fiscal de los recursos humanos; y, c) Las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades o empresas del Estado, o las que hagan sus veces, que constituyen el nivel descentralizado responsable de implementar las normas, principios, métodos, procedimientos y técnicas del Sistema, de igual forma, se señala que las oficinas de recursos humanos actúan sobre siete (7) subsistemas, dentro del cual se considera el subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales que comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal, considerándose como uno de los procesos la "Comunicación Interna";

Que mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, se formaliza la aprobación de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas", sobre el cual en el literal e) del numeral 6.1.7. del Subsistema gestión de relaciones humanas y sociales, se establece que, la Comunicación Interna es el proceso mediante el cual se transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés. Comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación, la identificación de la audiencia de interés, definición del mensaje, identificación de los medios o canales de comunicación, el período o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso;

Que, mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, se resolvió aprobar por delegación la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, por la cual se señala que, la gestión del proceso de Comunicación Interna permite a las entidades públicas informar, motivar e inculcar a sus servidores civiles la cultura organizacional; y de esa manera potenciar el compromiso y el sentimiento de pertenencia de los mismos, a fin de retener el talento humano; asimismo, tiene como objetivo establecer los criterios y brindar las pautas para que las entidades públicas gestionen el proceso de Comunicación Interna;

Que, la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, señala en su numeral 2.4.2. define el Plan de Comunicación Interna como el documento donde se proyectan las líneas de acción que se elaboran anticipadamente para la implementación del proceso de Comunicación Interna. El plan se puede realizar en un ciclo anual y alineado al planeamiento estratégico y operativo de





Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 29 de noviembre de 2023.

la entidad; asimismo, el numeral 3.1.1 establece que la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces dirige y ejecuta las acciones definidas en el plan de comunicación interna;

Que, mediante Informe N° 1625-2023-DIRESA-HRM/6.1 emitido por la Jefatura de la Unidad de Personal solicita la aprobación mediante acto resolutorio del "Plan de Comunicación Interna" del hospital Regional de Moquegua 2023 realizado por la encargada de Bienestar de Personal, el cual mantiene como finalidad mejorar el clima laboral del hospital fomentando la cultura institucional, la participación de los servidores y optimizando el trabajo en equipo, comunicando los planes, objetivos, misión, visión, metas y valores estratégicos del Hospital Regional de Moquegua, indicando que el Plan de Comunicación es una herramienta que permitirá establecer criterios y pautas de canales de comunicación entre los servidores, sus jefaturas inmediatas y la dirección ejecutiva

Contando con los vistos buenos de la Oficina de Administración, la Unidad de Personal y con el proveído de Dirección Ejecutiva para la emisión del acto resolutorio.

En atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA - 2023", el cual consta de veintiún (21) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- ENCARGAR al Unidad de Personal, la implementación y seguimiento del plan aprobado con la presente resolución.

Artículo 3°.- REMÍTASE copia a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

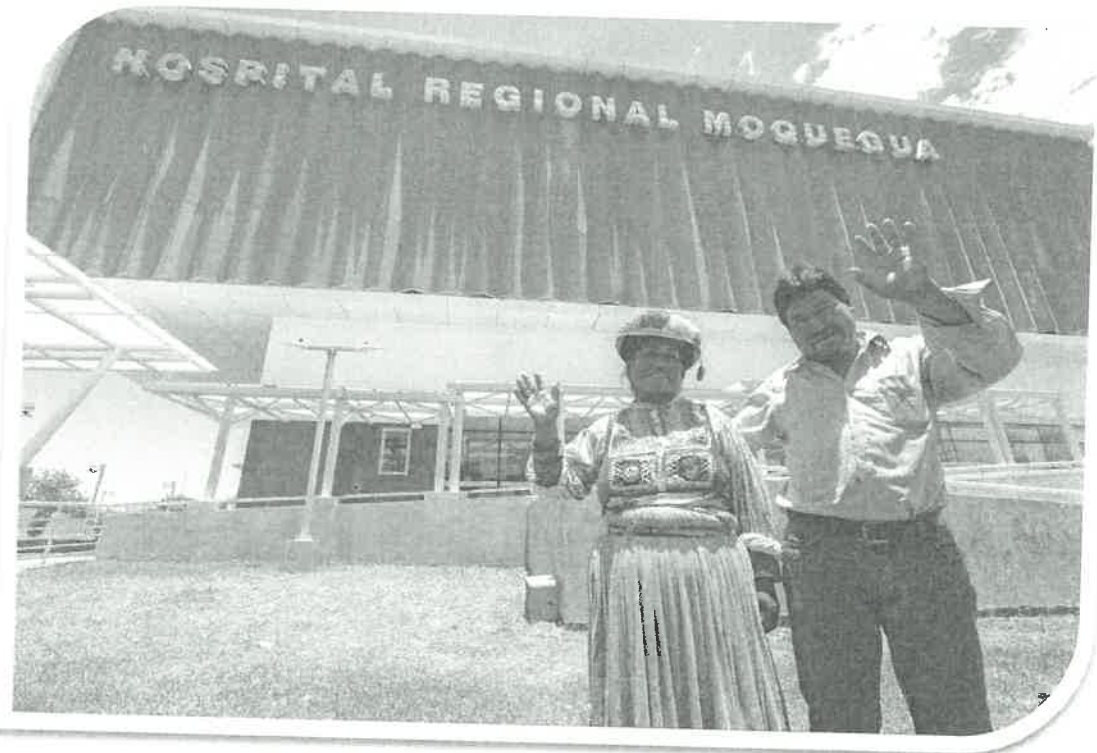
REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.E. IDANIA EDITH MAMANI PILCO
C.M.F. 53129 R.N.E. 042740
DIRECTORA EJECUTIVA

IEMP/DIRECCIÓN
JLR/WAL
(01) O. ADMINISTRACION
(01) U. PERSONAL
(01) A. COMUNICACIONES
(01) A. BIENESTAR DE PERS.
(01) ESTADÍSTICA
(01) ARCHIVO

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA



Hospital Regional de Moquegua 2023

Unidad de Personal

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. BASE LEGAL.....	5
III. FINALIDAD.....	6
IV. OBJETIVOS.....	6
IV.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
IV.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
V. RESPONSABLES DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN.....	6
V.1. ALCANCE Y VIGENCIA DEL PLAN.....	7
VI. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN.....	7
VI.1. DEFINICIONES DEL PLAN.....	7
VI.1.1. Comunicación interna.....	7
VI.1.2. Servidores.....	7
VI.1.3. Necesidades de comunicación.....	7
VI.1.4. Mensaje.....	7
VI.1.5. Medios de comunicación.....	7
VI.1.6. Canales de comunicación.....	8
VI.1.7. Cultura organizacional.....	8
VI.1.8. Imagen institucional.....	8
VI.2. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD.....	8
VI.2.1. Público Objetivo.....	8
VI.2.2. Diagnóstico Situacional.....	8
VI.2.3. FODA.....	9
VI.2.4. Necesidades de comunicación.....	10
VI.3. PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES.....	11
VI.3.1. Mensaje.....	11
VI.3.2. Estrategias de comunicación interna.....	12
VI.3.3. Medios de comunicación interna digitales.....	13
VI.3.4. Medios de comunicación interna físicos y/o tradicionales.....	14



VI.3.5. Formatos de comunicación interna..... 15

VII. CRONOGRAMA 15

VIII. COSTOS DEL PLAN 15

IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN 16

X. ANEXOS..... 16



I. INTRODUCCIÓN

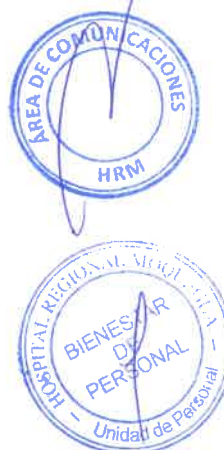
El Plan de Comunicación Interna del Hospital Regional de Moquegua para el año 2023, en adelante el **“Plan”**, es el documento de gestión que establece de forma organizada y detallada las políticas, estrategias, objetivos, acciones y recursos que se aplicarán en el Hospital Regional de Moquegua, en adelante el **“Hospital”**, en favor de los servidores que laboran en las diferentes oficinas, unidades, departamentos y servicios que conforman la institución.

La ejecución del Plan permitirá difundir e interiorizar la Misión Institucional gestionando de manera eficiente y eficaz el tiempo, la información y los recursos para crear una identidad mediante la difusión del acontecer de la entidad y la cultura organizacional fortaleciendo el vínculo de los usuarios internos con la institución, fomentando la participación y compromiso de los usuarios internos con la institución motivándolos a ser proactivos y productivos manteniendo un buen clima laboral.

Contar con un buen clima laboral es indispensable para lograr los objetivos del Plan Estratégico Institucional Ampliado 2018 - 2025 del Gobierno Regional Moquegua. Por ello, mantener informados a los servidores, estimularlos para que realicen su trabajo de forma óptima, tener en cuenta sus opiniones y establecer un entorno de confianza, son pilares fundamentales de una efectiva gestión de la comunicación interna.

En ese sentido, de la comunicación interna forman parte aquellas acciones de comunicación dirigidas al público interno de la entidad, los servidores, con la finalidad de transmitir mensajes corporativos y fomentar el diálogo entre los integrantes de las diferentes áreas.

Su aporte no solo contribuye a que toda la organización conozca los objetivos, la cultura y el acontecer de la entidad, sino que es una manera de motivar e integrar a los servidores, fomentando un sentimiento de unidad y equipo, que contribuya a la mejora de su productividad y el cumplimiento de sus objetivos.



II. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE se aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas", que detalla siete Subsistemas, entre los cuales, se cuenta con el Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, contando éste con cinco procesos, dentro de los cuales se encuentra el proceso de Comunicación Interna.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, se aprueba la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" que tiene como objetivo establecer los criterios y brindar pautas para que las entidades públicas gestionen el proceso de Comunicación Interna que forma parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el documento técnico del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones ROF del Hospital Regional de Moquegua.
- Resolución Ejecutiva Directoral N° 174-2016-DRSM-UEHRM/DE, que aprueba el esquema para la elaboración de planes de los órganos estructurados del Hospital Regional de Moquegua.
- Resolución Ejecutiva Directoral N° 098-2019-GERESA-HRM/DE se aprueba la creación de las Áreas Funcionales Administrativas de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua, siendo una de ellas el Área de Comunicaciones.



III. FINALIDAD

Mejorar el clima laboral del Hospital fomentando la cultura institucional, la participación de los servidores y optimizando el trabajo en equipo, comunicando los planes, objetivos, misión, visión, metas y valores estratégicos de nuestra institución.

En ese sentido, el Plan de Comunicación Interna es una herramienta clave que permitirá establecer criterios y pautas de canales de comunicación entre los servidores, sus jefaturas inmediatas y la dirección ejecutiva del Hospital, dando a conocer sus opiniones y sugerencias de lo que ocurre en la entidad, generando motivación y haciendo que se sientan escuchados y valorados.

IV. OBJETIVOS

IV.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión de la comunicación interna en el Hospital aplicando estrategias de comunicación que permitan dar a conocer la cultura e identidad institucional, con claridad y eficacia; promoviendo la participación de los servidores de manera vertical y transversal.

IV.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.2.1. Organizar el **intercambio de información** en coordinación con los departamentos, servicios, oficinas, áreas y unidades del Hospital sobre los documentos de gestión y las políticas de la administración actual para la atención de las necesidades de comunicación interna del Hospital.
- 4.2.2. Fortalecer la **identidad y el sentimiento de pertenencia** de los servidores del Hospital dando a conocer las ideas fuerza de la cultura organizacional y la buena imagen del Hospital logrando la toma de conciencia y un cambio de actitud positivo por parte de los servidores en beneficio de la institución.
- 4.2.3. Lograr **servidores informados** sobre las acciones y disposiciones que establecen los departamentos, servicios, oficinas, áreas y unidades del Hospital para el buen desempeño de sus funciones y atención al usuario.
- 4.2.4. Promover la **participación interna** Gestionando espacios para el intercambio de ideas que permitan la retroalimentación institucional, orientando su participación en la mejora de su salud, mayor productividad, resolución de problemas, identificación. bienestar institucional y medir el grado de satisfacción.

V. RESPONSABLES DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN

Formuladores del Plan para el año 2023:



N°	Apellidos y Nombres	Cargo	Correo Electrónico	Teléfono
01	Almendre Alberto Raquel Vanessa	Trabajadora Social de Bienestar Social	vanealmendre@hotmail.com	975035341
02	Zeballos Arias, Daniel Nefi	Especialista en Comunicación	danielzeballos@gmail.com comunicacioneshrm@hospitalmoquegua.gob.pe	928880886

V.1. ALCANCE Y VIGENCIA DEL PLAN

El Plan está dirigido a los servidores que laboran en el Hospital, bajo todas las modalidades contractuales, contemplando la comunicación interna bidireccional, desde la alta dirección a los servidores y viceversa. Contribuirá a elevar la productividad, eficiencia y eficacia de la institución, y, por ende, alcanzar sus objetivos estratégicos y específicos.

Asimismo, el plan será ejecutado en el año 2023 y entrará en vigor desde su aprobación.

VI. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN

VI.1. DEFINICIONES DEL PLAN

VI.1.1. Comunicación interna

Es el proceso mediante el cual se transmite y comparte mensajes dirigidos a los servidores, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integridad y claridad; con la finalidad de generar unidad, visión, propósito e interés.

VI.1.2. Servidores

Es el capital humano y el proceso comunicacional integra todos los trabajadores de todos los niveles de gestión de la institución.

VI.1.3. Necesidades de comunicación

Diagnóstico de las necesidades de comunicación de la entidad, la audiencia, el mensaje, identificación de medios y periodo de transmisión.

VI.1.4. Mensaje

Es el objeto central del proceso de comunicación, que contiene información expresada a través de textos, señales, signos, símbolos, gráficos, colores, sonidos u otros establecidos por cada entidad que facilitan la comunicación bidireccional con los servidores.

VI.1.5. Medios de comunicación

Son sistemas técnicos utilizados para transmitir información hacia un público numeroso como la prensa, radio, televisión o internet; o para transmitir información entre personas como la telefonía, fax, entre otros.



VI.1.6. Canales de comunicación

Son sistemas técnicos que aprovechan las funciones de los medios de comunicación para enviar y recibir información como: formularios, líneas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, conversaciones multimedia en tiempo real, redes sociales, entre otros.

VI.1.7. Cultura organizacional

Es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

VI.1.8. Imagen institucional

Consiste en un estado de opinión sobre la organización, que puede cambiar, y una mera acción u omisión de la organización puede contribuir a la conformación de una buena o mala imagen de la institución.

VI.2. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

VI.2.1. Público Objetivo

- Personal asistencial
- Personal administrativo
- Gremios sindicales
- Terceros contratados

VI.2.2. Diagnóstico Situacional

A raíz de la aparición de la covid-19 el sistema sanitario del Perú y el mundo se encuentran en franca recuperación luego de la crisis, generando grandes cambios en la forma de la atención en salud, teniendo que adaptarse a la “nueva normalidad” en la forma de comunicarse ente la institución y sus servidores públicos.

La Unidad de Personal del Hospital se encuentra realizando acciones de comunicación interna en coordinación con el Área de Comunicaciones, cumpliendo con transmitir mensajes a su público interno y difundir las acciones de los órganos y unidades orgánicas de la entidad.

Las comunicaciones internas se realizan mediante los siguientes medios analógicos: sistema de gestión documentaria (memorándum circular, otros), comunicados ubicados en el espacio de marcado de asistencia, periódicos murales, gigantografías ubicadas en la fachada y en la sala de espera de admisión, sistema de perifoneo.

Las comunicaciones internas se realizan mediante los siguientes medios digitales: página web institucional, “<http://www.hospitalmoquegua.gob.pe>”, Facebook con página de seguidores en la cuenta institucional “@hospitalregionalmoquegua” la cual no está



verificada, WhatsApp con los grupos “Comunicados”, “Jefes” y “Administrativos” y sistema cerrado de televisión.

El Hospital cuenta con más de 1000 trabajadores entre asistenciales y administrativos, con diferentes niveles profesionales, técnico, técnico profesional, profesional no médico y profesional médico, entendiéndose que por su formación y puesto de trabajo cada trabajador tiene diferentes formas de comunicarse, horarios, intereses, accesibilidad a los canales de comunicación.

Actualmente no se cuenta con un plan de comunicación interna vigente, siendo este Plan el primero en aplicarse en la institución.

No contamos con información previa sobre la satisfacción de los servidores respecto a los canales o medios de comunicación usados en la institución.

VI.2.3. FODA

En base a la nueva coyuntura post pandemia, se realizó un análisis FODA de la comunicación interna en el Hospital, que nos servirá de base para establecer las estrategias y acciones necesarias a ejecutar para mejorar.

- **Fortaleza:**

- ✓ Dirección Ejecutiva y equipo de gestión comprometidos con el valor y la importancia de la comunicación interna.
- ✓ Equipo de profesionales organizados y motivados para gestionar el proceso de comunicación interna.
- ✓ Implementación de sistema de perifoneo, sistema de televisión cerrado y uso de la aplicación WhatsApp.

- **Oportunidad:**

- ✓ El retorno al trabajo presencial permite retomar acciones de sensibilización y comunicación interpersonal hacia los servidores.
- ✓ Flexibilización de medidas de salud pública, que autoriza la realización de eventos y actividades de integración para los servidores.
- ✓ Buena disposición de los servidores para el uso de nuevos medios de comunicación interna virtual.

- **Debilidades:**

- ✓ El presupuesto asignado para el proceso no permite cubrir todas las acciones de comunicación interna.
- ✓ Insuficientes recursos tecnológicos y licencias de software para el desarrollo de productos de comunicación.
- ✓ Los departamentos, servicios, unidades, oficinas y áreas no identifican correctamente las necesidades de comunicación interna.



- **Amenazas:**

- ✓ Alta incertidumbre frente a las medidas cambiantes del gobierno. El sector está marcado por crisis latentes que influyen mucho para el desarrollo de actividades para los servidores.
- ✓ Alta rotación de personal directivo y cambios de gestión genera una dificultad para la medición de comunicación entre equipos de trabajo y jefaturas.
- ✓ Resistencia al cambio por parte de los involucrados en las actividades programadas en el Plan.

VI.2.4. Necesidades de comunicación

Para la elaboración del presente plan, la Unidad de Personal solicitará a los órganos, oficinas, unidades y departamentos del Hospital, una relación de los actos de comunicación interna que desean realizar en el presente año, debiendo establecerse la siguiente información:

- *Nombre de la comunicación*
 - ✓ Ejemplo: Campaña de lucha contra el cáncer de mama.
- *Definición de la comunicación*
 - ✓ Ejemplo: Acción de sensibilización orientada a las usuarias para que tomen acción y se realicen sus controles preventivos para una detección temprana.
- *Emisor*
 - ✓ Ejemplo: Departamento de Gineco Obstetricia
- *Audiencia*
 - ✓ Ejemplo: Público externo e interno, mujeres mayores de 40 años
- *Mensaje*
 - ✓ Ejemplo: Chequeo doble, cuida tus mamas, hazte un examen preventivo de mama cada año y una mamografía cada dos años a partir de los 40. El cáncer no avisa detéctalo a tiempo.
- *Canal*
 - ✓ Ejemplo: Facebook, sistema de televisión cerrado, perifoneo
- *Frecuencia.*
 - ✓ Ejemplo: Diaria, durante 10 días. Del AA/BB/CCCC al XX/YY/ZZZZ

Para solicitar la comunicación de cualquier tipo de información

Las necesidades de comunicación estarán plasmadas en el **anexo 02** del presente Plan de Comunicación Interna, para su difusión deberá ser validado el contenido por las áreas emisoras, verificando que todos los aspectos de la comunicación guarden relación con los objetivos establecidos.

Como parte de la ejecución del presente Plan se recopilará información de todas las instancias del Hospital mediante los **anexos 03 y 04**, donde registrarán sus necesidades



de comunicación, las efemérides y saludos de manera anual para ser programadas y ejecutadas.

VI.3. PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES

En el presente Plan identificamos las siguientes necesidades a atender de manera inmediata a fin de lograr el objetivo general:

- Programar reuniones de coordinación de la Unidad de Personal, Oficina de Administración, Área de Comunicaciones para recopilar información sobre los deberes y derechos de los trabajadores, trámites y gestión de documentos, directivas, normas de convivencia y demás temas que tengan incidencia en el bienestar del trabajador.
- Programar reuniones con los departamentos, servicios, oficinas y unidades para sociabilizar el uso de los **anexos 03 y 04** para la proyección anual de las necesidades de comunicación y el calendario institucional de actividades. También para conocer las dificultades que tienen para acceder a la información proporcionada por la Unidad de Personal y el Área de Comunicaciones.
- Programar reuniones con la Unidad de logística e informática para evaluar la puesta en marcha, funcionamiento, acceso, permisos y usos del sistema de perifoneo, Correo electrónico, Portal web, Plataforma de videoconferencias Zoom, Aplicación WhatsApp, Sistema cerrado de televisión, Pantallas de computadoras y Mural virtual.
- Programar anualmente la revisión del Buzón de sugerencias que está gestionado por el Área de Bienestar del Trabajado de la Unidad de Personal, y establecer la manera en que se alcanzará la información al Área de Comunicaciones para su sociabilización.

VI.3.1. Mensaje

Los mensajes que acompañarán a las publicaciones según su tenor y pertinencia:

- **Mensajes Fuerza**
 - ✓ “100% comprometidos con la salud de Moquegua”
 - ✓ “Transparentando la gestión”
 - ✓ “Su opinión es el motor del cambio”
 - ✓ “Mejorando el clima laboral somos más felices”
 - ✓ “Gracias por su trabajo y dedicación, sus esfuerzos hacen la diferencia en el éxito en garantizar la salud de los usuarios”.
 - ✓ “Como equipo, hemos logrado grandes cosas este mes...”
 - ✓ “Continuemos trabajando juntos para alcanzar nuestros objetivos”
 - ✓ “¡Trabajando juntos para brindar la mejor atención posible!”
- **Mensajes Institucionales**
 - ✓ Misión
 - ✓ Visión
 - ✓ Valores

- ✓ Convenios
- ✓ Planes
- ✓ Cumplimiento de metas
- ✓ Organigramas
- ✓ Flujogramas
- ✓ Documentos de gestión
- ✓ Manual de estilo institucional
- **Mensajes de la gestión**
 - ✓ Promoción de los canales de comunicación interna
 - ✓ Estadísticas
 - ✓ Sistema de control interno
 - ✓ Cumplimiento de metas
 - ✓ Ejecución presupuestal
 - ✓ Boletines
 - ✓ Comunicados
 - ✓ Reporte de quejas, reclamos y sugerencias
- **Mensajes sobre las actividades:**
 - ✓ Efemérides
 - ✓ Capacitaciones
 - ✓ Eventos protocolares
 - ✓ Logros
 - ✓ Campañas
 - ✓ Noticias y comunicados



VI.3.2. Estrategias de comunicación interna

- **estrategias para la creación de contenidos**
 - ✓ Elaborar los mensajes de manera clara, directa y concisa, que facilite la comprensión de la información.
 - ✓ Elaborar mensajes multimedia sobre la cultura organizacional y las actividades comunicativas programadas.
 - ✓ Establecer la línea gráfica institucional para la comunicación interna en base al Manual de estilo Institucional.
- **Estrategias para la publicación de contenidos**
 - ✓ Programar anualmente la publicación de información de la cultura organizacional
 - ✓ Establecer el formato (anexo 03) y los lineamientos para la atención de requerimientos de comunicación interna.
 - ✓ Identificar y utilizar canales de comunicación interna que se adapten a todos y cada uno de los integrantes de la entidad.

- **Estrategias para la retroalimentación**

- ✓ Generar espacios de reunión e interacción, basados en una política de confianza y puertas abiertas para que los servidores se sientan con la libertad de participar, sugerir y opinar acerca de cualquier aspecto relacionado con la entidad.
- ✓ Aplicar acciones de endomarketing que nos permita motivar, incentivar y comprometer a los servidores con la entidad, fortaleciendo su identidad institucional.

VI.3.3. Medios de comunicación interna digitales

- **Correo electrónico/ Mensajería masiva**

- ✓ Debe ser el medio de comunicación digital más utilizado para difundir información de manera unidireccional en la entidad. El envío se realizará desde la lista de distribución mensajes@hospitalmoquegua.gob.pe, donde están incluidos todos los trabajadores del de la institución.

- **Portal web institucional**

- ✓ Es un medio oficial del del Hospital de uso externo e interno, en el cual se incluye toda la información institucional entre directorio, noticias, normas legales y otras publicaciones de interés de los servidores y el público en general.

- **Plataforma ZOOM**

- ✓ Es la plataforma oficial de videollamadas, está a disposición de todos los servidores y con sus opciones completas. Es una herramienta ideal para las reuniones de equipos y conferencias.

- **Llamadas telefónicas y/o videollamadas**

- ✓ Nos ofrece una sensación de cercanía y privacidad de la conversación uno a uno, y será aprovechada para establecer determinados contactos en momentos oportunos, generalmente entre los jefes de equipo y sus colaboradores.

- **WhatsApp**

- ✓ Es la aplicación para celulares y PC de contacto personal y grupal. Así sea que la usen todos o algunos días, su uso masificado hace que todos los servidores estén familiarizados con ella. La aplicación permite crear grupos y compartir documentos e imágenes de manera instantánea.

- **Televisores**



- ✓ Medio de comunicación ubicado en zonas con alto tránsito, el cual permite transmitir videos cortos informativos.
- **Pantalla de PC**
 - ✓ A través de las pantallas de las computadoras podemos emitir anuncios importantes por las ventanas emergentes (pop up) y mensajes de recordación permanente a través de los fondos de pantalla.
- **Mural virtual**
 - ✓ Medio digital, elaborado en una página web, que permite visualizar la información más relevante y anuncios de interés para los servidores. Pueden acceder a él a través de la PC o los celulares.

VI.3.4. Medios de comunicación interna físicos y/o tradicionales

- **Mural fisico/ Vitrinas informativas**
 - ✓ Medio clásico que está ubicado en las zonas de alto tránsito, donde se pueden colocar afiches informativos sobre las acciones del sector, medidas preventivas, entre otros.
- **Documentos**
 - ✓ Los memorandos, notas informativas, cartas, entre otros documentos, continúan siendo un medio importante para hacer llegar información sobre medidas y disposiciones de cumplimiento a todos los órganos y unidades orgánicas de la entidad.
- **Reuniones presenciales**
 - ✓ De trabajo o confraternidad, entre 2 o más personas en el cual comparten información de manera bidireccional.
- **Encuestas/Entrevistas informativas**
 - ✓ Son las herramientas que permiten conocer cualitativa y cuantitativamente la satisfacción del personal, la efectividad de la información, además de acercarnos a las necesidades de comunicación de nuestro público interno. En el caso de las entrevistas se pueden trabajar con la designación de colaboradores de las oficinas/direcciones como puntos clave de comunicación.
- **Activaciones/ Visitas/ Concursos/ Ferias**
 - ✓ Nos permite establecer una comunicación cara a cara con los servidores, en la cual se da a conocer información sobre temas puntuales y a su vez recibir una repuesta inmediata y/o feedback.



VI.3.5. Formatos de comunicación interna

- Texto: Comunicados, Boletines, otros.
- Gráficos: Efemérides, felicitaciones, estadísticas, anuncios, otros.
- Audios: Comunicados, anuncios, guías, podcast
- Videos: Publicaciones, reportajes, actividades realizadas, entrevistas, otros.

VII. CRONOGRAMA

Ver Anexo 01.

VIII. COSTOS DEL PLAN

El financiamiento de las actividades del Plan de Comunicación Interna del Hospital por el periodo 2023 no está contemplado en el Plan Operativo Institucional de la Unidad de Personal, por lo que se ejecutará con los recursos existentes en la Unidad de Personal y el Área de Comunicaciones, en caso de necesitarse recursos económicos par la elaboración y distribución de materiales de comunicación respecto a temas específicos, estos costos serán asumidos por el órgano, oficina, unidad, departamento o servicio solicitante.

- Recursos Económicos de funcionamiento del Hospital (Personal, Servicios, Bienes y Equipos

Personal	Cant.	Tipo de Servicio	Cant.
Comunicador	02	Conexión a internet	03
Trabajadora Social	01	Conexión eléctrica	03

Bienes	Cant.	Tipo de Equipo	Cant.
Escritorio	03	Computadora	03
Silla giratoria	03	Impresora	01
Kit de útiles de escritorio	03	Cámara fotográfica	01
		Kit de micrófonos inalámbricos	01

(*) Sujeto a disponibilidad presupuestaria.

IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El área de Bienestar del trabajador del Hospital se encargará de controlar el desarrollo del presente plan, mediante un proceso de revisión del cumplimiento de las actividades comunicacionales planificadas, según los plazos establecidos. Asimismo, se realizarán

encuestas virtuales para medir el impacto de las acciones ejecutadas y la satisfacción de los servidores.

Se presentarán informes y reportes de cumplimiento del plan de manera trimestral, que permitirá implementar mejoras en el proceso de comunicación interna del Hospital.

X. ANEXOS

ANEXO 01: Matriz del Plan de Comunicación Interna 2023.

ANEXO 02: Calendarización de efemérides y saludos 2023.

ANEXO 03: Matriz de Identificación de Necesidades de Comunicación.

ANEXO 04: Matriz de programación de actividades de Comunicación Interna 2023



ANEXO 01: MATRIZ DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2023.

OE.1 Organizar el intercambio de información en coordinación con los departamentos, servicios, oficinas, áreas y unidades del Hospital sobre los documentos de gestión y las políticas de la administración actual para la atención de las necesidades de comunicación interna del Hospital.

AE.1.1	N°	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD OPERATIVA												
			OCT.			NOV.			DIC.			RESP.			
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I		II	III	IV
		Coordinación de reuniones para el desarrollo de estrategias de comunicación interna, la recolección de información a publicar y actividades programadas.													
		ACCIONES													
		U.M.													
		META													
	AO.1.1.1	Reunión con la Unidad de Personal		1											UP y AC
	AO.1.1.2	Reunión con los Dptos. del Hospital		2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	UP y AC
	AO.1.1.3	Reunión con el equipo de gestión administrativo				1									UP y AC
	AO.1.1.4	Solicitud de información previa coordinación		1											UP y AC



OE.2 Fortalecer la identidad y el sentimiento de pertenencia de los servidores del Hospital dando a conocer las ideas fuerza de la cultura organizacional y la buena imagen del Hospital logrando la toma de conciencia y un cambio de actitud positivo por parte de los servidores en beneficio de la institución.

AE.2.1	N°	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD OPERATIVA												
			OCT.			NOV.			DIC.			RESP.			
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I		II	III	IV
		Producir materiales comunicacionales y audiovisuales para publicidad y propaganda para múltiples plataformas físicas y virtuales.													
		ACCIONES													
		U.M.													
		META													
	AO.2.1.1	Diseño de material comunicacional de mensajes institucionales		2		2		2		2		2		2	UP y AC
	AO.2.1.2	Diseño de material comunicacional de mensajes fuerza		1		1		1		1		1		1	UP y AC
	AO.2.1.3	Diseño de material comunicacional de mensajes de la gestión		2		2		2		2		2		2	UP y AC
	AO.2.1.4	Diseño de material comunicacional de mensajes sobre las actividades		1		1		1		1		1		1	UP y AC



OE.3 Lograr servidores informados sobre las acciones y disposiciones que establecen los departamentos, servicios, oficinas, áreas y unidades del Hospital para el buen desempeño de sus funciones y atención al usuario.



AE.3.1	N°	Publicar material comunicacional en los diferentes canales de comunicación según corresponda.	ACTIVIDAD OPERATIVA												RESP.		
			ACCIONES			OCT.				NOV.				DIC.			
			META	U.M.	I	II	I	II	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
	AO.3.1.1	Publicar de material comunicacional de mensajes institucionales	10	Posteo	2		2		2		2		2		2		UP y AC
	AO.3.1.2	Publicar de material comunicacional de mensajes fuerza	5	Posteo	1		1		1		1		1		1		UP y AC
	AO.3.1.3	Publicar de material comunicacional de mensajes de la gestión	10	Posteo	2		2		2		2		2		2		UP y AC
	AO.3.1.4	Publicar de material comunicacional de mensajes sobre las actividades	5	Posteo	1		1		1		1		1		1		UP y AC



OE.4 Promover la participación interna Gestionando espacios para el intercambio de ideas que permitan la retroalimentación institucional, orientando su participación en la mejora de su salud, mayor productividad, resolución de problemas, identificación y bienestar institucional.

AE.4.1	N°	Coordina con las áreas correspondientes para la recepción y publicación de la información procesado de los buzones y encuestas de satisfacción interna.	ACTIVIDAD OPERATIVA												RESP.		
			ACCIONES			OCT.				NOV.				DIC.			
			META	U.M.	I	II	I	II	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
	AO.4.1.1	Solicitar y publicar información de la consulta de los buzones de sugerencias.	2	Informe							1					1	UP y AC
	AO.4.1.3	Aplicación de las encuestas de satisfacción sobre la comunicación interna	2	Encuesta								1				1	UP y AC



AE.4.2	N°	Crear y administrar las aplicaciones de mensajería instantánea, videoconferencia y recibir información a través del correo institucional y anexo telefónico.	ACTIVIDAD OPERATIVA												RESP.		
			ACCIONES			OCT.				NOV.				DIC.			
			META	U.M.	I	II	I	II	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
	AO.4.2.1	Coordinar con la Unidad de estadística e informática para implementar una solución para la mensajería instantánea.	1	Acta								1					UP y AC
	AO.4.2.3	Difundir el correo electrónico institucional y anexo telefónico del área de comunicaciones.	2	Posteo								1				1	UP y AC
	AO.4.2.4	Coordinar con la Unidad de estadística e informática para implementar una solución para videoconferencias.	1	Acta									1				UP y AC

*Sujeto a disponibilidad presupuestaria.



**“Año de la unidad,
la paz y el desarrollo”**

“Decenio de la igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres”

ANEXO 04: MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA 2023

TEMÁTICA	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJE CLAVE	CANAL	FRECUENCIA /FECHAS
Seguridad y salud en el trabajo							
Gestión de capacidades							
Bienestar social							
Cultura y clima organizacional							
Gestión de rendimiento							
Tránsito a la Ley Servir							
Ingreso y escalafón							
Supervisión y control							
Igualdad de género							
Prevención del hostigamiento sexual laboral							
Planes institucionales y sectoriales							
Ecoeficiencia							
Tecnologías de la información							
Transparencia y anticorrupción							
Telesalud e Infosalud							
Comunicación estratégica							

