

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°⁰⁰⁹ -2005-GG/SBLM

Lima, ²⁰ de enero de 2005.

VISTO:

El Memorándum N° 117-2004-C/SBLM, de fecha 29 de diciembre de 2004, de la Oficina de Comunicaciones donde propone el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – MAPA- de la Unidad Orgánica a su cargo, con dependencia jerárquica de la Gerencia General de la SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA.

CONSIDERANDO:



Que, el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS –MAPA- DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES, es un Documento Normativo Interno que describe ordenadamente y secuencial las acciones administrativas y actividades a cumplir.

Que, según Informe N° 014-2004-OGAI/SBLM, al 30 de junio de 2004, han observado la carencia del Manual de Procedimientos Administrativos, recomiendan su implementación.



Que, la Oficina de Planes y Programas, presenta el Manual de Procedimientos Administrativos de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo a establecido en la Directiva N° 002-77-INAP/DNR, Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos y proponer la aprobación respectiva.

Con la visación de la Oficina General de Desarrollo Institucional y Oficina de Planes y Programas; y,



Que, la Alta Dirección, considera necesario aprobar el Documento Normativo de Gestión, que muestre los Procedimientos Administrativos a cumplir en la Oficina de Comunicaciones para mejorar calidad del servicio que brinda e identificar las acciones a ejecutar durante el trámite a seguir, instancias de aprobación y Etapas de cada Procedimiento Administrativo.

De conformidad, con lo establecido en el Artículo 17º, Inciso b) del REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES -ROF- DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA y las facultades conferidas por Acuerdo de Directorio N° 047 del 07 de setiembre de 2001; y,



Con cargo a dar cuenta al Directorio;

SE RESUELVE:

Artículo 1º- Aprobar a partir de la fecha, el Documento Normativo Interno: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS -MAPA- DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA.

Artículo 2º.- Dejar sin efecto, a partir de la fecha las disposiciones administrativas de similar o menor nivel que se opongan al cumplimiento de la presente Resolución.

*Andrzej
2005-01-20
B. B. B.*

*- 026 -
20 Ene 2005
250 PM*

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°⁰⁰⁹ -2005-GG/SBLM

Artículo 3°.- Encargar a la Oficina General de Administración y Finanzas, disponga la aplicación y cumplimiento de lo establecido en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS –MAPA- por el Encargado de la Oficina de Comunicaciones, Jefaturas de las Unidades Orgánicas y Personal de la Entidad.

Regístrese, comuníquese, dése cuenta y cúmplase.



Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana

C.P.C. FAUSTO MIRANDA TELLO
Gerente General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – MAPA

OFICINA DE COMUNICACIONES

INTRODUCCIÓN



Manual de Procedimientos Administrativos -MAPA- de la Oficina de Comunicaciones de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, es un documento descriptivo y normativo, que contiene en forma secuencial, clara y concisa cada una de las actividades que se realiza a fin de efectuar una labor comunicacional de manera eficiente.



El trabajo se rige bajo el Código de Ética Periodística que establece, entre otros puntos, que todo comunicador está obligado a proceder en todos sus actos con honor, velando por la dignidad de su profesión de: medio y/o centro de trabajo en el cual laboran y de las Personas e Instituciones.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

INDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. INDICE

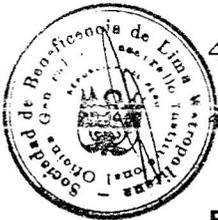
3. DATOS GENERALES

- 3.1 . Objetivo
- 3.2 . Alcance
- 3.3 . Aprobación y actualización

4. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

- 4.1 NOTAS DE PRENSA
- 4.2 CONFERENCIA DE PRENSA
- 4.3 TOMAS FOTOGRAFICAS y/o AUDIOVISUALES
- 4.4 BOLETÍN INSTITUCIONAL
- 4.5 REVISTA INSTITUCIONAL
- 4.6 TRÍPTICOS Y FOLLETOS
- 4.7 ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- 4.8 PERIODICO MURAL
- 4.9 EVENTOS DIVERSOS
- 4.10 RESUMEN DE NOTICIAS
- 4.11 TARJETAS DE SALUDO POR ONOMASTICO
- 4.12 ARREGLOS FLORALES Y CORONAS DE DEFUNCIÓN
- 4.13 ARCHIVO PERIODÍSTICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE COMUNICACIONES



4.14 RECEPCION Y ATENCIÓN DE PUBLICO

4.15 RECEPCION DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y PERIFONEO

5. GLOSARIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

3. DATOS GENERALES

3.1 Objetivo

Externo: Ejercer acciones que permitan transmitir a la comunidad la labor social que cumple la Institución en beneficio de los niños, madres adolescentes y adultos mayores albergados, con la finalidad de lograr que la imagen de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, sea reconocida como Entidad que cumple sus fines asistenciales. Asimismo, informar sobre la función que brindan sus dependencias captadoras de recursos.

Interno: Propiciar la integración e identificación del personal con la Institución a través de acciones y medios de comunicación internos.

3.2 Alcance

El presente Manual de Procedimientos Administrativos –MAPA- es de uso interno de la Oficina, pero, por su función inherente, su cobertura abarca a toda la Institución.

3.3 Aprobación y Actualización

El Manual de Procedimientos Administrativos de la Oficina de Comunicaciones, será aprobado y actualizado mediante Resolución de Gerencia General de la Sociedad de Beneficencia e Lima Metropolitana.

4. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

4.1 NOTAS DE PRENSA

Código. OC- 01

FINALIDAD

Las Notas de Prensa tienen la finalidad de dar a conocer a los medios de comunicación de un hecho de interés para la comunidad.

BASE LEGAL

Resolución de Presidencia N° 057.2002-P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF)

REQUISITOS

a) Autorización del Gerente General de la SBLM.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

- Recopilar la información que se va a difundir.
- Redactar el contenido de la Nota de Prensa.
- Envío a los medios de comunicación vía fax, email o mensajería.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

- d) Contacto con los **Jefes de informaciones** o periodistas para confirmar **cobertura** de la información brindada.
- e) Atención a los medios de Prensa con información complementaria.
- f) Verificación de resultados en los medios.

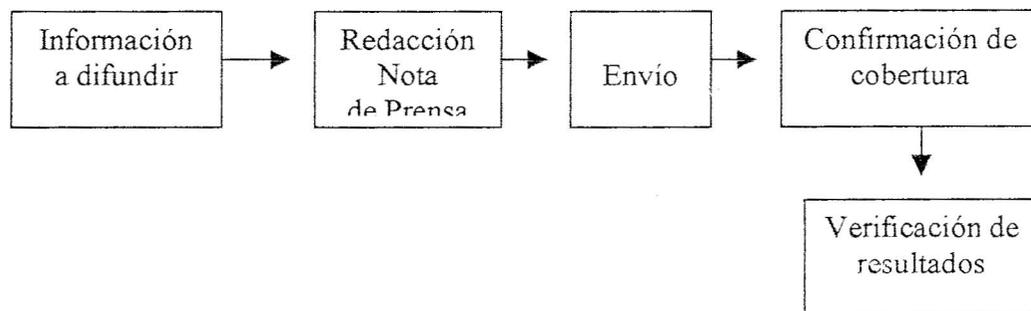
INSTRUCCIONES

Que la documentación se encuentre debidamente sustentada.

DURACIÓN

Aproximadamente cuatro días.

DIAGRAMACIÓN



FORMULARIOS

No existe un diseño específico

CONFERENCIA DE PRENSA

Código OC - 02

FINALIDAD

Convocar a los diferentes medios de comunicación para dar a conocer un **hecho**. La conferencia de Prensa fortalece el prestigio de la empresa que la organiza.

BASE LEGAL

Resolución de Presidencia N° 057-2002- P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

REQUISITOS

Autorización de Gerencia General y/o Presidencia de la SBLM.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

Elaborar programa de la actividad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

- a) Invitar a los medios de comunicación con un mínimo de dos días de anticipación al desarrollo del evento.
- b) Llamar a los medios de comunicación para confirmar asistencia.
- c) Tomar fotografías y filmar el evento.
- d) Preparar **tarecos** con los nombres que presiden la mesa.
- e) Acondicionar el ambiente donde se hará la conferencia.
- f) Instalar equipo de sonido.
- g) Maestro de ceremonia.
- h) Elaborar **Ayuda Memoria** para el Presidente y/o Gerente General.
- i) Atención a los periodistas con un **break**.
- j) Preparación y entrega de ayuda memoria para periodistas.
- k) Envío de **Artículos** del evento para medios que no asistieron.
- l) **Seguimiento** de las publicaciones de la Conferencia.



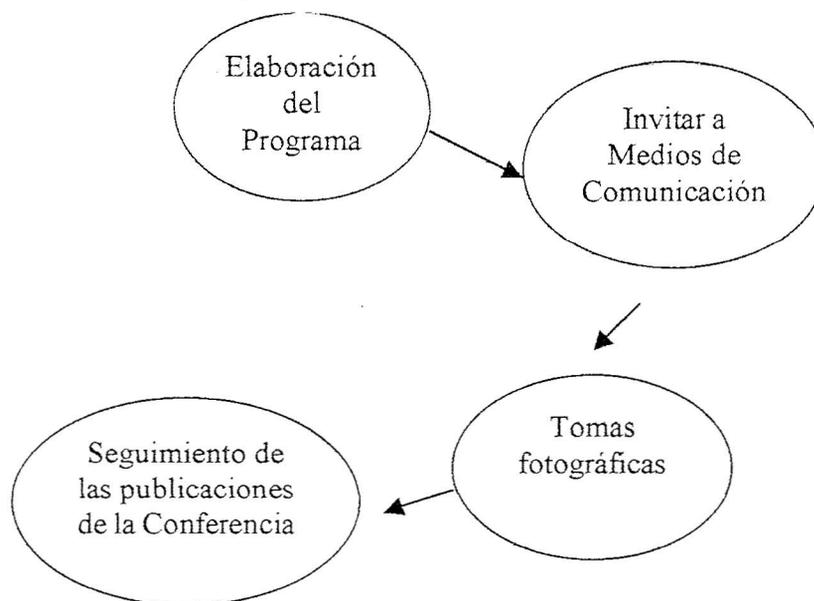
INSTRUCCIONES

Cumplir con la normatividad vigente.

DURACIÓN

Desde el inicio del procedimiento hasta el final, 8 días.

DIAGRAMACIÓN



FORMULARIOS

No existe Formato



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

4.2 TOMAS FOTOGRÁFICAS y/o AUDIOVISUALES

Código OC-03

FINALIDAD

Ilustrar las actividades y acontecimientos que se realizan en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

BASE LEGAL

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

REQUISITOS

- a) Coordinación con el establecimiento indicado.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

- a) Comprar rollo fotográfico o video.
- b) Desplazarse al lugar donde se realiza la actividad
- c) Tomar fotos o filmar evento o hecho.
- d) Revelado de fotos o **edición** de video.
- e) Clasificación de fotos.
- f) Elaborar **fichas** del video.
- g) Hacer archivo con materiales logrados.

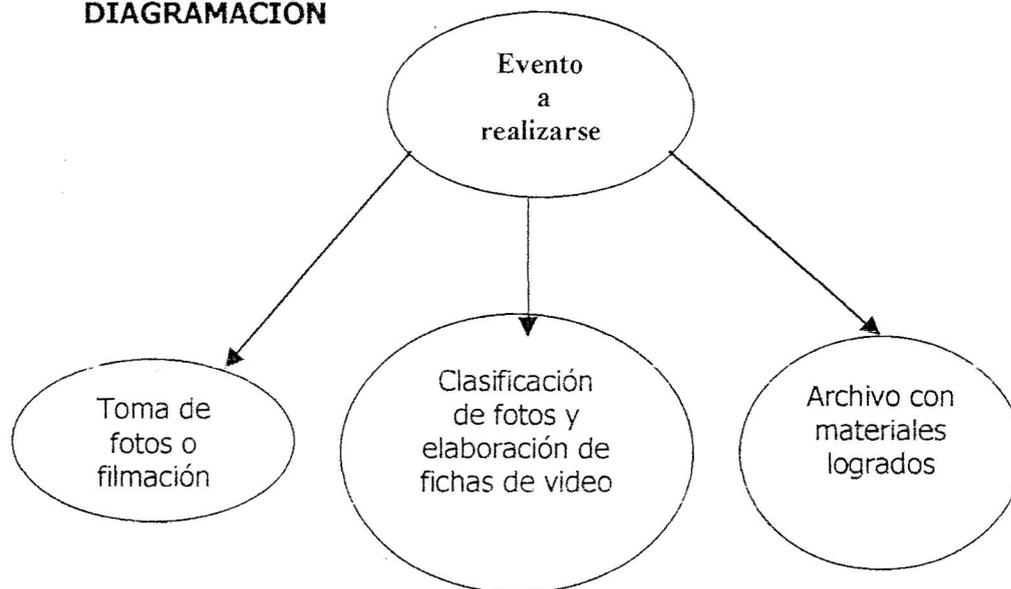
INSTRUCCIONES

El Público externo, para que realice las tomas fotográficas y/o audiovisuales, deberá contar con autorización de Gerencia General.

DURACIÓN

Si son fotos, un día. En caso de videos editados, 3 días.

DIAGRAMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

FORMULARIOS

No existe.

4.4. BOLETÍN INSTITUCIONAL

Código OC- 04.



FINALIDAD

Dar a conocer al Público Interno (trabajadores de la SBLM), noticias relacionadas con todo el quehacer de la Institución.

BASE LEGAL

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAF), Manual de Organización de Funciones (MOF).

REQUISITOS

- Autorización de la Gerencia General y/o Presidente de la SBLM.
- Información necesaria.
- Financiamiento.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO:

- Elaboración de la **hechadura**.
- Asignación de **Comisiones**.
- Recopilación del material del archivo periodístico y otras **fuentes de información**.
- Desarrollo de entrevistas a funcionarios y personal de la SBLM.
- Recopilación de fotografías del archivo de la Oficina.
- Tomas fotográficas.
- Corrección de textos y estilo**.
- Scaneo** de imágenes.
- Edición.
- Diseño y **diagramación**.
- Coordinación con la imprenta.
- Corrección de **prueba final**.
- Distribución.

INSTRUCCIONES

Que la documentación este debidamente sustentada.

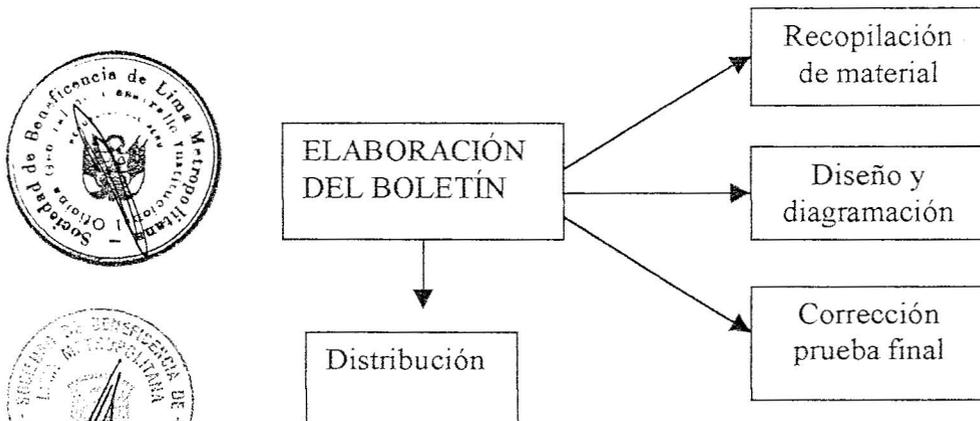
DURACIÓN:

Todo el procedimiento tiene una duración aproximada de 20 días.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE COMUNICACIONES

DIAGRAMACIÓN



FORMULARIOS

No existe.

4.5. REVISTA INSTITUCIONAL

Código OC - 05

FINALIDAD

Dar a conocer al público externo (empresarios, proveedores, políticos, donantes, etc.), la labor que realiza la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana a favor de la Comunidad.

BASE LEGAL

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF) , Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF)

❖ **REQUISITOS:**

- a) Autorización de Gerencia General .
- b) Financiamiento de la revista.

❖ **ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO:**

- a) Elaboración de la hechadura.
- b) Asignación de Comisiones.
- c) Recopilación de material en archivo periodístico y otras fuentes de información.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

- d) Trabajo de Campo – desplazamiento hacia las fuentes vivas de información (dependencias SBLM, albergados, personalidades, empresas, etc), a fin de elaborar los artículos, entrevistas y reportajes a desarrollar.
- e) Tomas fotográficas.
- f) Redacción de Artículos.
- g) Corrección de textos.
- h) Elaboración del **machote**.
- i) Diseño y Diagramación.
- j) Revisión de prueba de impresión.
- k) Impresión.
- l) Distribución.

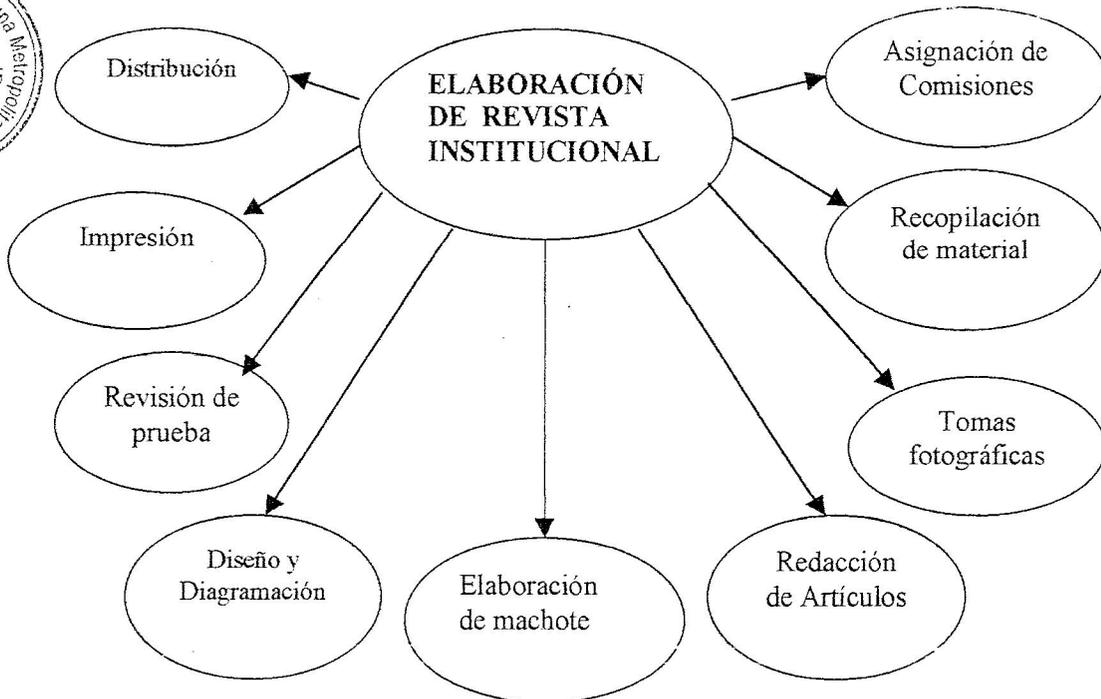
❖ INSTRUCCIONES

Cumplir con la normatividad vigente.

❖ DURACIÓN

Desde elaboración de temas hasta la distribución de la revista, se requiere aproximadamente 30 días. En muchos casos lo que demora es la publicidad.

❖ DIAGRAMACIÓN



Formularios
No existe.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

4.6 TRIPTICOS Y FOLLETOS

Código OC – 06.

❖ Finalidad

Divulgar una idea o una filosofía, que puede ser historial de la empresa, éxitos, expansión, aniversarios, celebraciones, dedicatorias, bondades de un producto, etc.

❖ Base Legal

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

❖ Requisitos

- Autorización de la Gerencia General.
- Financiamiento.

❖ Etapas del Procedimientos

- Selección de la información a difundir.
- Redacción de las informaciones seleccionadas.
- Selección de las fotos a usar en la publicación.
- Scaneado de fotografías.
- Corrección de textos.
- Diseño y diagramación.
- Impresión.
- Distribución de la publicación.

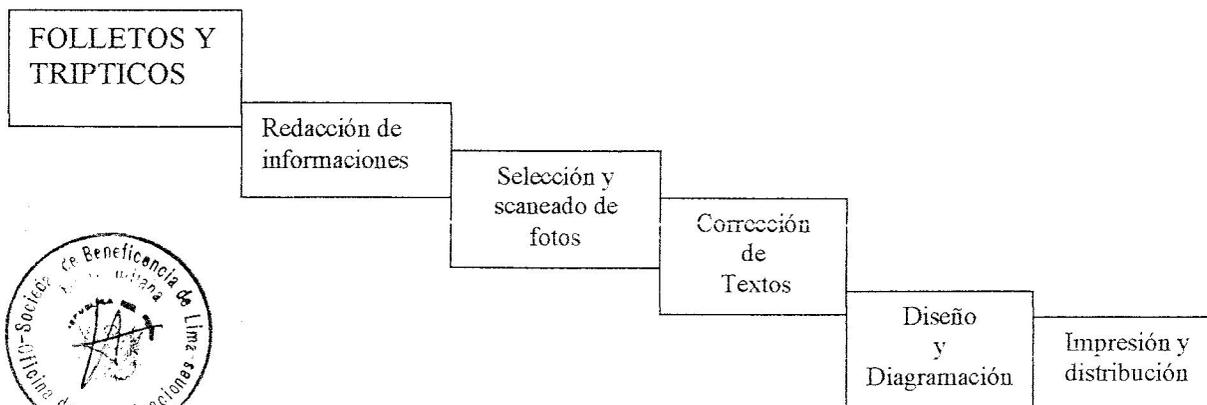
❖ INSTRUCCIONES

Deberá ajustarse a la realidad Institucional.

❖ Duración

El tiempo que se requiere es de 20 días en promedio.

❖ Diagramación



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

FORMULARIOS

No existe.

4.7 ATENCION A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Código OC - 07

❖ Finalidad

Coordinar con trato amable y respetuoso con el medio de comunicación y dar las facilidades cuando lo requiera. Hay dos tipos de procedimientos: Cuando los medios de comunicación lo solicitan o cuando nuestra Institución desea difundir algún hecho.

❖ Base Legal

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM - Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

❖ Requisitos

a) Autorización de la Gerencia General.

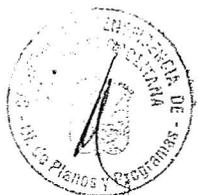
❖ Etapas del Procedimiento

Cuando los medios lo solicitan:

- Coordinación telefónica informando y orientando de acuerdo al requerimiento de los medios.
- En el caso de grabaciones o Informes en los establecimientos de la SBLM, se solicita al medio de comunicación una Carta solicitando autorización para el ingreso. Una vez recibida ésta, es visada por la Gerencia General, luego se remite a esta Oficina para realizar las coordinaciones correspondientes.
- Cuando se trata de declaraciones que tienen que ver con la línea política de la Institución o Sector, las únicas personas autorizadas para dar su manifestación son el Presidente del Directorio o Gerente General.
- Se facilita material informativo complementario según lo solicite el interesado.

Cuando la Institución desea difundir alguna actividad:

- Se establece contacto con el Jefe de información, **Editor** o Periodista del medio de comunicación.
- Se brinda la información necesaria para cubrir la referida actividad. En algunos casos, se escribe el Artículo y se solicita su difusión.
- Una vez realizado el Informe, en el caso de los canales de televisión, se elabora una Carta solicitando una copia del Informe al Canal respectivo.
- Carta de Agradecimiento al medio informativo, por la cobertura brindada.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

❖ INSTRUCCIONES

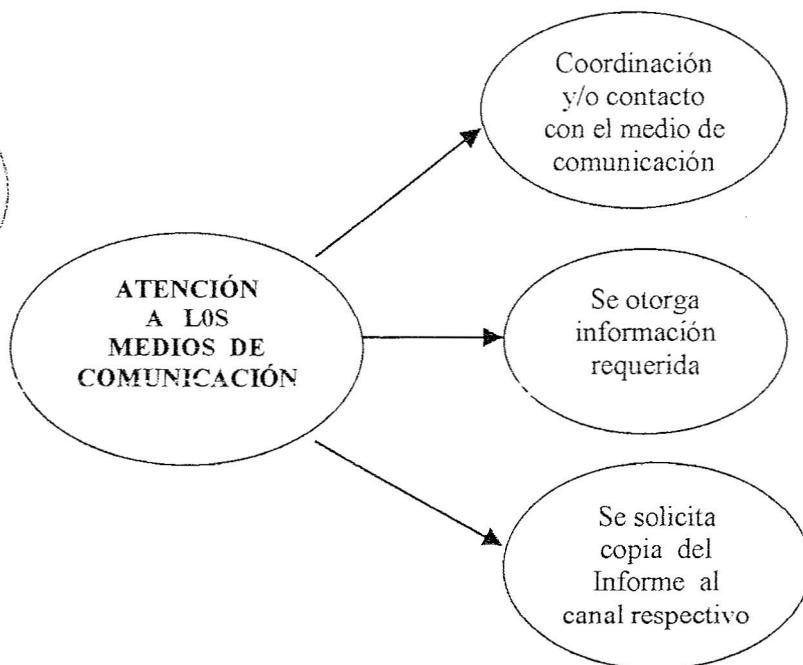
Dar cumplimiento a la normatividad vigente.

❖ Duración

Para la atención de los medios, se requiere un promedio de 3 días.

❖ Diagramación

Para ambos casos (cuando los medios lo solicitan o cuando la Institución desea difundir alguna actividad).



FORMULARIOS

No existe.

4.8 PERIODICO MURAL

Código OC - 08

❖ Finalidad

Es una vía rápida de acceso al público interno y externo. Sirve para introducir firmemente la información que uno desea divulgar.

❖ Base Legal

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF), cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

❖ Requisitos

a) Información diversa de interés



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

❖ **Etapas del Procedimiento**

- Recopilación de información, fotografías, comunicados, saludos, notas diversas de interés para el trabajador, etc.
- Clasificación de la información.
- Redacción y colocación de los Artículos en el panel con periodicidad diaria o temporal según la información.

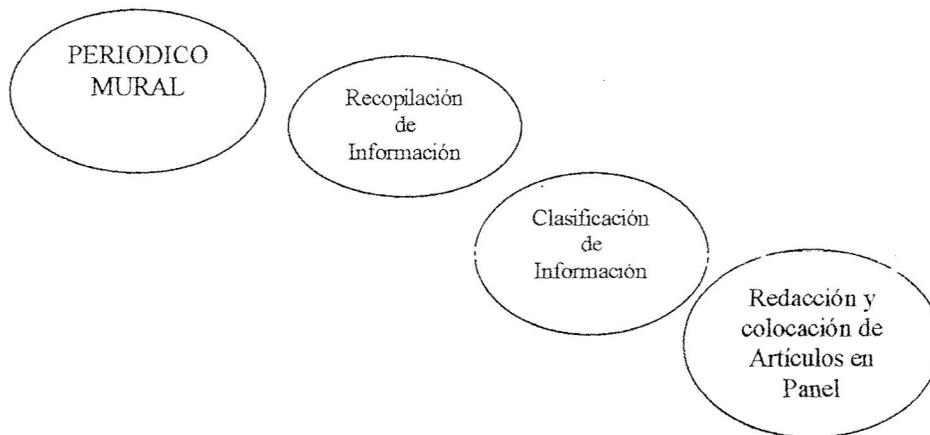
❖ **Instrucciones**

Deberá ser utilizado solo para publicar acontecimientos de la Institución.

❖ **Duración**

Se requiere un promedio de 3 días.

❖ **Diagramación**



Formularios

No existe

4.9 EVENTOS DIVERSOS

Código OC – 09.

❖ **Finalidad**

Se realizan en determinadas circunstancias, para integrar y motivar a los trabajadores, cuando son internas y/o Comunidad, si se trata de eventos benéficos.

❖ **Base Legal**

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM - Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

❖ Requisitos

- Autorización de Gerencia General.
- Contar con apoyo de áreas involucradas.
- Financiamiento.

❖ Etapas del procedimiento

- Fijar los Objetivos.
- Nombrar comisiones de trabajo.
- Emitir la Cartas de Invitación.
- Preparar del Programa.
- Realizar la Ayuda Memoria.
- Elaboración de Notas de Prensa.
- Adecuar ambiente, con equipos necesarios.
- Filmación del evento.
- Tomar fotografías.
- Atención a periodistas de medios de comunicación que asisten al evento.
- Programación de menús y atención.
- Cartas solicitando donaciones.
- Cartas de agradecimiento a Instituciones y personalidades que hicieron posible el éxito de dicho evento.

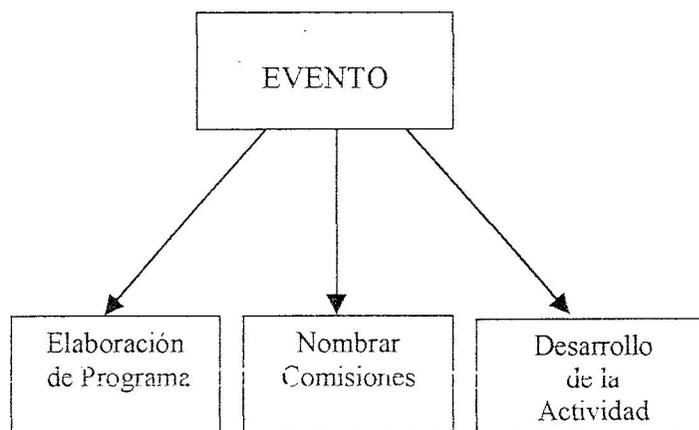
❖ Instrucción

Que la documentación se encuentre debidamente sustentada.

❖ Duración

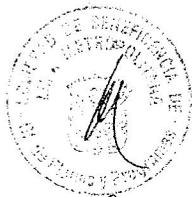
Un promedio de 30 días.

❖ Diagramación



❖ Formularios

No existe.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE COMUNICACIONES

4.9 RESUMEN DE NOTICIAS

Código OC- 10

❖ **Finalidad**

Hacer una síntesis diaria de las principales noticias de los periódicos que se compran, así como de otras informaciones que sean de interés para los trabajadores.

❖ **Base Legal**

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM- Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

❖ **Requisitos**

a) Comprar Diarios de mayor circulación.

❖ **Etapas del Procedimiento**

- a) Revisión detallada de los diarios.
- b) Recopilación de toda información relacionada a la labor social, evento o actividad que realiza la SBLM y sea de interés para la Institución.
- c) Elaboración de las noticias.
- d) Evaluación del resumen por la Jefatura de Comunicaciones.
- e) Impresión y reparto a todas las Oficinas de la Alta Dirección.
- f) Exhibición de una copia en el Periódico Mural.
- g) Archivo de una copia para la Oficina.

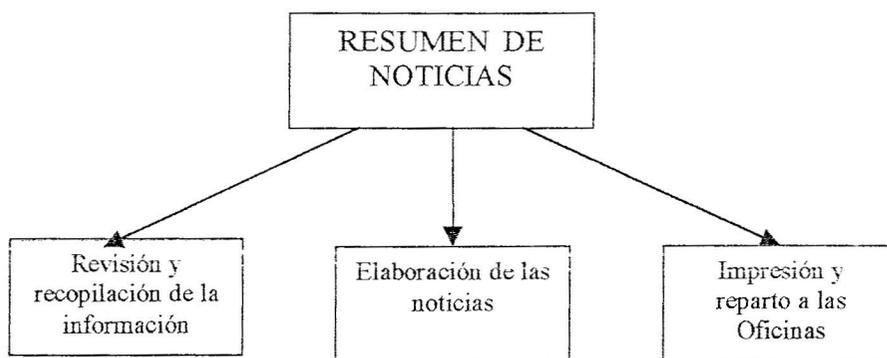
❖ **Instrucciones**

Distribuir diariamente el Resumen de Noticias.

❖ **Duración**

Una hora y media.

❖ **Diagramación**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE COMUNICACIONES

- ❖ Formularios
No existe

4.11 TARJETAS DE SALUDO POR ONOMÁSTICO

Código OC - 11

❖ **Finalidad**

Incentivar al trabajador al tenerlo presente en esta fecha tan importante para él.

❖ **Base Legal**

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM-Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

❖ **Requisitos**

a) Listado actualizado de cumpleaños.

❖ **Etapas del Procedimiento**

- Revisión del archivo, manteniendo al día la relación de cumpleaños.
- Elaboración de Tarjetas de Onomásticos del mes correspondiente.
- Se elevan las Tarjetas a la Gerencia General para la firma correspondiente.
- Distribución a los diferentes establecimientos, para que hagan llegar la Tarjeta de saludo a la persona que cumple años.
- Cuando se trata de personal de Alta Dirección, un representante de la Oficina de Comunicaciones entrega personalmente la tarjeta al trabajador indicado.

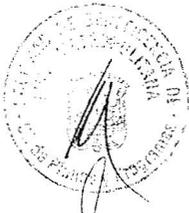
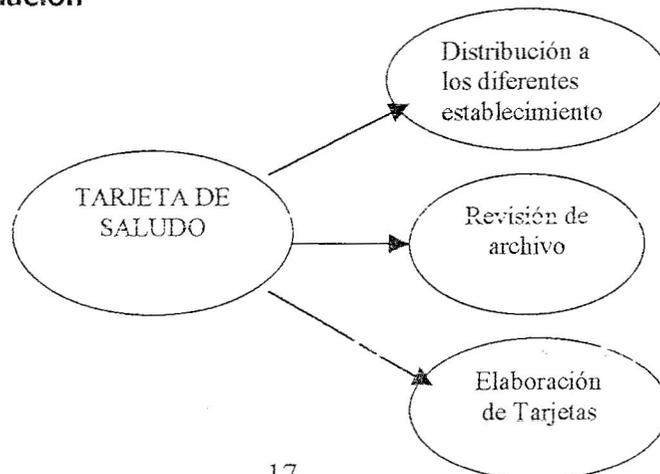
❖ **Instrucciones**

Distribución en forma oportuna.

❖ **Duración**

El hacer el listado, depurarlo y transcribirlo, hasta la firma del Gerente, requiere un promedio de 3 días.

❖ **Diagramación**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

❖ Formularios

No existe.

4.12. ARREGLOS FLORALES

Código OC - 12

❖ Finalidad

Dar las condolencias al trabajador ante la pérdida de un ser querido.

❖ Requisitos

a) Ser Trabajador o Funcionario de la Institución.

❖ Etapas del Procedimiento

- Solicitar Vale Provisional para la compra del arreglo floral.
- Un representante de la Oficina de Comunicaciones compra y entrega personalmente el arreglo floral a los parientes del trabajador fallecido, a nombre de la Institución.
- Rendición de cuenta documentada del Vale Provisional.

❖ Instrucciones

Enviar arreglos florales a los familiares fallecidos de los trabajadores.

❖ Duración

Tres horas.

4.13 ARCHIVO PERIODISTICO

Código CO -013

❖ Finalidad

Llevar un registro cronológico de la difusión que han merecido las actividades y hechos ocurridos en la Institución.

❖ Base Legal

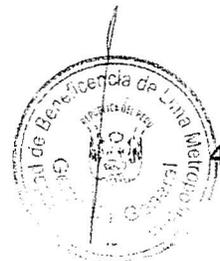
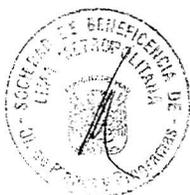
Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM- Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

❖ Requisitos

- Compra de periódicos.
- Conexión a Internet.
- Cintas de video.
- Cassetes.

❖ Etapas del Procedimiento

- Monitoreo** de la Nota de Prensa, a través de los medios de comunicación. Confirmar con ellos si se publica o no.
- Confirmar la asistencia de Periodistas a determinada actividad, directamente o a través de los responsables de los programas asistenciales.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

- c) Revisar periódicos y visualizar noticieros o programas especiales que hayan solicitado información.
- d) Chequear medios a los que se haya solicitado apoyo.
- e) Solicitar copias o adquirir periódicos de ediciones pasadas para mantener el archivo.
- f) Acudir a bibliotecas o archivos del mismo medio para obtener copias.

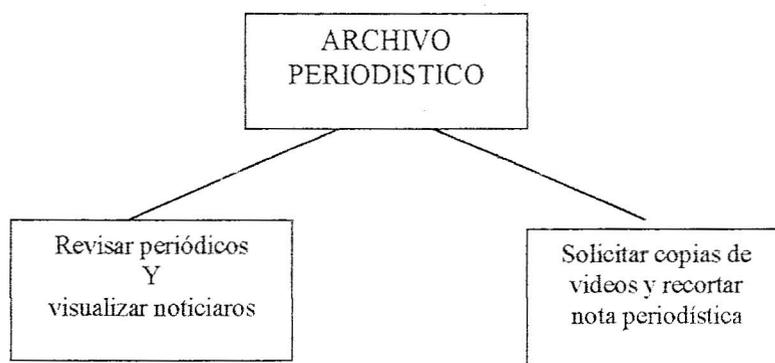
❖ Instrucciones

Mantener actualizado el Archivo Periodístico.

❖ Duración

Depende del medio donde se difunde. Puede ser el mismo día, día siguiente, semana (caso semanarios) o mes.

❖ Diagramación



❖ Formularios

No existe.

4.14 RECEPCION Y ATENCIÓN DE PUBLICO

Código CO-14

❖ Finalidad

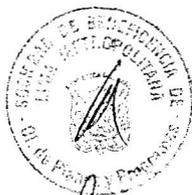
Facilitar al público el acceso a las instalaciones de la Alta Dirección para la realización de diversas gestiones. Orientación cuando solicitan información sobre seguimiento de expedientes o servicios.

❖ Base Legal

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM- Reglamento de Organización y Funciones (ROF), cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF).

❖ Requisitos

- a) Autorización de la persona a la que visitan.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE COMUNICACIONES

❖ **Etapas del Procedimiento**

- Registro del público que solicita información o del visitante en el cuadro de control.
- Anuncio vía telefónica con la secretaria de la oficina o persona a la que visitan
- Según el caso, guía del visitante hasta el área que solicita.

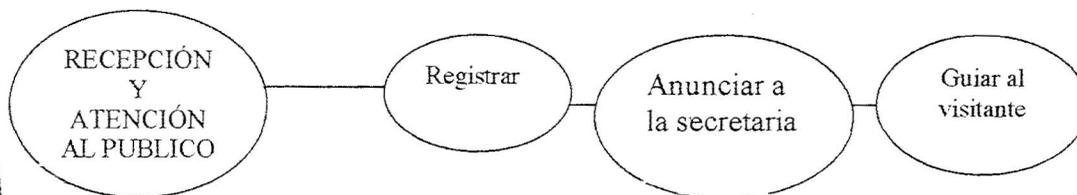
❖ **Instrucciones**

Brindar buen servicio y/o buen trato al publico en general.

❖ **Duración**

La comunicación es inmediata. El ingreso del visitante, según la respuesta y disponibilidad del Area solicitada.

❖ **Diagramación**



❖ **Formularios**

No existe.

4.15 RECEPCION DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y PERIFONEO

Código OC 15

❖ **Finalidad**

Brindar información y atención al público externo y personal de la institución a través de la central telefónica. Comunicar mediante el perifoneo de las acciones que realiza la SBLM. Llevar un control de llamadas para evitar perjuicios para la institución.

❖ **Base Legal**

Resolución de Presidencia N° 057-2002-P/SBLM – Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal(CAP),Manual de Organización y Funciones (MOF)

❖ **Requisitos**

- Una computadora dotada de un programa que permita el control de llamadas telefónicas.
- Para el perifoneo, autorización de la jefatura de Comunicaciones o Gerencia General .

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA DE COMUNICACIONES

❖ Etapas del Procedimiento

- Ingreso de llamadas telefónicas a la central y registro en la computadora
- Información o envío de la llamada al anexo solicitado.
- En el caso del perifoneo, lectura de la información autorizada que se desea difundir al personal

❖ Instrucciones

Se utilizará para realizar coordinaciones de trabajo.

❖ Duración

Depende de la duración de la llamada.

❖ Diagramación

RECEPCIÓN
DE
LLAMADAS
TELEFÓNICAS

Formularios

No existe.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE COMUNICACIONES

GLOSARIO

Recopilar: Buscar información y seleccionarla

Jefe de Información: Periodista encargado de preparar el Cuadro de Comisiones.

Cobertura: Acción de desarrollar un Reportaje o Informe.

Hecho: Noticia.

Tareco: Rótulo con el nombre de autoridad presente en un evento, que se coloca en la mesa de honor.

Break: Atención con un ágape, cuando se realiza un evento.

Artículo: Noticia desarrollada de manera extensa.

Seguimiento: Verificar la continuidad de un hecho.

Edición: Reunir material noticioso con una secuencia lógica y de manera uniforme, para elaborar un video, artículo, revista, programa radial, etc.

Ficha: Pauta o escrito donde se resume la secuencia de una noticia escrita, radial o televisiva

Hechadura: Índice de una revista o publicación que se realiza como primer paso para determinar los artículos que se incluirán, avisos, fotos.

Comisiones: Eventos que deben cubrirse o desarrollarse.

Fuentes de Información: Abanico de posibilidades donde puede buscarse información relacionada con un hecho noticioso.

Corrección de textos y estilos: Paso de toda publicación que permite depurar errores ortográficos y de redacción.

Scaneo: Técnica para capturar imágenes de fotos o documentos para ser trabajados en la computadora.

Diagramación: Técnica para distribuir fotos y textos en un escrito.

Prueba Final: Paso de toda publicación para dar los toques finales de corrección.

Machote: Boceto diagramado y con las características que tendrá una publicación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE COMUNICACIONES



Editor: Persona encargada de editar un material periodístico o publicitario.

Monitoreo: Seguimiento de una noticia.



Periodicidad: Frecuencia de aparición de una publicación, programa televisivo o radial.

Sección: Parte de un producto periodístico. En televisión o radio se denomina bloque.

