



"PROFESOR JUAN BOSCH"

**HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO DEL
CIBAO CENTRAL "PROF. JUAN BOSCH"**

**DIRECCION GENERAL
DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS
DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES
PUBLICAS**

**Agosto 2005
La Vega, R.D.**

ÍNDICE

I. Créditos

II. Generales del Departamento

- a) Nombre
- b) Descripción del Departamento
- c) Oferta de Servicios

III. División Administrativa

- a) Cargos del Departamento
- b) Organigrama
- c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)
- d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos

IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.

V. Disposiciones Generales.

VI. Protocolos de Actuación del Departamento

- 1- Rueda de Prensa.
- 2- Nota de Prensa.
- 3- Recepción, Revisión y Edición Publicaciones.

I. CRÉDITOS

Coordinación General:

Dr. José Peguero Calzada

Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado

Director Regional de Salud

Jefe Departamento:

Consultor Principal:

Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:

Dra. Juliana Fajardo

Consultor para la Organización Departamento de Relaciones Públicas

Lic. Félix García Núñez

II. A. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

b) Descripción del Departamento:

Es la unidad responsable de crear, mantener y preservar la imagen de la institución facilitando la difusión y conocimiento dentro de la comunidad interna y externa de todas las actividades desarrolladas en el hospital, por medio de las diversas técnicas de comunicación.

c) Oferta de Servicios:

- Rueda de prensa.
- Nota de prensa.
- Coordinación de entrevistas y reportajes.
- Preparación y edición Publicaciones.

III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO

- Jefe de Departamento.
- Coordinador de Publicaciones.
- Fotógrafo, Camarógrafo.

b) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL SERVICIO

JEFE DPTO. RELACIONES PÚBLICAS

- Licenciado en Comunicación, mención relaciones publicas, graduado una universidad reconocida por la SEESCYT.
- Haber realizado cursos de relaciones publicas (o estar dispuesto a capacitarse en esta área.)
- Pertenecer al Colegio Dominicano de periodistas
- Edad promedio 25 a 45 años
- Poseer por lo menos 5años de práctica continua.
- De preferencia haber realizado cursos en el área.
- Buenas relaciones con los medios de comunicación
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.

EDITOR DE PUBLICACIONES

- Licenciado en Comunicación o Letras, graduado en una universidad reconocida por la SEESCYT, o tener vasta experiencia dirigiendo publicaciones en el área de la salud. .
- Haber realizado cursos de redacción y edición o poseer por lo menos 2 años de experiencias desempeñando estas funciones.
- Excelente ortografía y redacción.
- Edad promedio 25 a 45 años
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.

FOTOGRAFO-CAMAROGRAFO

- Haber completado el nivel medio de educación (Bachiller)
- Estudiante de periodismo, publicidad, mercadeo, pintura o técnico fotógrafo, egresado de un instituto o escuela reconocida y avalada por la SEESCYT.
- Dominio de técnicas de fotografía y revelado.
- Edad promedio 20 a 40 años
- Propietario de equipo fotográfico y cámara portátil.
- Poseer por lo menos 5 años de práctica.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Adobe Photoshop, Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS

JEFE DEL DPTO. DE RELACIONES PÚBLICAS

Superior Inmediato: Director General.

Cargos Bajo su Mando: Fotógrafo- Camarógrafo, Editor Publicaciones.

a) Labores Generales:

- ✘ Responsable de la Publicidad institucional del centro
- ✘ Elaborar notas de prensa o reportajes acerca del centro.
- ✘ Coordinar las conferencias de prensa y los recorridos de los representantes de los medios de comunicación
- ✘ Garantizar la vigencia en los medios de comunicación con notas positivas del centro.
- ✘ Mantener y preservar la imagen de la institución con el público.
- ✘ Hacer llegar a los medios todas las informaciones requeridas por la dirección, para que estos a su vez la transmitan al público en general.
- ✘ Es el responsable del buen funcionamiento del departamento.
- ✘ Garantizar que el personal cumpla a cabalidad con el horario de trabajo establecido y tareas asignadas.
- ✘ Organización del departamento.
- ✘ Ante cualquier eventualidad en el hospital que requiera la presencia de medios de comunicación debe estar presto a acudir al llamado y coordinar todo lo necesario para brindar las facilidades requeridas.
- ✘ Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad del trabajo de las personas bajo su dependencia.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada persona del departamento.
- ✘ Coordinar la elaboración de publicaciones periódicas con informaciones relacionadas con las actividades del hospital, su personal y los servicios que ofrece.
- ✘ Fomentar las relaciones personales con los directivos del hospital y los medios de comunicación.
- ✘ Consolidar y proyectar la imagen del hospital
- ✘ Generar opinión pública favorable entre los medios de comunicación
- ✘ Servir de enlace entre el hospital, los medios de comunicación.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Acudir diariamente al departamento por lo menos 6 horas continuas.
- ✘ Preparar documentos a fin de que las cadenas de televisión u otros medios masivos den a conocer la información que se envía.
- ✘ Mantenerse en contacto o comunicación con la Dirección General, para proyectar informaciones positivas de la institución y de gran beneficio para la población.
- ✘ Implementar estrategias de proyección de una imagen positiva entre los usuarios.
- ✘ Propiciar el dialogo permanente entre los medios y el centro.
- ✘ Revisar los periódicos, revistas y escuchar programas de radio y T.V. que utiliza la población para emitir sus opiniones.

- ✘ Estar atento a informaciones relacionadas con el hospital e informar a la Dirección General.
- ✘ Llevar registros diarios de monitoreo de las informaciones que salen en los medios de comunicación, clasificándolas en favorables y no favorables.
- ✘ Monitorear la publicidad contratada por el hospital a los medios de comunicación.
- ✘ Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad del trabajo de las personas bajo su dependencia.
- ✘ Supervisar el cumplimiento y aplicación de los protocolos y disposiciones generales del departamento.
- ✘ Supervisar las notas de prensa y comunicaciones dirigidas a los medios.
- ✘ Supervisar que su personal cumpla con el horario establecido.
- ✘ Garantizar que el personal posea los instrumentos e insumos necesarios para realizar su trabajo.

Actividades Periódicas:

- ✘ Trabajar en conjunto con otros departamentos para ejecutar programas de relaciones públicas y a su vez tener conocimientos de los mismos para diseñar técnicas de comunicación (boletines informativos, folletos, brochurs, etc.) que informen sobre las diversas funciones a los usuarios.
- ✘ Elaborar en consenso y participación de todo el personal de su equipo, las estrategias de difusión y presencia en los medios de comunicación.
- ✘ Hacer evaluaciones periódicas de las actividades realizadas y el cumplimiento de las metas.
- ✘ Recomendar premios, incentivos, reconocimientos, ascensos y sanciones para su personal.
- ✘ Apoyar el diseño de campañas de promoción del hospital
- ✘ Presentar a cada miembro de su personal cuales son sus funciones dentro del servicio.
- ✘ Preparar el presupuesto de su departamento de acuerdo al tiempo establecido por el área administrativa y velar por la buena ejecución presupuestaria.
- ✘ Preparar informe mensual de las actividades realizadas en el departamento y enviarlas al Director General.
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua del Dpto. y en actividades científicas externas (Talleres, Seminarios, Congresos, Simposium, Jornada de Actualización, otros)
- ✘ Apoyar en aspectos relacionados a protocolo de actividades oficiales en determinadas actividades
- ✘ Apoyo en la Organización de eventos: congresos, conferencias de prensa,

Actividades Eventuales:

- ✘ Mediar en situaciones de conflicto presentadas en el personal.
- ✘ Solucionar cualquier inconveniente o dificultad presentado en el departamento.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

FOTOGRAFO- CAMAROGRAFO

Superior Inmediato: Jefe del Departamento de Relaciones publicas.

Cargos Bajo su Mando: Ninguno.

a) Labores Generales

- ✘ Apoyar al jefe del departamento en la elaboración de notas de prensa y/ o reportajes acerca del centro.
- ✘ Apoyar en el monitoreo de las informaciones presente en los medios relacionadas al hospital.
- ✘ Cubrir las conferencias de prensa con fotografías y/o videos.
- ✘ Elaborar una memoria fotográfica de todas las actividades desarrolladas en el centro.
- ✘ Hacer llegar a los medios de comunicación informaciones graficas, para que estos a su vez la transmitan al público en general.
- ✘ Ante cualquier eventualidad en el hospital que requiera la presencia de medios de comunicación debe estar presto a acudir al llamado.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales asignados.
- ✘ Apoyar al jefe del departamento en la elaboración de publicaciones periódicas con informaciones relacionadas con las actividades del hospital, su personal y los servicios que ofrece.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Acudir diariamente al departamento por lo menos 6 horas continuas.
- ✘ Preparar documentos gráficos de todas las actividades y personalidades importantes que visitan el hospital y organizar un archivo de estas.
- ✘ Apoyar con imágenes fotográficas la elaboración de los murales informativos.
- ✘ Apoyar la elaboración de las notas de prensa y comunicaciones dirigidas a los medios.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programadas del Dpto. y de la institución
- ✘ Cubrir con imágenes las actividades programadas de educación continua y actividades científicas (Talleres, Seminarios, Congresos, Simposium, Jornada de Actualización, otros)

Actividades Eventuales:

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades

EDITOR DE PUBLICACIONES

Superior Inmediato: Jefe del Departamento de Relaciones publicas.

Cargos Bajo su Mando: Ninguno.

a) Labores Generales

- ✘ Apoyar al jefe del departamento en la elaboración de notas de prensa y/ o reportajes acerca del centro.
- ✘ Presentar la propuesta de los tipos de publicaciones a desarrollar en el hospital (Revistas, Brouchur, volantes, boletines, otros).
- ✘ Realizar los contactos necesarios con empresas para la financiación de las publicaciones del Hospital.
- ✘ Establecer junto al Jefe del Dpto. el monto a pagar por los espacios publicitarios a ser ofertados.
- ✘ Desarrollar estrategias para que el personal del Hospital se estimule a escribir.
- ✘ Coordinar entrenamiento del personal sobre redacción.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales asignados.
- ✘ Solicitar las certificaciones necesarias para las publicaciones.
- ✘ Apoyar al jefe del departamento en la elaboración de publicaciones periódicas con informaciones relacionadas con las actividades del hospital, su personal y los servicios que ofrece.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Acudir con cierta periodicidad al departamento.
- ✘ Recibir los artículos y notas para su corrección.
- ✘ Realizar los contactos necesarios para conseguir anuncios para las publicaciones.
- ✘ Enviar comunicaciones al personal estableciendo la fecha de cierre de recepción de artículos y notas a ser publicados.
- ✘ Orientar al diseñador grafico sobre el formato de la publicación.
- ✘ Apoyar la elaboración de las notas de prensa y comunicaciones dirigidas a los medios.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programadas del Dpto. y de la institución
- ✘ Preparar curso de ortografía y redacción para todo el personal de la institución.
- ✘ Apoyar los programa de mejoría de la calidad y fluidez de la escritura del personal.
- ✘ Presentar al Jefe del Departamento y Director General el diseño de las publicaciones antes de ser impresas.
- ✘ Mercadear las publicaciones del hospital.

Actividades Eventuales:

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el servicio.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetera)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

VI. PROTOCOLOS DEL DEPARTAMENTO

1. RUEDA DE PRENSA

1.1 Concepto del procedimiento:

Es el medio que utiliza la institución para convocar a los reporteros de los diferentes medios informativos, y en un periodo de tiempo limitado ofrecerles información relacionada con el centro, alguna actividad específica o informar sobre el estado de salud de una personalidad y estos a su vez sirvan de canal y la transmitan a la población general.

1.2 Materiales y equipos necesarios:

- Computadora
- Fax
- Teléfono
- Fotocopiadora
- Impresora
- Hojas
- Tinta
- Bolígrafos.
- Cámara fotográfica
- Resumen de la información a ofrecer

1.3 Como se realiza el procedimiento:

El director de la institución, envía una comunicación al departamento de relaciones públicas, informando la necesidad de dar a conocer un hecho, acontecimiento o información importante, fijando fecha, hora, tema, etc. El departamento de Relaciones Publicas hace la convocatoria a los medios, motivándoles sobre la importancia del tema que se va a tratar (Sin lujo de detalles) con cuatro o cinco días de anticipación y brindándoles las facilidades necesarias para la realización de su trabajo.

Entre el Director General y/o persona designada por este, el jefe del departamento de relaciones públicas o jefe de otro departamento, preparan el documento que se va a entregar impreso a los medios y en caso de que el tema a tratar no sea presentado personalmente por el director, una persona conocedora del tema designada por este, procederá a brindar las informaciones establecidas.

1.4 Donde se registra el procedimiento:

En el libro de memoria del departamento de Relaciones Públicas.

2. NOTA DE PRENSA

2.1 Concepto del Procedimiento:

Es un escrito que reúne la información fundamental sobre algún tema, persona y/o producto, que se envía a los medios de comunicación para que éstos se encarguen de difundirla entre la población.

2.2 Materiales y Equipos

- Computadora
- Fax
- Teléfono
- Fotocopiadora
- Impresora
- Hojas
- Tinta
- Bolígrafos
- Cámara fotográfica.

2.3 Como se realiza el procedimiento:

El Consejo de Administración del hospital, y/o la Dirección General consideran que hay un hecho, actividad o información importante para la comunidad y solicita al Departamento de Relaciones públicas la elaboración de una nota de prensa para ser remitida a los diferentes medios de comunicación. Esta nota de prensa debe tener presentes los siguientes elementos: Titular (Presentar de forma resumida, clara e impactante, la información que se quiere transmitir a los medios), Lugar y fecha de la nota de prensa (dónde se originó la información), Cuerpo del comunicado (la información que ha dado lugar a la creación del documento), Información básica del hospital, Datos del contacto (Nombre, Cargo, Teléfono, Fax, Correo electrónico).

En caso de que la nota de prensa deba estar acompañada de una imagen fotográfica, se selecciona la más adecuada y se anexa a la misma. Una vez redactada la nota de prensa, es revisada y aprobada por el Director General y se remite por las diferentes vías a los medios de comunicación para su difusión, dándole seguimiento de que esta sea publicada o informada por los medios de comunicación.

2.4 Donde se registra el procedimiento:

En el libro de Memorias del Departamento.

En el álbum de informaciones del hospital, se guardan los recortes impresos.

3. RECEPCIÓN, REVISIÓN Y EDICIÓN PUBLICACIONES.

3.1 Concepto del Procedimiento:

Consiste en recibir, seleccionar, revisar, organizar lógicamente los artículos e imágenes y corregir los artículos para inclusión y luego impresión de las publicaciones del hospital.

3.2 Materiales y Equipos

- Computadora
- Diccionarios
- Fax
- Teléfono
- Fotocopiadora
- Impresora
- Hojas
- Tinta
- Bolígrafos
- Cámara fotográfica.

3.3 Como se realiza el procedimiento:

El Departamento de relaciones publica a través de comunicación abierta por mensajería interna y formato duro, dirigida a todo el personal del hospital, informa sobre la fecha límite para la entrega y recepción de los artículos que serán publicados en la próxima publicación; previamente se había entregado en todos los departamentos las reglamentaciones y especificaciones técnicas para escribir artículos a ser publicados en la revista.

Se reciben los artículos, se procede a su revisión técnica, de redacción y ortografía, finalizadas estas actividades, se procede a entregar al diagramador los artículos e imágenes correspondientes, el editor de publicaciones revisa periódicamente el trabajo de diagramación, finalizada esta actividad presenta trabajo al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y luego ambos presentan para la autorización de la tirada impresa y cantidad al Director General.

3.4 Donde se registra el procedimiento:

En el libro de Recepción de artículos.