SECRETARÍA DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS
ISMAEL COSÍO VILLEGAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN

JULIO, 2016

ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN 1

I. OBJETIVO DEL MANUAL 2

II. MARCO JURÍDICO 3

III. PROCEDIMIENTOS 23

1. ATENCIÓN CIUDADANA. 23
2. OPERACIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES DE REDES SOCIALES (TWITTER). 40
3. SEGUIMIENTO DE SÍNTESIS INFORMATIVA. 46
4. COORDINACIÓN DE ENTREVISTAS. 53
5. APOYO DE EVENTOS Y/O CEREMONIAS. 59
6. EDICIÓN DE MATERIALES DE DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL INER. 65
7. PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL. 79
8. OPERACIÓN DE LOS CENTRO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. 86
9. MONTAJE DE EXPOSICIONES EN EL PASILLO DEL ARTE. 95

IV. APROBACIÓN DEL MANUAL. 103

INTRODUCCIÓN

El presente documento integra el objetivo del manual, marco jurídico, información clara y precisa sobre los procedimientos, flujogramas y formatos a utilizar con su descripción correspondiente.

La integración de este manual ha sido realizada por el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación sancionado por el Departamento de Planeación y autorizado por la Dirección General.

I. OBJETIVO

Establecer las políticas, normas y desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, con la finalidad de ofrecer una guía en el ejercicio de las funciones del personal que integra el área.

II. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05-II-1917
Ref. 29-I-2016

Leyes

Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal
D.O.F. 26-V-1945
Ref. 19-VIII-2010

Ley Federal del Trabajo
D.O.F. 01-IV-1970
Ref. 12-VII-2015

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado b del artículo 123 Constitucional
D.O.F. 28-XII-1963
Ref. 02-04-2014

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976
Ref. 30-XII-2015

Ley General de Salud
D.O.F. 07-II-1984
Ref. 01-VII-2016

Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F.14-V-1986
Ref. 18-XII-2015

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
D.O.F. 29-VI-1992
Ref. 02-IV-2014

Ley Federal de Procedimiento Administrativo
D.O.F. 04-VIII-1994
Ref. 09-IV-2012

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 04-I-2000
Ref. 10-XI-2014

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
D.O.F. 04-I-2000
Ref. 13-I-2016

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 12-V-2000
Ref. 03-VI-2014

Ley de los Institutos Nacionales de Salud
D.O.F. 26-V-2000
Ref. 27-I-2015

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
D.O.F. 13-III-2002
Ref. 18-XII-2015

Ley de Ciencia y Tecnología
D.O.F. 05-VI-2002
Ref. 8-XII-2015

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
D.O.F. 04-V-2015

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
D.O.F. 09-V-2016

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público
D.O.F. 19-XII-2002
Ref. 09-IV-2012

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
D.O.F. 11-VI-2003
Ref. 20-III-2014

Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F. 20-V-2004
Ref. 01-VI-2016

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado
D.O.F. 31-XII-2004
REF. 12-VI-2009

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
D.O.F. 02-VIII-2006
Ref. 24-III-2016

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
D.O.F. 01-II-2007
Ref. 17-XII-2015

Ley General para el Control del Tabaco
D.O.F. 30-V-2008
REF. 06-I-2010

Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad
D.O.F. 30-V-2011

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
D.O.F. 25-IV-2012
Ref. 17-XII-2015

Ley Federal de Archivos
D.O.F. 23-I-2012

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 3-VI-2014

Ley de Asistencia Social
D.O.F. 02-IX-2004
Ref. 19-XII-2014

Ley General de Victimas
D.O.F. 09-I-2013
Ref. 03-V-2013

Códigos

Código Civil Federal
D.O.F. 26-V-1928
Ref. 24-XII-2013

Código Penal Federal
D.O.F. 14-VIII-1931
Ref. 26-XII-2013.

Código Federal de Procedimientos Civiles
D.O.F. 24-II-1943
Ref. 09-IV-2012

Código Nacional de Procedimientos Penales
D.O.F. 05-III-2014

Reglamentos

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 26-I-1990
Ref. 23-XI-2010

Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo
D.O.F. 21-I-1997
Ref. 28-I-1997

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2003
Ref. 11-VI- 2003

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
D.O.F. 14-III-2014

Reglamento del Sistema Nacional de Investigadores
D.O.F. 21-III-2008
Ref. 11-II-2014

Reglamento de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos
D.O.F. 23-IX-2013

Reglamento de la Ley General de Protección Civil
D.O.F. 13-05-2014

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco
D.O.F. 31-05-2009
Ref. 09-X-2012

Reglamento de la Ley General de Víctimas
D.O.F. 28-XI-2014

REGLAMENTO de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
D.O.F. 30-XI-2012

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Atención Médica
D.O.F. 14-05-1986
Ref: 01-XI-2013

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional
DOF-18-02-198

Decretos

Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico
D.O.F. 03-VI-1996

Decreto por el que se establecen los criterios para el otorgamiento de condecoración y premios en materia de salud pública
D.O.F. 12-III-1997
Ref. 22-VI-2011

Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión
D.O.F. 14-IX-2005

Decreto por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal
D.O.F. 05-IX-2007

Acuerdos

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud
D.O.F. 19-X-1983

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional de Investigación en Salud
D.O.F. 19-X-1983

Acuerdo que crea la Comisión Permanente de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 26-XII-1984
Ref. 22-VIII-2007

Acuerdo por el que se crea el Comité de Investigación en Salud
D.O.F. 11-I-1985

Acuerdo Número 55 por el que se integran los patronatos en las unidades hospitalarias de la Secretaría de Salud y se promueve su creación en los Institutos de Salud
D.O.F. 17-III-1986

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales
D.O.F. 12-I-2004

Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo, comisión, para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados
D.O.F. 13-X-2005

Acuerdo por el que se establecen las actividades de preparación y respuesta ante una pandemia de influenza
D.O.F. 19-VII-2006

Acuerdo que tiene por objeto fijar los medios y la forma con los que la Secretaría de Gobernación solicitará y, en su caso, recibirá de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal información, datos y cooperación técnica que requiera para el funcionamiento del sistema de compilación de las disposiciones jurídicas aplicables al Poder Ejecutivo Federal para su difusión a través de la red electrónica de datos
D.O.F. 14-XII-2006

Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad para desarrollar una estrategia Operativa Multisectorial del Plan Nacional de Preparación y Respuesta a una Pandemia de Influenza
D.O.F. 03-VIII-2007

Acuerdo por el que se relacionan las especialidades farmacéuticas susceptibles de incorporarse al Catálogo de Medicamentos Genéricos
D.O.F. 21-II-2008
Ref. 17-I-2011

Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional de Guías de Práctica Clínica
D.O.F. 13-VI-2008

Acuerdo para el desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica
D.O.F. 13-VI-2008

Acuerdo por el que se modifican las Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad
D.O.F. 06-VIII-2008

Acuerdo que establece los lineamientos que deberán observarse en los establecimientos públicos que presten servicios de atención médica para regular su relación con los fabricantes y distribuidores de medicamentos y otros insumos para la salud, derivada de la promoción de productos o la realización de actividades académicas, de investigación o científicas
D.O.F. 12-VIII-2008

Acuerdo por el que se establecen las normas para la operación del registro de servidores públicos sancionados y para la expedición por medios remotos de comunicación electrónica de las constancias de inhabilitación, no inhabilitación, de sanción y de no existencia de sanción
D.O.F. 03-XII-2008

Acuerdo 46.1325.2010 de la Junta Directiva, por el que se aprueban las Reglas para el Otorgamiento de Créditos del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
D.O.F. 19-I-2011

Acuerdo por el que se emiten Reglas de Operación del Programa Seguro Médico Siglo XXI, para el ejercicio 2015
D.O.F. 28-XII-2014

Acuerdo por el que se establece la integración y objetivos del Consejo Nacional de Salud
D.O.F. 27-I-2009

Acuerdo por el que la Secretaría de Salud da a conocer los formatos de certificados de defunción y de muerte fetal
D.O.F. 30-I-2009

Acuerdo mediante el cual se establecen los lineamientos para la asignación y distribución de órganos y tejidos de cadáveres de seres humanos para trasplante
D.O.F. 23-IV-2009

Acuerdo mediante el cual se instruye a todas las instituciones del sistema nacional de salud a sus niveles público, social y privado de atención médica a que cuando reciban casos probables de influenza de acuerdo con la definición de caso establecida por esta secretaría de salud, se notifique de manera inmediata a esta dependencia
D.O.F. 02-V-2009

Acuerdo por el que se ratifica el diverso por el que se establecen las actividades de preparación y respuesta ante la pandemia de influenza, en los términos que se indican
D.O.F. 30-IV-2009

Acuerdo por el que se declara a la influenza humana AH1N1 enfermedad grave de atención prioritaria
D.O.F. 02-V-2009

Acuerdo por el que se establece que la plataforma electrónica del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica será la única para concentrar toda la información sobre la evolución de la epidemia de influenza humana AH1N1
D.O.F. 02-V-2009

Normas Oficiales Mexicanas

Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA2-2013, Para la prevención y control de la tuberculosis en la atención primaria a la salud
D..O.F. 13-XI-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-2002 que establece los requisitos para la separación, envasado. Almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológico-infecciosos que se generen en establecimientos que presten atención médica
D.O.F. 1-XI-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-028-SCT2/2010 disposiciones especiales y generales para el transporte de las substancias, materiales y residuos peligrosos de la clase 3 líquidos inflamables
D.O.F 10-V-2010

Norma Oficial Mexicana NOM-004-STPS-1999. Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo. (Con la entrada en vigor de la presente norma se cancelan las siguientes normas oficiales mexicanas: NOM-107-STPS-1994 y NOM-108-STPS-1)
D.O.F. 31-V-1999
Ref. 16-VII-1999

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Que establece los objetivos funcionales y funcionalidades que deberán observar los productos de Sistemas de Expediente Clínico Electrónico para garantizar la interoperabilidad, procesamiento, interpretación, confidencialidad, seguridad y uso de estándares y catálogos de la información de los registros electrónicos en salud
D.O.F. 30-II-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, para la atención integral a personas con discapacidad
D.O.F. 12-IX-12

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013 Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud
D.O.F. 12-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999 para la atención a la salud del niño
D.O.F. 09-II-2001

Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA3-2010 asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad
D.O.F. 26-II-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-206-SS1-2002 regulación de los servicios de salud que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica
D.O.F. 15-IX-2004

Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene
D.O.F. 13-IV-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-234-SSA1-2003, que establece la utilización de campos clínicos para ciclos clínicos e internado de pregrado
D.O.F. 06-I-2005

Norma Oficial Mexicana NOM-040-SSA2-2004, En materia de información en salud
D.O.F. 28-IX-2005

Norma Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT-2005, establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos
D.O.F. 23-VI-2006

Norma Oficial Mexicana NOM-028-NUCL-2009, Manejo de desechos radiactivos en instalaciones radiactivas que utilizan fuentes abiertas
D.O.F. 04-VIII-2009

Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades
D.O.F. 22-XII-2009

Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-003-SSA2-2008, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de enfermedades transmitidas por vector
D.O.F. 02-IV-2009

Procedimiento alternativo autorizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2000, Condiciones de seguridad-Prevención, protección y combate de incendios en los centros de trabajo
D.O.F. 12-II-2009

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención
D.O.F. 16-IV-2009

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2010, Que establece los objetivos funcionales y funcionalidades que deberán observar los productos de Sistemas de Expediente Clínico Electrónico para garantizar la interoperabilidad, procesamiento, interpretación, confidencialidad, seguridad y uso de estándares y catálogos de la información de los registros electrónicos en salud
D.O.F. 8-IX-2010

Norma Oficial Mexicana NOM-031-STPS-2011, Construcción-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo
D.O.F. 04-V-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad
D.O.F. 29-XII-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-022-SSA2-2012, Para la prevención y control de la brucelosis en el ser humano
D.O.F. 11-VII-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-037-SSA2-2012, Para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias
D.O.F. 13-VII-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-026-SSA3-2012, Para la práctica de la cirugía mayor ambulatoria
D.O.F. 07-VIII-2012

Procedimiento alternativo autorizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para la Norma Oficial Mexicana NOM-010-STPS-1999, Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se manejen, transporten, procesen o almacenen sustancias químicas capaces de generar contaminación en el medio ambiente laboral
D.O.F. 20-VIII-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social
D.O.F. 13-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad
D.O.F. 14-IX-2012

Norma Oficial Mexicana de emergencia NOM-EM-001-SSA1-2012, medicamentos biotecnológicos y sus biofármacos. Buenas prácticas de fabricación. Características técnicas y científicas que deben cumplir estos, para demostrar su seguridad, eficacia y calidad. Etiquetado. Requisitos para realizar los estudios de biocomparabilidad y farmacovigilancia
D.O.F. 20-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos
D.O.F. 26-X-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos
D.O.F. 27-III-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-241-SSA1-2012, Buenas prácticas de fabricación para establecimientos dedicados a la fabricación de dispositivos médicos
D.O.F. 11-X-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico
D.O.F. 15-X-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-131-SSA1-2012, Productos y servicios. Fórmulas para lactantes, de continuación y para necesidades especiales de nutrición. Alimentos y bebidas no alcohólicas para lactantes y niños de corta edad. Disposiciones y especificaciones sanitarias y nutrimentales. Etiquetado y métodos de prueba. (Continúa en la Quinta Sección)
D.O.F. 10-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, para la vigilancia epidemiológica
D.O.F. 19-II-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-045-SSA2-2005, para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales
D.O.F. 20-XI-2009

NOM-012-SSA3-2012 Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos
D.O.F. 04-I-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-028-STPS-2012, Sistema para la administración del trabajo-Seguridad en los procesos y equipos críticos que manejen sustancias químicas peligrosas
D.O.F. 06-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad
D.O.F. 13-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA3-2012, Regulación de servicios de salud. Para la práctica de la acupuntura humana y métodos relacionados
D.O.F. 18-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-022-SSA3-2012, Que instituye las condiciones para la administración de la terapia de infusión en los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 18-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada
D.O.F. 08-I-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud
D.O.F. 02-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud
D.O.F. 12-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-177-SSA1-2013, Que establece las pruebas y procedimientos para demostrar que un medicamento es intercambiable. Requisitos a que deben sujetarse los Terceros Autorizados que realicen las pruebas de intercambiabilidad. Requisitos para realizar los estudios de biocomparabilidad. Requisitos a que deben Sujetarse los Terceros Autorizados, Centros de Investigación o Instituciones Hospitalarias que realicen las pruebas de biocomparabilidad
D.O.F. 20-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-27-SSA3-2013, Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias del establecimiento para la atención médica
D.O.F. 04-IX-13

Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud
D.O.F. 02-IX-13

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud
D.O.F. 12-IX-13

Norma Oficial Mexicana NOM-051-SSA1-2013, buenas prácticas de fabricación de medicamentos
D.O.F. 22-VII-13

Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA3-2013, Para la organización y funcionamiento de las unidades de cuidados intensivos
D.O.F. 17-IX-13

Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA2-2013, Para la prevención y control de la tuberculosis
D.O.F. 13-XI-13

Norma Oficial Mexicana NOM-009-SSA2-2013, Promoción de la salud escolar
D.O.F. 09-XII-13

Planes y Programas

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
D.O.F. 20-V-2013

Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
D.O.F. 30-VIII-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria
D.O.F. 30-VIII-2013

Lineamientos

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en el envió, recepción y trámites de las consultas, informes, resoluciones, notificaciones y cualquier otra comunicación que establezcan con el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 29-VI-2007

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en el envió, recepción y trámites de las consultas, informes, resoluciones, notificaciones y cualquier otra comunicación que establezcan con el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 29-VI-2007

Lineamientos que regulan las cuotas de telefonía celular en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 02-II-2007

Lineamientos para la elaboración de los Programas de Mejora Regulatoria 2009-2010; calendario de presentación y reportes periódicos de avances, de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal
D.O.F. 12-II-2009
Ref. 30-04-2009

Acuerdo que establece el calendario y los lineamientos para la presentación de los Programas de Mejora Regulatoria 2011-2012, así como de los reportes periódicos de avances de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal
D.O.F. 15-VII-2011

Lineamientos para la elaboración del análisis costo y beneficio de los proyectos para prestación de servicios a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 04-VIII-2009

Lineamientos para el ejercicio y comprobación de los recursos del cinco al millar, provenientes del derecho establecido en el artículo 191 de la Ley Federal de Derechos destinados a las entidades federativas
D.O.F. 17-VII-2009

Lineamientos para las adquisiciones de papel para uso de oficina por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 02-X-2009

Lineamientos que tienen por objeto regular el Sistema de Cuenta Única de Tesorería, así como establecer las excepciones procedentes
D.O.F. 24-XII-2009

Lineamientos de eficiencia energética para la Administración Pública Federal
D.O.F. 21-IV-2010
Nota Aclaratoria 03-VI-2010

Lineamientos para la entrega de información, por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, sobre los usuarios con un patrón de alto consumo de energía
D.O.F. 20-I-2011

Lineamientos para regular el funcionamiento del Registro Público de Organismos Descentralizados
D.O.F. 23-XII-2011

Lineamientos generales para el acceso a información gubernamental en la modalidad de consulta directa
D.O.F. 28-II-2012

Lineamientos para el cumplimiento de obligaciones de transparencia, acceso a información gubernamental y rendición de cuentas, incluida la organización y conservación de archivos, respecto de recursos públicos federales transferidos bajo cualquier esquema al Presidente electo de los Estados Unidos Mexicanos y a su equipo de colaboradores durante el ejercicio fiscal de 2012
D.O.F. 21-VI-2012

Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la administración pública federal
D.O.F. 30-I-2013

Lineamientos de racionalidad y austeridad presupuestaria 2013
D.O.F. 28-II-2013

Acuerdo por el que se da a conocer el Programa para el Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 30-VII-2012

Acuerdo para el uso de la Tabla de Correlación entre la Tarifa de la Ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación (TIGIE) y el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) en la realización de actividades estadísticas vinculadas al comercio exterior de mercancías por actividad económica de origen
D.O.F. 03-VIII-2012

Acuerdo Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y los del Manual del Servicio Profesional de Carrera, establecidos por Acuerdos publicados el 12 de julio de 2010 y el 29 de agosto de 2011
D.O.F. 06-IX-2012

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el envío, recepción, control y cobro de las sanciones económicas y multas que impone la Secretaría de la Función Pública
D.O.F. 06-IX-2012

NOTA: el presente marco normativo incorpora disposiciones vigentes al momento de su elaboración, con independencia de la expedición y/o modificación de disposiciones realizadas de manera posterior, particularmente de aquellas cuya vigencia queda sujeta al ejercicio fiscal en curso.

1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

1.0 PROPÓSITO

1.1 Mantener comunicación activa con los usuarios del Instituto, a fin de orientarlos para facilitar la experiencia en los servicios que se ofrecen, motivando un estado de ánimo asertivo durante su permanencia y la gestión de trámites.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 El personal del área se hará cargo del módulo de información ubicado en el Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación, de manera presencial con un horario de 7:00 a 20:00 hrs de lunes a domingo, pudiendo tener intervención en horario no hábil de acuerdo a la situación que se presente.

3.5 En el caso de existir módulos externos bajo la supervisión del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación; la atención se brindará de acuerdo a su ubicación

con las mismas políticas de operación presentes en este manual así como con las respectivas adecuaciones tomando en cuenta las necesidades de cada Servicio y su información.

3.6 La información proporcionada en el Módulo de Información del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación abarcará lo siguiente:

a) Información para citas de preconsulta, primera vez y subsecuentes. Trámites, requisitos, horarios de atención y documentación necesaria.

b) Información para citas de estudios de los Servicios Clínicos o Áreas Médicas del INER. Trámites, requisitos, horarios de atención y documentación necesaria.

c) Información para trámite de resumen clínico, trámite para copia de expediente clínico y trámite para copia de estudios de laboratorio, así como información para copia de estudios del Departamento de Imagenología. Requisitos, horarios de atención y documentación necesaria.

d) Información de pacientes. Únicamente si éstos se encuentran en el área de hospitalización, horario de visita e informe médico.

e) Ubicación de los Servicios del Instituto y horarios de acceso para trámites.

f) Ubicación de otros hospitales e Instituciones de Salud, servicios cercanos al INER y albergues autorizados para la estancia de los pacientes y familiares. Dirección y teléfono de los mismos.

3.7 El personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, ingresará al Sistema de Administración Hospitalaria para imprimir el censo de hospitalización diariamente en dos horarios: 7:00 y 14:00 hrs.

3.8 Contará con herramientas impresas para proporcionar información al público usuario, relacionada a los Servicios del Instituto o bien, podrá utilizar las herramientas electrónicas a su alcance con el fin de apoyar y orientar al público usuario.

3.9 El personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, tendrá la obligación moral de resolver cualquier situación acontecida en la sala de espera, relacionada a los familiares de los pacientes hospitalizados y/o los propios pacientes de este Instituto, apoyándose del personal de las diversas áreas que lo componen, ya sea administrativo, operativo, médico y paramédico, utilizando los instrumentos de comunicación a su alcance y haciendo uso de su criterio en el ámbito de la atención al público.

3.10 El personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, deberá mantenerse en constante capacitación para la atención del público usuario.

3.11 DONADORES DE SANGRE

3.11.1 Los donadores de sangre deberán presentarse directamente en el Módulo de Información del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.

3.11.2 No se permitirá el ingreso a este Instituto a los usuarios que acudan a donar sangre sin una identificación oficial vigente y con fotografía.

3.11.3 Para efectos de identificación, los candidatos para la donación de sangre podrán presentar cualquiera de estos documentos:

- Pasaporte vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral.
- Cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública.
- Cartilla del Servicio Militar Nacional, expedida por la Secretaria de la Defensa Nacional.
- Licencia de conducir de cualquier entidad estatal de la República Mexicana.

3.11.4 En ningún caso, el personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, podrá retener o recoger ninguna de las identificaciones antes mencionadas.

3.11.5 Las identificaciones presentadas, deberán ser originales ya que en ningún momento se aceptará copia de ningún documento.

3.11.6 El personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación requisitará el formato de Donación de Sangre asentando los datos generales aportados por el donante tales como nombre, Servicio Clínico y número de cama del paciente hospitalizado.

3.11.7 El personal de este Departamento y los posibles donadores deben respetar los horarios de 7:00 a 8:30 a.m. establecidos para la donación por el Servicio de Banco de Sangre.

3.11.8 El Módulo de Información deberá recibir a todos los donadores solicitados por el Médico tratante del Servicio Clínico o Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de cada paciente.

3.12 PRÉSTAMO DE LOCKERS

3.12.1 El préstamo de cada locker será únicamente para los familiares de pacientes internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Respiratorios.

3.12.2 El usuario del locker asignado, deberá tener y colocar por cuenta propia un candado para asegurarlo.

3.12.3 Ningún servidor público del INER se hará responsable por la pérdida total o parcial de los artículos guardados.

3.12.4 El familiar responsable firmará de enterado, el acuse del Reglamento para Asignación de Locker, mismo que corresponderá al número de cama en la que se encuentre hospitalizado el paciente.

3.12.5 El formato correspondiente para la asignación de locker deberá ser solicitado en el Módulo de Información del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación y este será llenado por el personal adscrito.

3.12.6 El tiempo de préstamo del locker dependerá de la estadía del paciente en la UCIR.

3.12.7 Cuando el paciente sea trasladado a cualquiera de los Servicios Clínicos o fallezca, el locker deberá ser desocupado dentro de las siguientes 24 horas y entregado en las mismas condiciones que fue asignado. De no ser así, la Dirección de Administración, a través del Departamento de Intendencia, procederá a abrir los candados y a retirar los artículos que en ellos se encuentren, sin responsabilidad alguna.

3.12.8 El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación reportará cualquier desperfecto del locker al Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción.

3.13 SÍGUEME EN EL HOSPITAL

3.13.1 El programa “Sígueme en el hospital” tiene como base de partida, el módulo de Información del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.

3.13.2 Este programa se desarrollará únicamente los días sábados de las 15:30 a las 18:15 hrs y los últimos domingos de cada mes de las 15:30 a las 18:15 hrs.

3.13.3 Los voluntarios se desplazarán junto con los familiares de los pacientes que requieran apoyo en la ubicación de los Servicios Clínicos del Instituto.

3.13.4 Previo a la visita, los voluntarios efectuarán la dinámica de lavado de manos haciendo uso de las instalaciones, los insumos y los recursos audiovisuales que el Instituto destina para este fin.

3.13.5 Los voluntarios facilitarán cubrebocas a aquellos visitantes que ingresen a los Servicios Clínicos que lo requieran y a los usuarios que así lo soliciten.

3.13.6 Los familiares que requieran ser acompañados a los Servicios Clínicos en los horarios de visita o que así lo deseen, podrán solicitar el apoyo de los voluntarios en el Módulo de Información para la asistencia necesaria.

3.13.7 Los voluntarios proveerán de alimentos empaquetados que cumplan los lineamientos de higiene establecidos en el Instituto a los familiares de los pacientes hospitalizados, previa autorización del Instituto. Queda prohibido el consumo de estos alimentos o cualquier otro, dentro de la sala de espera del Instituto.

3.13.8 Los voluntarios podrán facilitar sillas de ruedas a los familiares de los pacientes que así lo requieran solicitando a un familiar más, el manejo de la silla de ruedas, ya que ellos no podrán manipular ésta durante la visita del paciente pero podrán acompañar al familiar al Servicio Clínico correspondiente.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

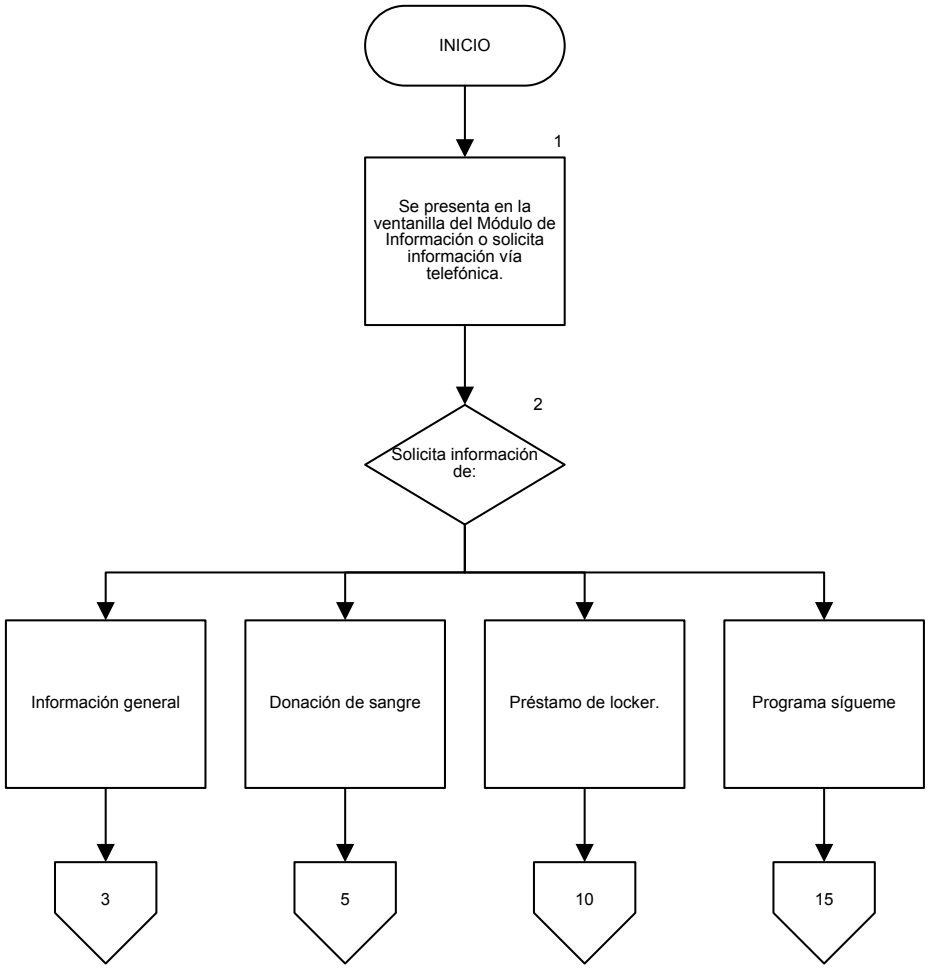
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Usuario/Paciente/Familiar	1	Se presenta en la ventanilla del Módulo de Información o solicita información vía telefónica.	
	2	Solicita información de: Información general. Continúa actividad 3. Donación de sangre. Continúa actividad 5. Préstamo de locker. Continúa actividad 10. Programa sígueme. Continúa actividad 15.	
INFORMACIÓN GENERAL			
Usuario/Paciente/Familiar	3	Solicita información acerca de pacientes hospitalizados, servicios del INER, requisitos, especialidades, trámites.	
Personal de Información	4	Orienta al usuario proporcionando la información requerida y aclara sus dudas. Termina procedimiento	
DONADORES			
Personal de Información	5	Recibe al posible donante, solicita que muestre una identificación oficial vigente con fotografía.	
	6	Verificará que los rasgos fisonómicos coincidan con los de la persona que asistió a donar.	
	7	Llena el formato indicando datos generales aportados por el donante y solicita información de la cama y el Servicio Clínico del paciente hospitalizado.	

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de Información	8	¿Conoce los datos solicitados? No. Busca en la base de datos del Sistema de Administración Hospitalaria y anota los datos en el formato. Se le indica al donador pasa con el vigilante que se encuentra en el acceso. Continúa actividad 9. Si. Continúa actividad 9.	INER-BS-01
Personal de Vigilancia	9	Se registra en la libreta de vigilancia, se le entrega un gafete y accede al Banco de Sangre. Termina procedimiento	
PRÉSTAMO DE LOCKER			
Usuario	10	El usuario solicita un locker en la ventanilla de Información del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.	
	11	¿El usuario cuenta con candado? Sí. Continúa actividad 12. No. Comenta al usuario que para el préstamo del locker es indispensable cuente con un candado, que en cuanto lo tenga puede solicitar el préstamo. Termina Procedimiento	
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	12	Llena el formato para asignación de locker y le entrega el acuse con el reglamento correspondiente.	INER-RPC-01
	13	Muestra físicamente el locker asignado y las condiciones en las que se encuentra.	
Usuario	14	El usuario deposita sus pertenencias dentro del locker colocando su candado. Termina procedimiento	

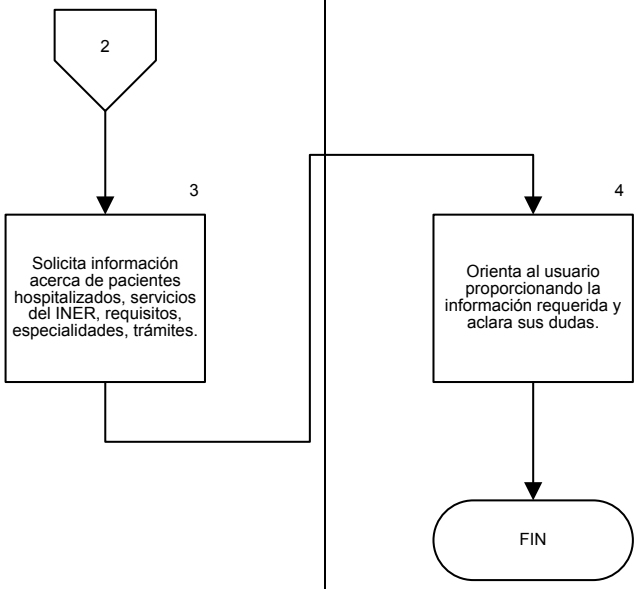
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
SÍGUEME EN EL HOSPITAL			
Personal del Voluntariado	15	Recibe al familiar, se presenta y ofrece su ayuda para ser orientado.	
	16	Da indicaciones para el lavado de manos, le indica en donde puede hacerlo y la importancia de realizarlo antes de entrar a la visita.	
	17	¿El familiar necesita de una silla de ruedas? Si. En caso de ser posible acompaña al usuario al servicio. Continúa actividad 3. No. Termina procedimiento. **Termina procedimiento**	

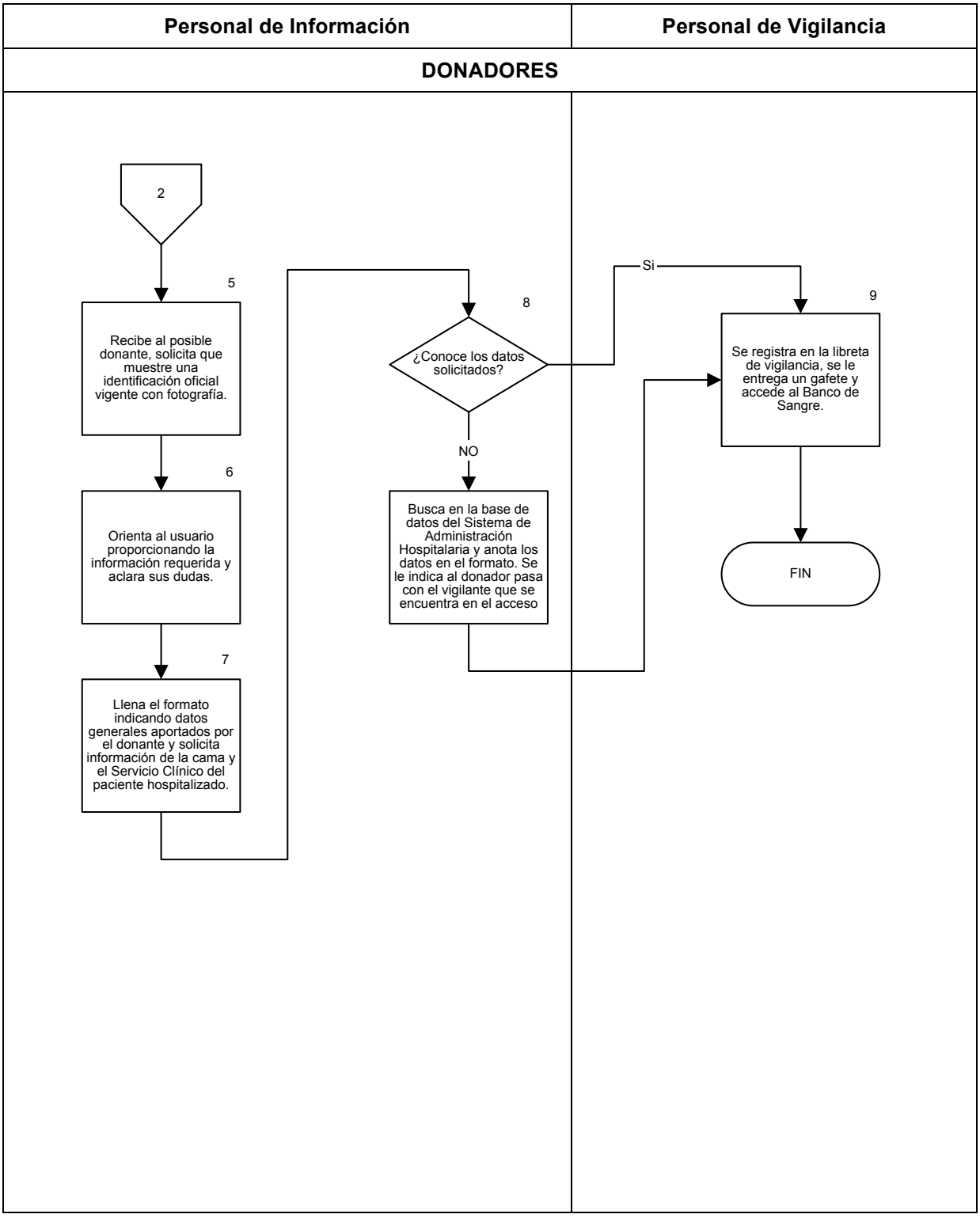
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

Usuario/Paciente/Familiar



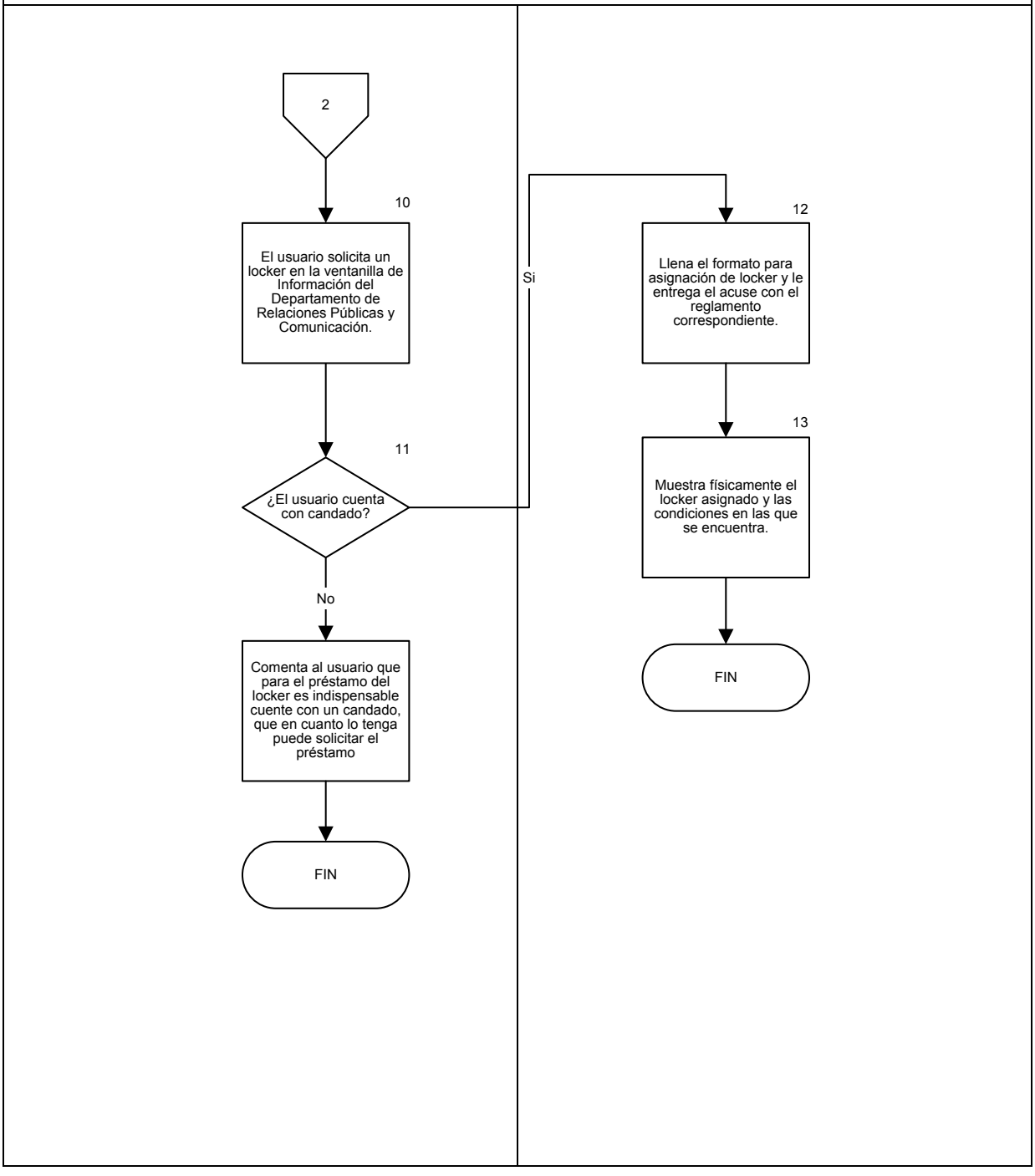
Usuario/Paciente/Familiar	Personal de Información
INFORMACIÓN GENERAL	




Personal de Información
Personal de Vigilancia
DONADORES
2
5
Recibe al posible donante, solicita que muestre una identificación oficial vigente con fotografía.
6
Orienta al usuario proporcionando la información requerida y aclara sus dudas.
7
Llena el formato indicando datos generales aportados por el donante y solicita información de la cama y el Servicio Clínico del paciente hospitalizado.
8
¿Conoce los datos solicitados?
Si
NO
9
Se registra en la libreta de vigilancia, se le entrega un gafete y accede al Banco de Sangre.
Busca en la base de datos del Sistema de Administración Hospitalaria y anota los datos en el formato. Se le indica al donador pasa con el vigilante que se encuentra en el acceso
FIN

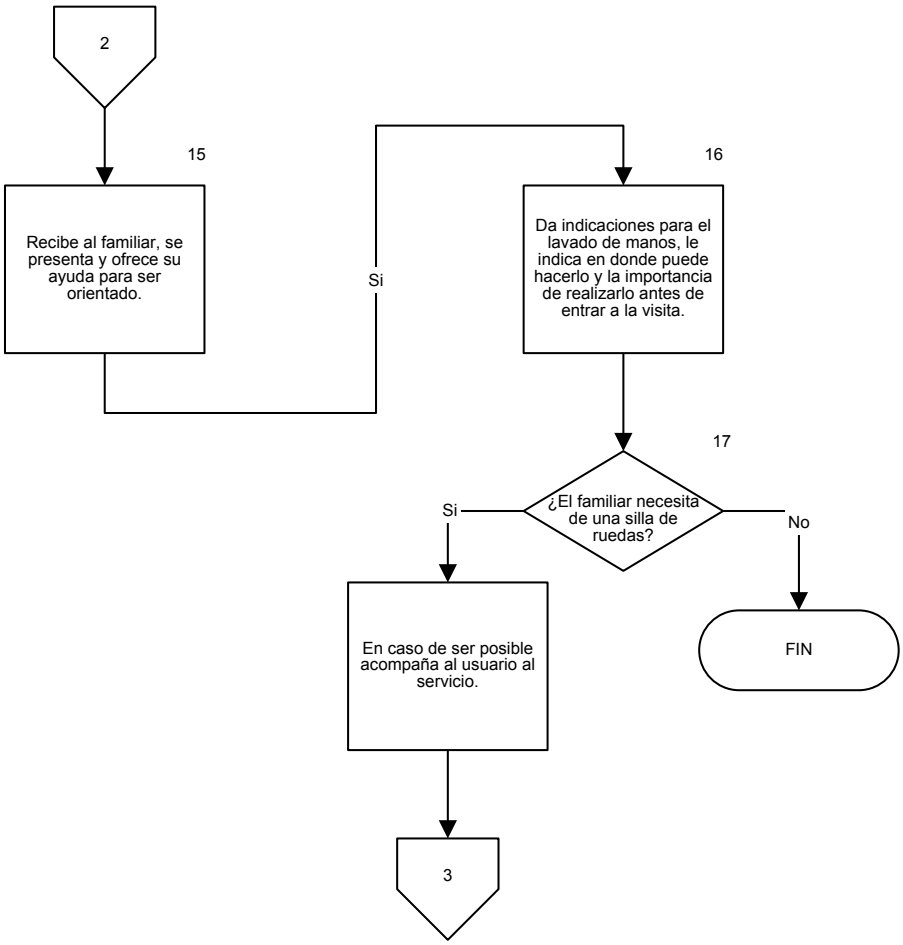
Usuario	Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

PRÉSTAMO DE LOCKER



Personal del Voluntariado

SÍGUEME EN EL HOSPITAL



6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Donadores de sangre	No aplica	Servicio de Banco de Sangre	INER-BS-01
Préstamo de locker	No aplica	Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	INER-RPC-01

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Voluntario. Toda persona que ofrece sus servicios sin compensación económica alguna e interactúa con pacientes y familiares.

8.2 Locker. Armario o casillero en el que los familiares de los pacientes pueden guardar algunas pertenencias.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Actualización del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Donadores de sangre
INER-BS-01

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

DONADORES DE SANGRE

INER INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS ISMAEL COSÍO VILLEGAS

DIRECCIÓN MÉDICA
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y PARAMÉDICOS
SERVICIO DE BANCO DE SANGRE

Nombre del donador			
Nombre completo del paciente			
Servicio Clínico	Cama	Fecha	Hora
Atendió			
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación			

INER-BS-01 (02.2016)

10.2 Préstamo de locker
INER-RPC-01

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS ISMAEL COSÍO VILLEGAS

DIRECCIÓN GENERAL

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN

PRÉSTAMO DE LOCKER

LOCKER:	FECHA DE PRÉSTAMO:
	FECHA DE ENTREGA:

DATOS DEL SOLICITANTE
Nombre completo del paciente
Dirección
Teléfono (s)
Persona responsable
Firma de conformidad

ACUSE USUARIO

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS ISMAEL COSÍO VILLEGAS

DIRECCIÓN GENERAL

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN

PRÉSTAMO DE LOCKER

LOCKER:	FECHA DE PRÉSTAMO:
	FECHA DE ENTREGA:

DATOS DEL SOLICITANTE
Nombre completo del paciente
Dirección
Teléfono (s)
Persona responsable
Firma de conformidad

ACUSE DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN

INER-RPC-01 (11.2015)

2. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES DE REDES SOCIALES (TWITTER)

1.0 PROPÓSITO

1.1 Establecer un canal de comunicación a través de la red social *Twitter* para promover acciones de educación en salud en el marco de las enfermedades respiratorias.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 El Director General del INER y el Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación; administran, supervisan y mantienen actualizada la cuenta institucional de *Twitter*.

3.5 El desarrollo de contenidos será resultado del trabajo en equipo de investigadores, médicos especialistas y personal administrativo de toda la institución quienes sugerirán temas relacionados con prevención de enfermedades respiratorias, calendario de eventos y aspectos generales del programa académico del INER.

3.6 Las publicaciones serán revisadas por los responsables quienes verificarán que los mensajes no afecten la línea editorial.

3.7 Habitualmente se publican de 1 a 5 mensajes por semana. La frecuencia se incrementará si hay eventos especiales, por lo que podrán publicarse tantos mensajes como sea necesario para dar promoción.

3.8 Los temas que se incluirán serán:

- 3.8.1 Mensajes del Director General.
- 3.8.2 Difusión de conferencias.
- 3.8.3 Difusión de comunicados de prensa.
- 3.8.4 Difusión de noticias en medios.
- 3.8.5 Ligas a secciones de la página web del INER.
- 3.8.6 Noticias relacionadas con la prevención de la salud respiratoria.
- 3.8.7 Difusión de eventos especiales (Jornadas Médico Quirúrgicas, Días Mundiales).
- 3.8.8 Pláticas y presentaciones de personalidades científicas externas al INER.
- 3.8.9 Programa académico anual.
- 3.8.10 Publicaciones recientes.
- 3.8.11 Novedades del Instituto (logros, premios, distinciones).

3.9 Se revisan y publican tweets de 7.30 a 8.00 am de Lunes a Viernes.

3.10 Todas las conversaciones dirigidas a la cuenta del INER son revisadas y monitoreadas.

3.11 El contenido de la cuenta se renueva periódicamente, con apego a la planeación que se almacena en un banco de contenidos.

3.12 Dada la cercanía con los usuarios que genera una cuenta de Twitter, la comunicación deberá ser honesta, fluida y siempre en el mismo tono.

3.13 Para el desarrollo de respuestas se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

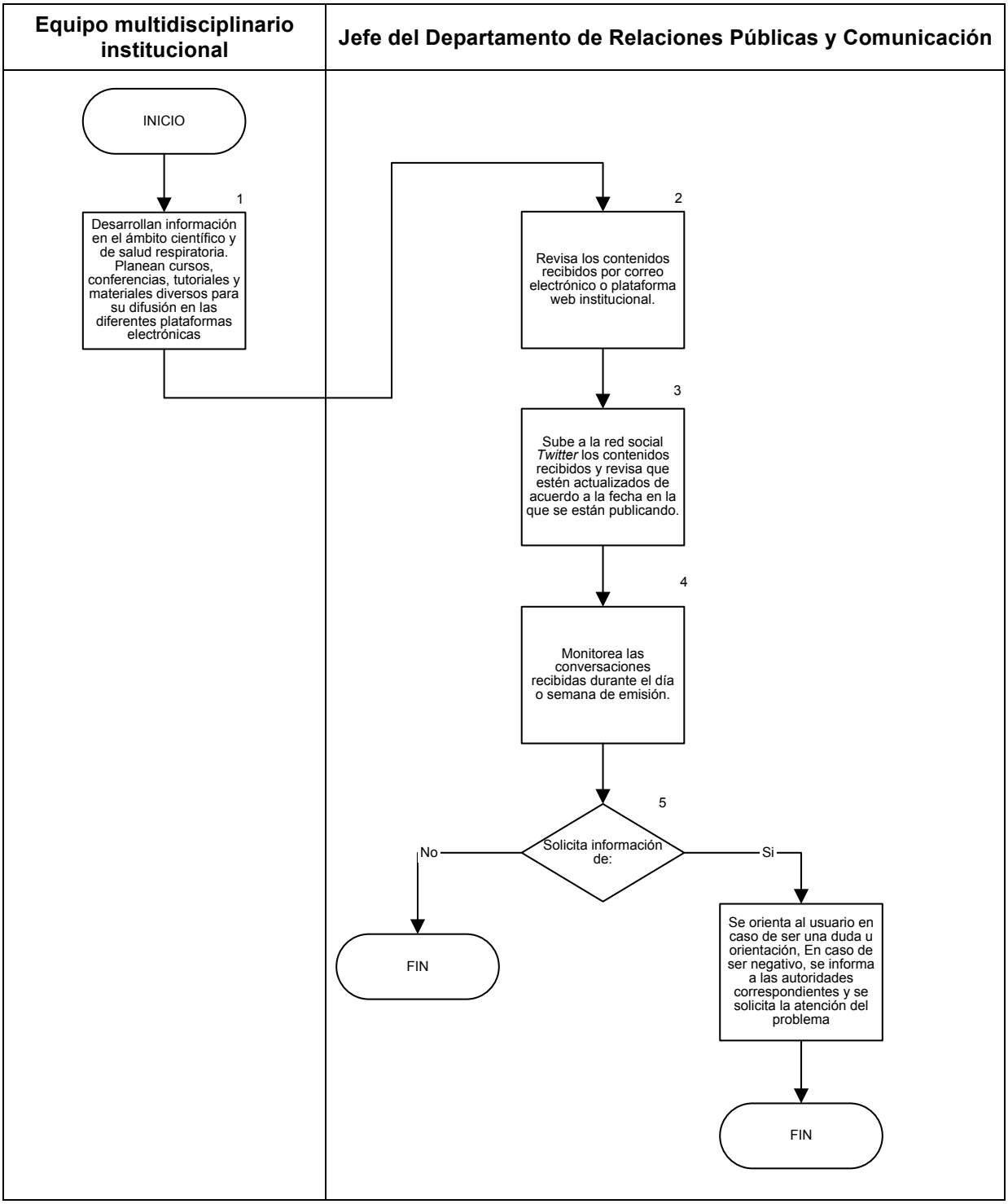
3.14 Contenidos dirigidos hacia el Instituto:

- 3.14.1 Proveer con pasos a seguir en concreto hacia la resolución de su duda, por ejemplo ligas a preguntas frecuentes, un número telefónico, una dirección de correo electrónico y proporcionar seguimiento a esta persona para asegurarse que su duda se resolvió.
- 3.14.2 En caso de que se presente una queja o comentario resaltando alguna problemática institucional se deberá de informar a la Dirección General y a la Dirección de Coordinación, Normatividad y Difusión de la Secretaría de Salud.
- 3.14.3 Se solicita la atención del problema y no se continúa con el comentario.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Equipo multidisciplinario institucional	1	Desarrollan información en el ámbito científico y de salud respiratoria. Planean cursos, conferencias, tutoriales y materiales diversos para su difusión en las diferentes plataformas electrónicas.	
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	2	Revisa los contenidos recibidos por correo electrónico o plataforma web institucional.	
	3	Sube a la red social *Twitter* los contenidos recibidos y revisa que estén actualizados de acuerdo a la fecha en la que se están publicando.	
	4	Monitorea las conversaciones recibidas durante el día o semana de emisión.	
	5	¿Se recibió algún comentario positivo, de agradecimiento, ofensivo o inadecuado a la línea editorial? Sí. Se orienta al usuario en caso de ser una duda u orientación, En caso de ser negativo, se informa a las autoridades correspondientes y se solicita la atención del problema. Termina Procedimiento No. Termina Procedimiento **Termina procedimiento**	

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Twitter. Red social que permite mandar mensajes de texto de corta longitud.

8.2 Tweet. Mensaje de máximo 140 caracteres que se publica a través de Twitter.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Actualización de procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

3. PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE SÍNTESIS INFORMATIVA

1.0 PROPÓSITO

1.1 Informar de manera oportuna a la Dirección General (y a otras áreas cuando sea necesario), sobre los acontecimientos importantes en materia de ciencia, y salud, contaminación, enfermedades respiratorias, así como temas relacionados a la Salud, la Enseñanza y la Investigación en el ámbito respiratorio. Elaborar un registro electrónico de estos temas.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 Todas las noticias y datos en los que se mencione el nombre del Instituto, así como los Servidores Públicos que en éste laboran; deben ser manejados con objetividad y bajo los lineamientos del Código de Ética y Conducta de las y los servidores Públicos del

INER dando aviso inmediato al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación y a la Dirección General en caso de que la noticia lo amerite.

3.5 Se debe realizar una búsqueda cuidadosa de noticias relevantes sobre salud respiratoria principalmente en los periódicos de circulación nacional: Reforma, La Jornada, El Universal y Excélsior.

3.6 El personal de Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación revisa diariamente las noticias recibidas vía correo electrónico que proporciona la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Salud y se reenvían a la Dirección General.

3.7 En la revisión de las notas no deberán omitirse datos.

3.8 Esta actividad debe realizarse con pulcritud y buena presentación.

3.9 Al localizar una nota de interés, el personal encargado de la revisión de los periódicos, debe enmarcar con pluma o crayón color rojo, el encabezado y la nota completa correspondiente a los temas de Salud Respiratoria que engloben la atención médica, la enseñanza y/o la investigación.

3.10 Se debe aplicar criterio en la selección de noticias si es que el tema no se establece específicamente.

3.11 Todos los periódicos deberán entregarse íntegros junto con las noticias remarcadas a las 8:00 hrs en la Dirección General.

3.12 Cuando exista alguna actividad que impida la realización de esta tarea a temprana hora, se debe, al término del evento y en forma inmediata, llevarla a cabo así como dar aviso a la Dirección General.

3.13 En el turno especial se debe tener particular cuidado en esta tarea, debido a que la entrega física de las notas se realizará hasta el siguiente día hábil.

3.14 Cuando aparezca el nombre del Instituto, se subrayará con marcatextos, una sola vez, para resaltarlo.

3.15 Cuando los diarios no lleguen oportunamente, se dará aviso a la Jefatura del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación para que sean comprados en el puesto de periódicos.

3.16 Para llevar a cabo la entrega de la noticia se anota en el registro electrónico:

- Título de la nota,
- Periódico de procedencia,
- Relación del tema de interés,
- Sección y página y

- Nombre del administrativo que ubicó la noticia.

3.17 REVISTAS

3.17.1 El personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, entrega oportunamente la revista PROCESO los días lunes a la Dirección General.

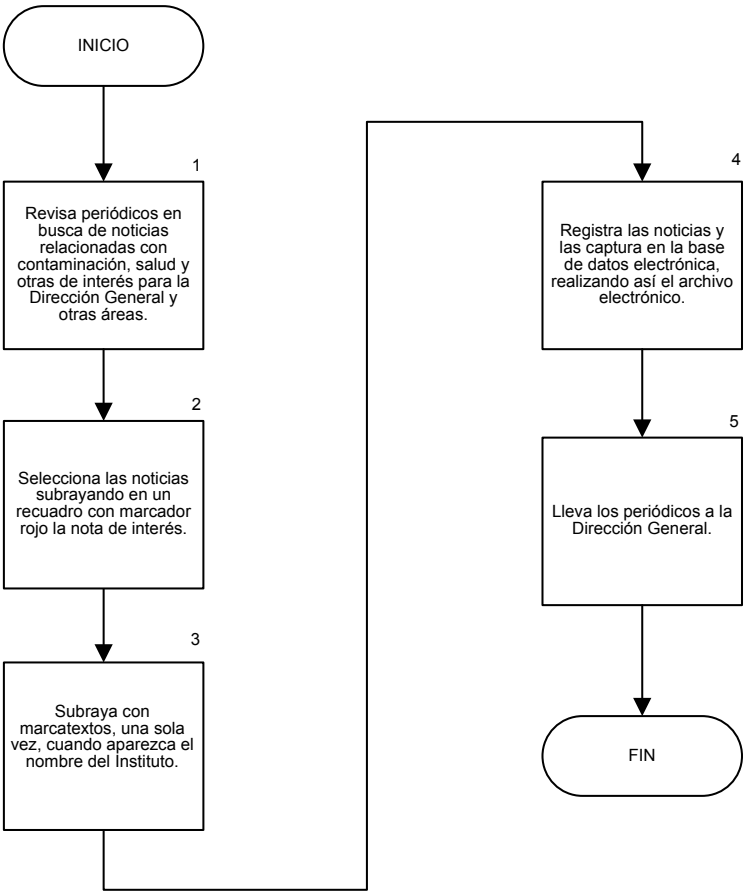
3.17.2 El personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación revisa las revistas que llegan al Instituto, así como los suplementos que se encuentran en los periódicos que se revisan diariamente y determinar si contienen notas de interés sobre Salud Respiratoria.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	1	Revisa periódicos en busca de noticias relacionadas con contaminación, salud y otras de interés para la Dirección General y otras áreas.	
	2	Selecciona las noticias subrayando en un recuadro con marcador rojo la nota de interés.	
	3	Subraya con marcatextos, una sola vez, cuando aparezca el nombre del Instituto.	
	4	Registra las noticias y las captura en la base de datos electrónica, realizando así el archivo electrónico.	
	5	Lleva los periódicos a la Dirección General. **Termina procedimiento**	

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación



6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 No aplica

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Actualización del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

4. PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE ENTREVISTAS

1.0 PROPÓSITO

1.1 Coordinar las entrevistas solicitadas por la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Salud, para los diferentes medios de comunicación sobre diversos temas de salud, con médicos especialistas del Instituto, a través de los cuales; se da a conocer a la población en general las actividades que en materia de Enfermedades Respiratorias, Investigación y Docencia realiza el INER.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 Todas las entrevistas en las que se mencione el nombre del Instituto, la información brindada por los servidores públicos que en éste laboran, así como sus datos personales; deben ser manejados con objetividad y bajo los lineamientos del Código de Ética y Conducta de las y los Servidores Públicos del INER.

3.5 El Instituto no podrá dejar de atender las solicitudes de los reporteros que deseen una entrevista.

3.6 Todos los solicitantes serán canalizados a la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Salud, ya sea que la solicitud se realice de manera telefónica o presencial.

3.7 El personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación proporcionará la información necesaria para solicitar entrevista.

3.8 Se indicarán los siguientes números telefónicos para solicitar la cita: 5553-7108 y 5553-7745.

3.9 El administrativo del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación realizará un seguimiento constante a esta actividad.

3.10 Una vez agendada la entrevista el responsable de su gestión debe recibir al reportero en la entrada principal del Instituto hasta el lugar asignado para la entrevista y posteriormente, regresar por el reportero para conducirlo a la salida del Instituto.

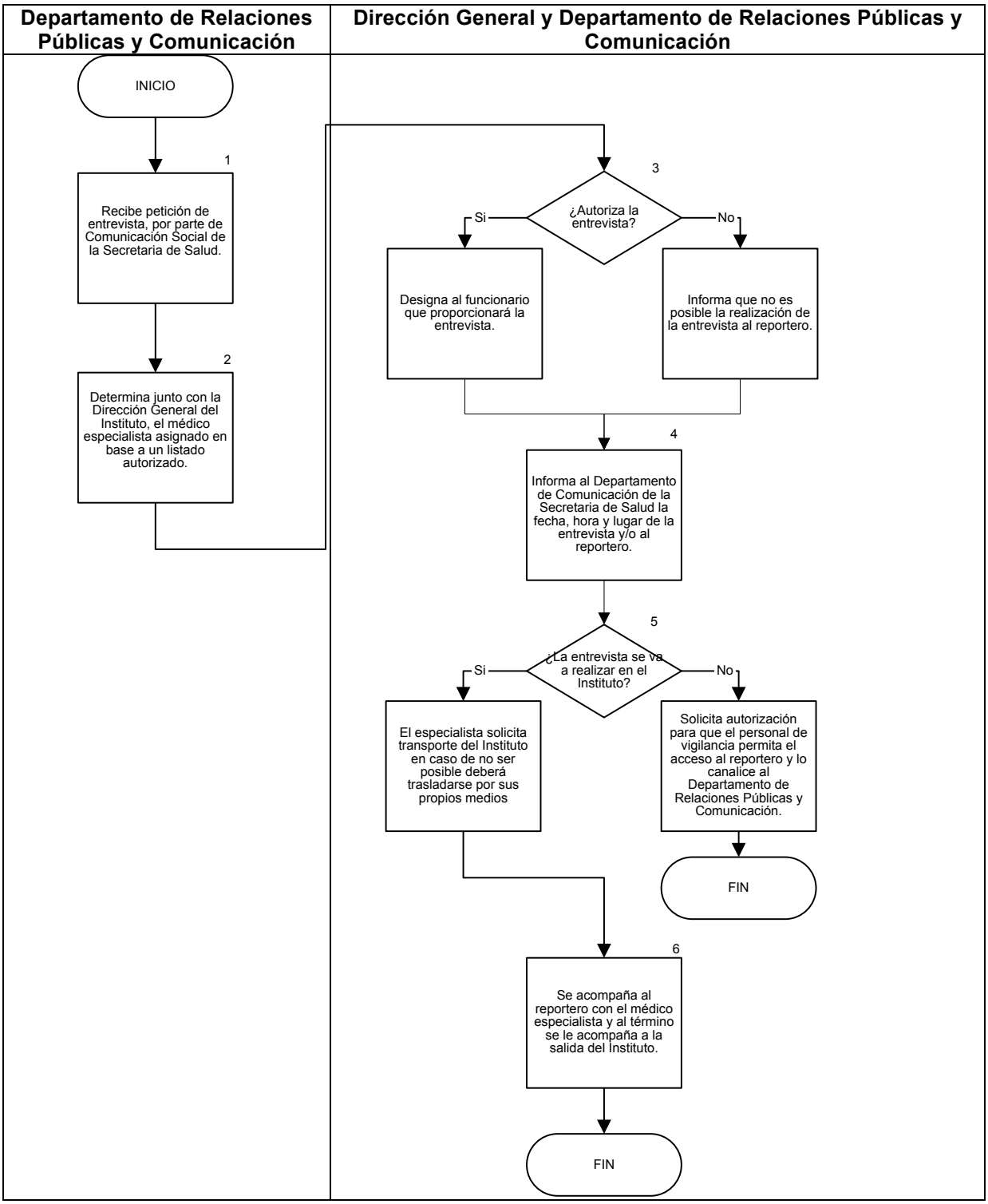
3.11 El administrativo encargado de esta actividad, es responsable de generar un reporte electrónico por cada entrevista.

3.12 El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación deberá elaborar un reporte anual a la Dirección General para medir el posicionamiento del Instituto en los medios de comunicación y público en general.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	1	Recibe petición de entrevista, por parte de Comunicación Social de la Secretaria de Salud.	
	2	Determina junto con la Dirección General del Instituto, el médico especialista asignado en base a un listado autorizado.	
Dirección General y Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	3	¿Autoriza la entrevista? Si: Designa al funcionario que proporcionará la entrevista. Continúa actividad 4. No: Informa que no es posible la realización de la entrevista al reportero. Termina procedimiento.	
	4	Informa al Departamento de Comunicación de la Secretaria de Salud la fecha, hora y lugar de la entrevista y/o al reportero.	
	5	¿La entrevista se va a realizar en el Instituto? Sí: Solicita autorización para que el personal de vigilancia permita el acceso al reportero y lo canalice al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación. Continúa actividad 6. No: El especialista solicita transporte del Instituto en caso de no ser posible deberá trasladarse por sus propios medios. Termina procedimiento.	
	6	Se acompaña al reportero con el médico especialista y al término se le acompaña a la salida del Instituto. **Termina procedimiento**	

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 No aplica

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Actualización del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

5. PROCEDIMIENTO PARA EL APOYO DE EVENTOS Y CEREMONIAS

1.0 PROPÓSITO

1.1 Mantener comunicación activa con los usuarios del Instituto, a fin de orientarlos para facilitar la experiencia en los servicios que se ofrecen, motivando un estado de ánimo asertivo durante su permanencia y la gestión de trámites.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 El apoyo por parte del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación en eventos y ceremonias deberá ser solicitado, con dos semanas de anticipación.

3.5 La solicitud de apoyo será vía memorándum con las siguientes especificaciones:

- Programa.
- Nombre del maestro de ceremonia.
- Relación de los integrantes del Presídium.

- Nombre de las personas a las que se les elaborará personificador.

3.6 Se elaborarán personificadores para distinguir a cada uno de los integrantes del Presídium y ponentes del evento.

3.7 El día del evento se montarán señaladores indicando el lugar en el que se llevará a cabo, para facilitar la ubicación por parte de los asistentes.

3.8 El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, organizará la logística para la recepción de invitados.

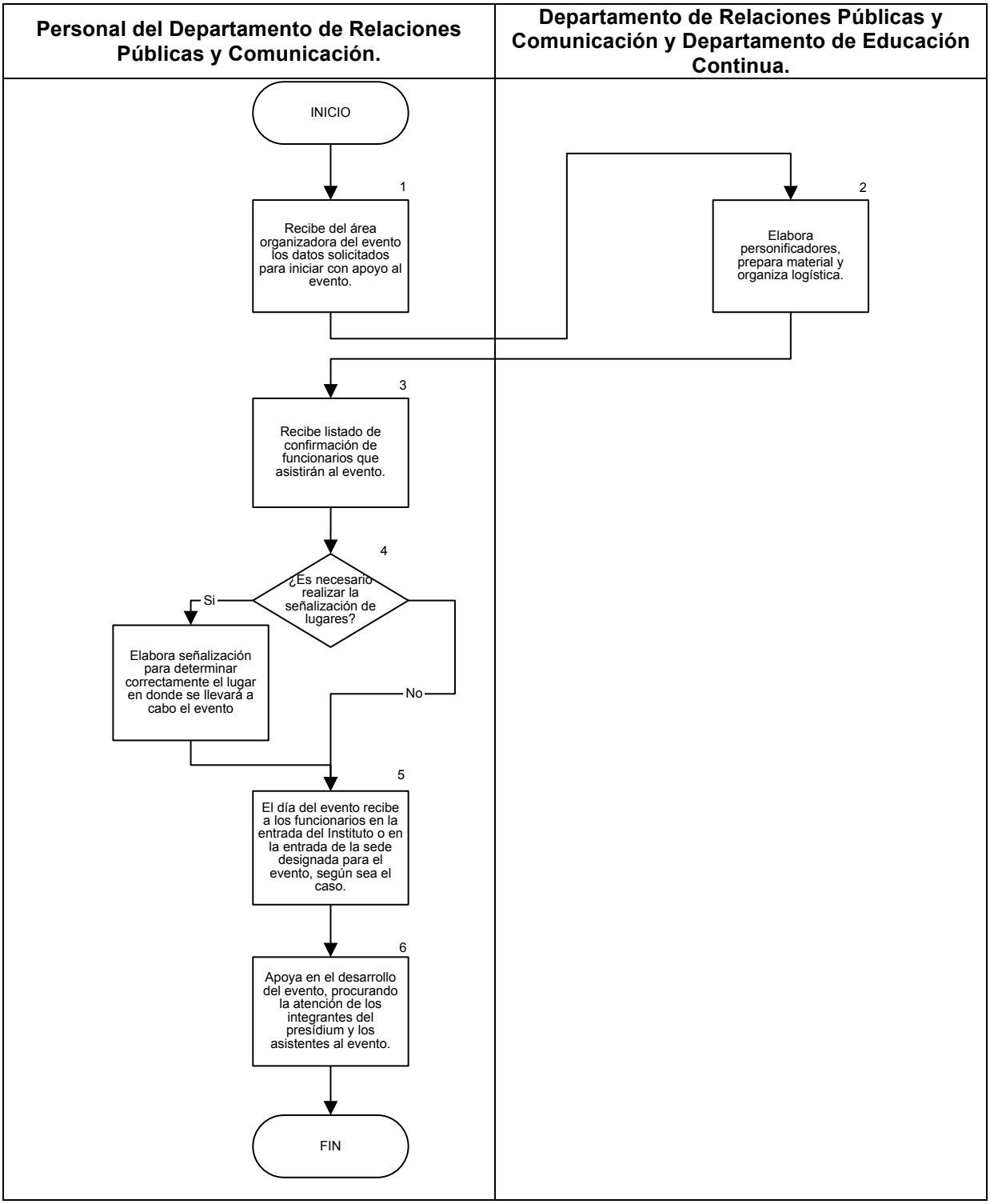
3.9 El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación determinará en conjunto con el Departamento de Coordinación Técnica, y la Dirección General, la organización del presídium.

3.10 Se otorgará apoyo logístico al área encargada del evento durante el mismo, esto incluye botellines de agua, personificadores, papeletas para elaborar notas, lápices, plumas; así como staff que apoye en la serie de preguntas y respuestas en interacción con el público asistente.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.	1	Recibe del área organizadora del evento los datos solicitados para iniciar con apoyo al evento.	
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación y Departamento de Educación Continua.	2	Elabora personificadores, prepara material y organiza logística.	
Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.	3	Recibe listado de confirmación de funcionarios que asistirán al evento.	
	4	¿Es necesario realizar la señalización de lugares? Sí. Elabora señalización para determinar correctamente el lugar en donde se llevará a cabo el evento. Continúa actividad 5. No. Continúa actividad 5.	
	5	El día del evento recibe a los funcionarios en la entrada del Instituto o en la entrada de la sede designada para el evento, según sea el caso.	
	6	Apoya en el desarrollo del evento, procurando la atención de los integrantes del presídium y los asistentes al evento. **Termina procedimiento**	

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 No aplica

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Actualización del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

6. PROCEDIMIENTO PARA LA EDICIÓN DE MATERIALES DE DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL INER

1.0 PROPÓSITO

1.1 Incrementar la comunicación entre el personal del INER, con la finalidad de consolidar un equipo de trabajo proactivo, para el logro de objetivos comunes.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 Materiales Audiovisuales:

3.4.1 Para el desarrollo de materiales audiovisuales, el personal designado por el Jefe de Relaciones Públicas y Comunicación elaborará un guión técnico o escaleta relacionado con el tema que se desea dar a conocer.

3.4.2 El personal de las diversas áreas del Instituto podrá solicitar la elaboración de estos materiales presentado directamente su propuesta al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.

3.4.3 Una vez evaluada y aprobada la propuesta, se le solicitará al área interesada que elabore un guión literario para el desarrollo del material o bien, una recopilación de textos y documentos que soporten de manera teórica el tema de interés a difundir.

3.4.4 El personal designado para elaborar el guión técnico, será responsable de recibir la información para el armado del mismo.

3.4.5 Una vez elaborado el guión técnico se enviará al Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza para designar fecha de producción del material audiovisual.

3.4.6 La post-producción y publicación del material se llevará a cabo por parte del Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza.

3.5 Boletín Informativo

3.5.1 El material se publicará mensualmente.

3.5.2 El Boletín abordará noticias relacionadas con los eventos institucionales llevados a cabo el mes inmediato anterior, premiaciones de médicos destacados, eventos de basificaciones o profesionalización del personal, así como logros y avances que acontezcan dentro y fuera del Instituto y/o que involucren al personal.

3.5.3 Antes de la impresión y publicación del material, su contenido, deberá ser aprobado por la Dirección General del Instituto.

3.5.4 Será de circulación interna. Se imprimirán 5 ejemplares en formato a color, tamaño cartel (90x60 cm) y se colocará en los lugares destinados para este fin.

3.5.5 La Dirección General solicitará al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación que se publique el boletín en la página WEB del INER en formato PDF en la sección “Noticias y Boletines”.

3.5.6 Ambas publicaciones (electrónica e impresa) se designarán bajo el nombre de “INER INFORMA” y será elaborado y supervisado por el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación y el Departamento de Coordinación Técnica.

3.5.7 La información a publicar será enviada para el armado y diseño al Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza y la Oficina de Audiovisual para su impresión.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

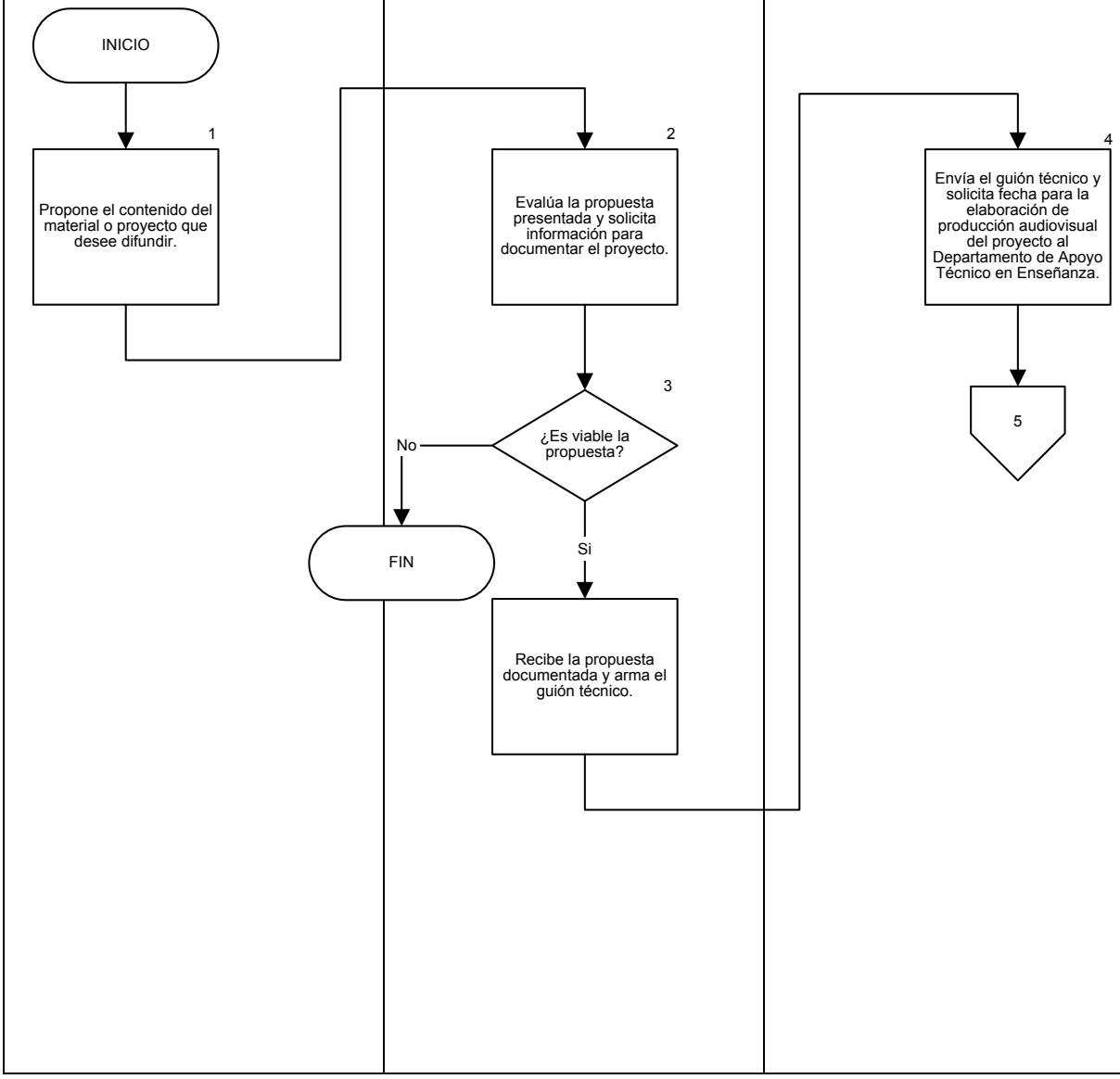
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Material audiovisual			
Jefes de Área, Jefes de Departamento, Coordinadores, Supervisores o Personal Adscrito a otros Departamentos	1	Propone el contenido del material o proyecto que desee difundir.	
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	2	Evalúa la propuesta presentada y solicita información para documentar el proyecto.	
	3	¿Es viable la propuesta? Sí. Recibe la propuesta documentada y arma el guión técnico. Continúa actividad 4. No. Termina procedimiento.	
Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	4	Envía el guión técnico y solicita fecha para la elaboración de producción audiovisual del proyecto al Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza.	
Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza, Oficina de Audiovisual	5	Revisa el guión técnico y elige las herramientas técnicas para la producción, la fecha y la locación.	
Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	6	Desarrolla la post-producción y revisa el producto terminado junto con el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación. Termina procedimiento	
Boletín Informativo			
Jefe del Departamento de Coordinación Técnica y Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	7	Propone el contenido de la publicación correspondiente al mes inmediato anterior.	

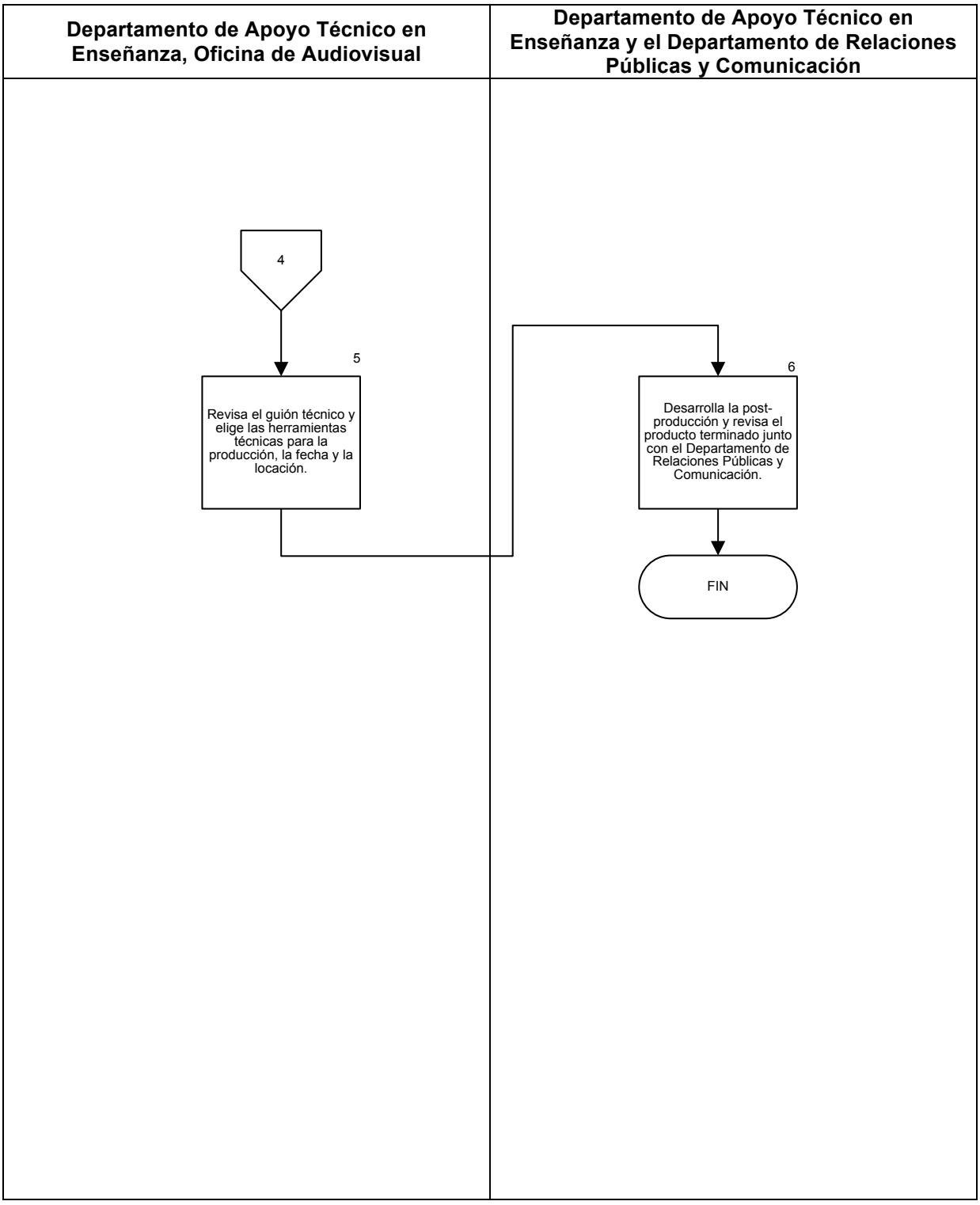
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Jefe del Departamento de Coordinación Técnica y Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	8	Jerarquiza las notas informativas más relevantes, determinando su orden de aparición a partir de su trascendencia.	
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	9	Redacta las notas con corrección de estilo.	
Jefe del Departamento de Coordinación Técnica y Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	10	Solicita a la Oficina de Audiovisual, material gráfico de los eventos más importantes registrados en el último mes.	
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza, Oficina de Audiovisual	11	Integran el contenido, se realiza nuevamente corrección de estilo y determinan el orden de las notas a publicar e identifican el material gráfico que apoyara con imágenes la información.	
Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza	12	Arma el *Dummy* en base a la jerarquización de las notas, adjunta las fotografías correspondientes a los eventos mencionados y presenta el diseño de la publicación.	
	13	Entrega el *Dummy* al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación para correcciones a la propuesta gráfica.	
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	14	Recibe el *Dummy* y revisa nuevamente el diseño de la propuesta a publicar.	
	15	Entrega el *Dummy* a la Dirección General para su aprobación.	
Jefe del Departamento de Coordinación Técnica	16	Recibe el *Dummy*.	

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Dirección General Departamento de Coordinación Técnica	17	¿Existen correcciones? Sí. Devuelve material al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación con las correcciones indicadas. Continúa actividad 18. No. Devuelve *Dummy* al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación para que ordene su impresión. Continúa actividad 19.	
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	18	Se reúne con el equipo de diseño para elaborar las correcciones pertinentes.	
Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza	19	Envía la propuesta digital a la Oficina de Audiovisual para su impresión final y solicita la publicación electrónica en el portal de Internet.	
Oficina de Audiovisual	20	Entrega el Material impreso al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.	
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	21	Publica las impresiones del Boletín aprobado en los lugares destinados para este fin.	
	22	Solicita la publicación electrónica al Departamento de Informática. **Termina procedimiento**	

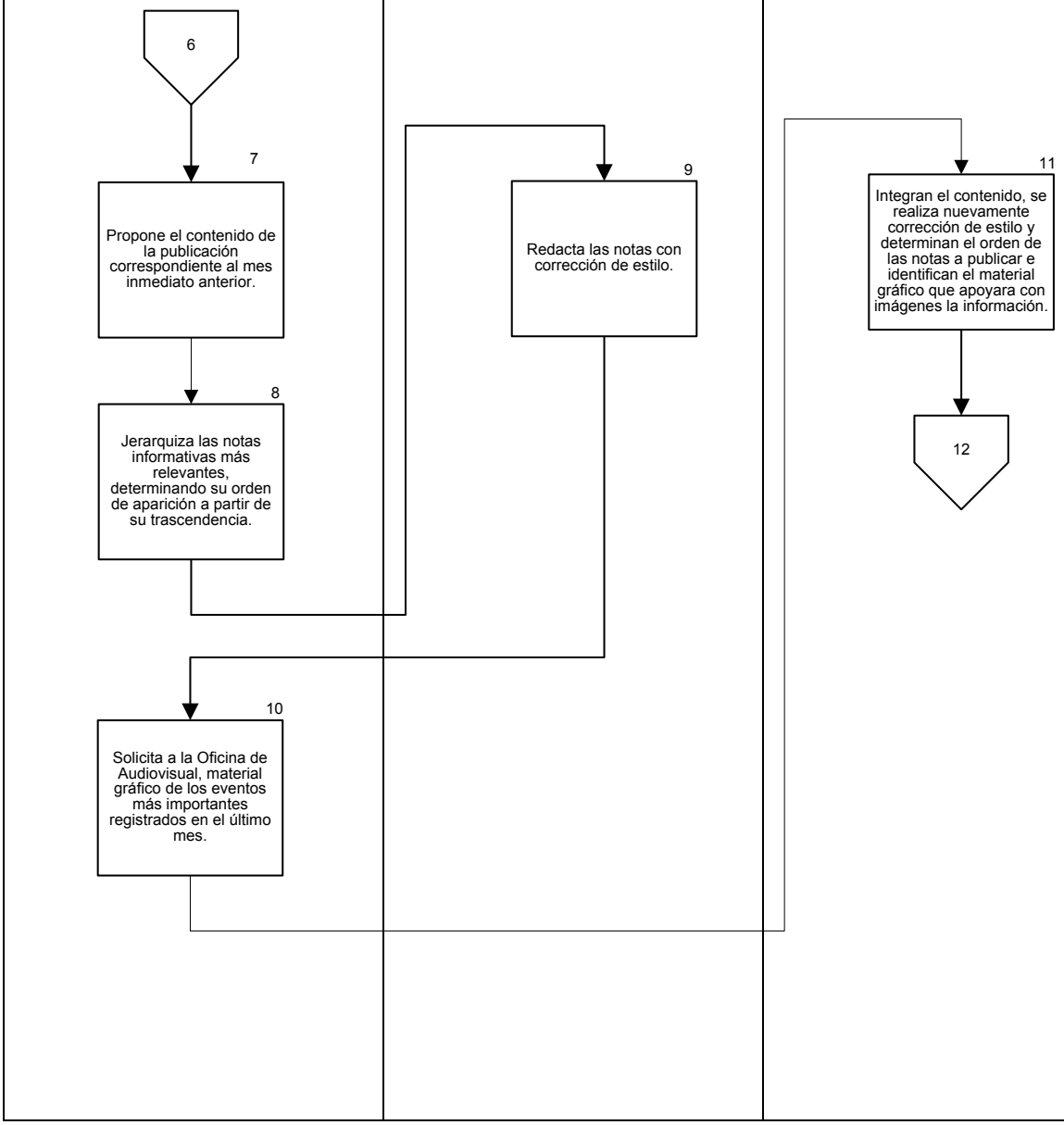
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

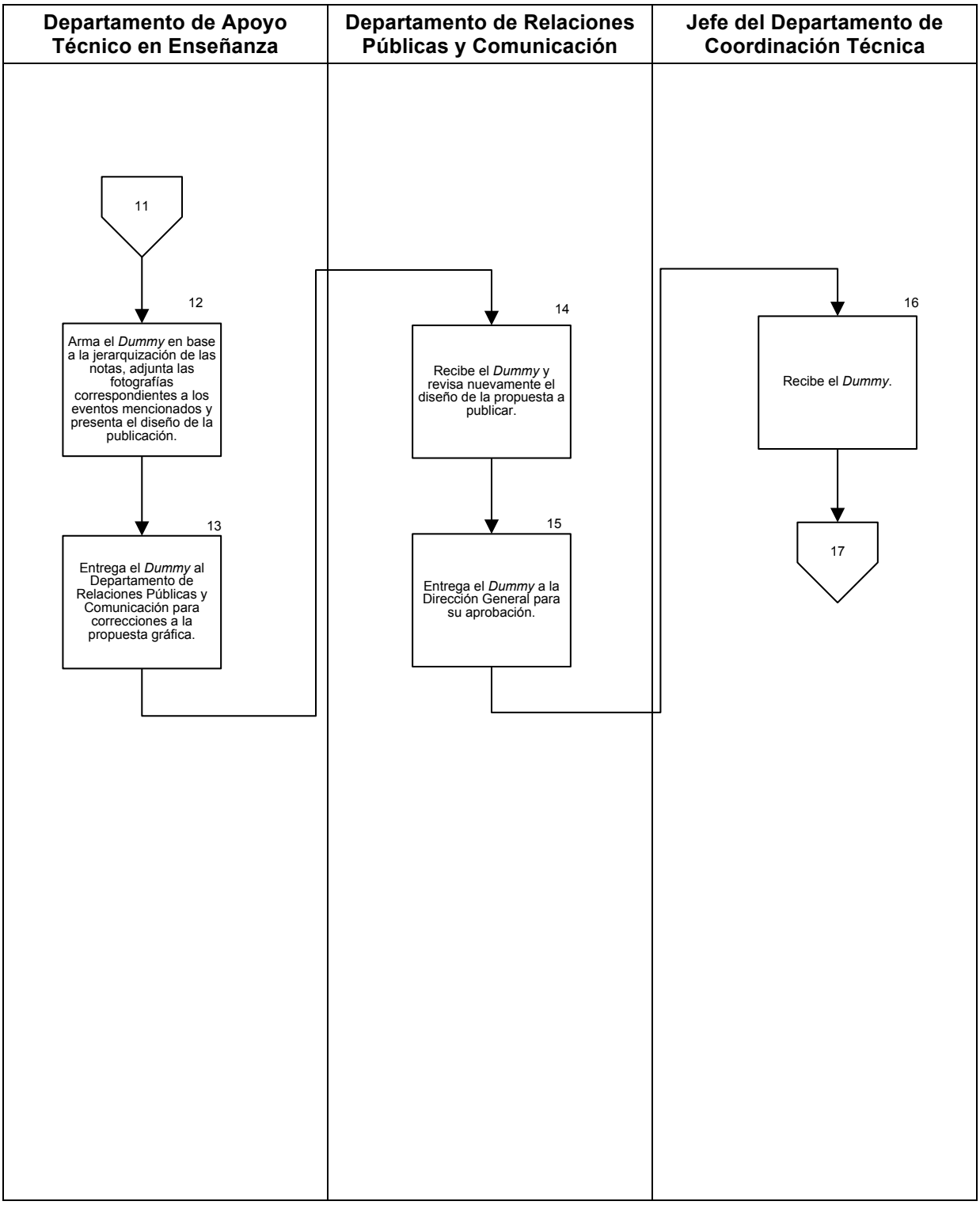
Jefes de Área, Jefes de Departamento, Coordinadores, Supervisores o Personal Adscrito a otros Departamentos	Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
MATERIAL AUDIOVISUAL		

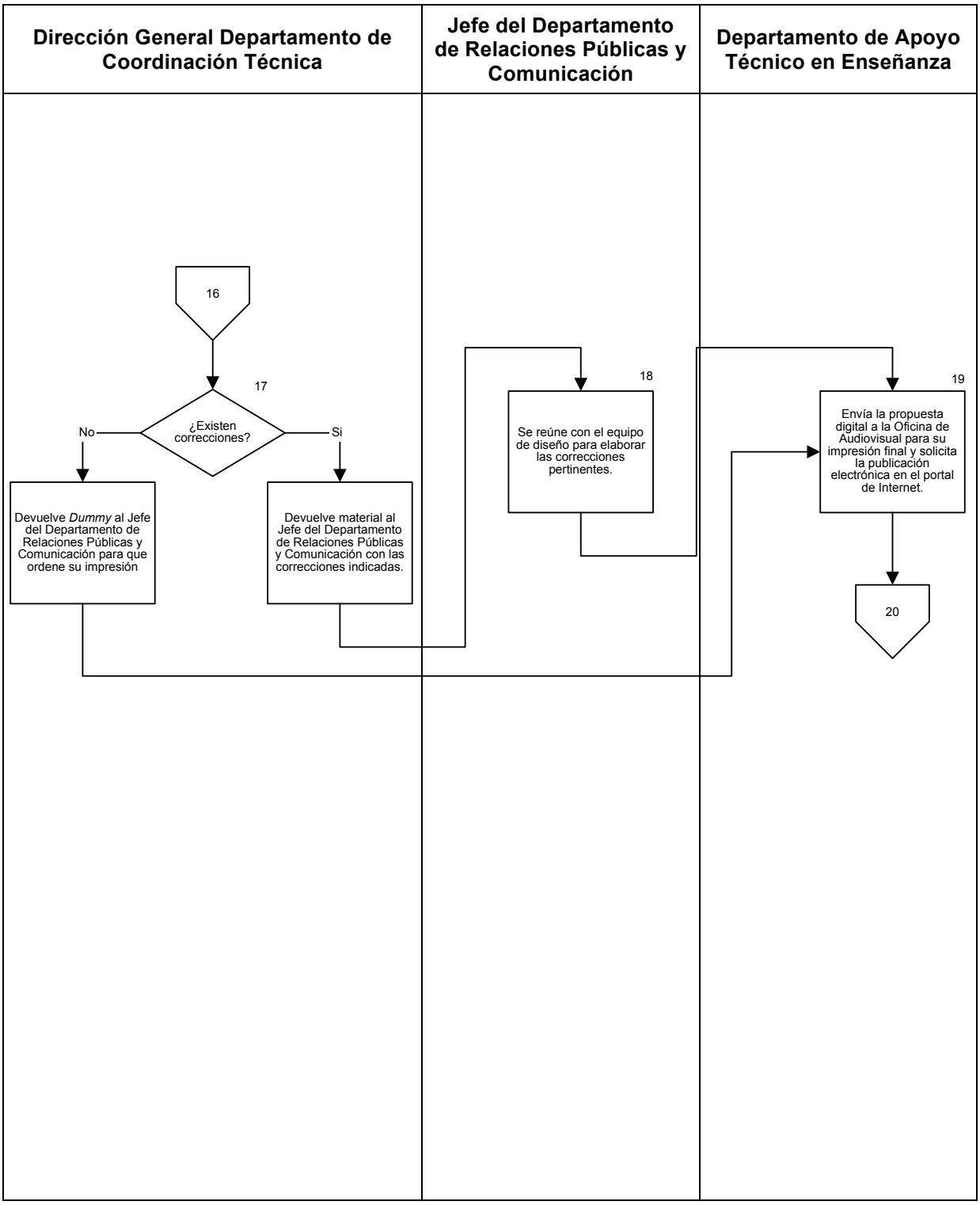


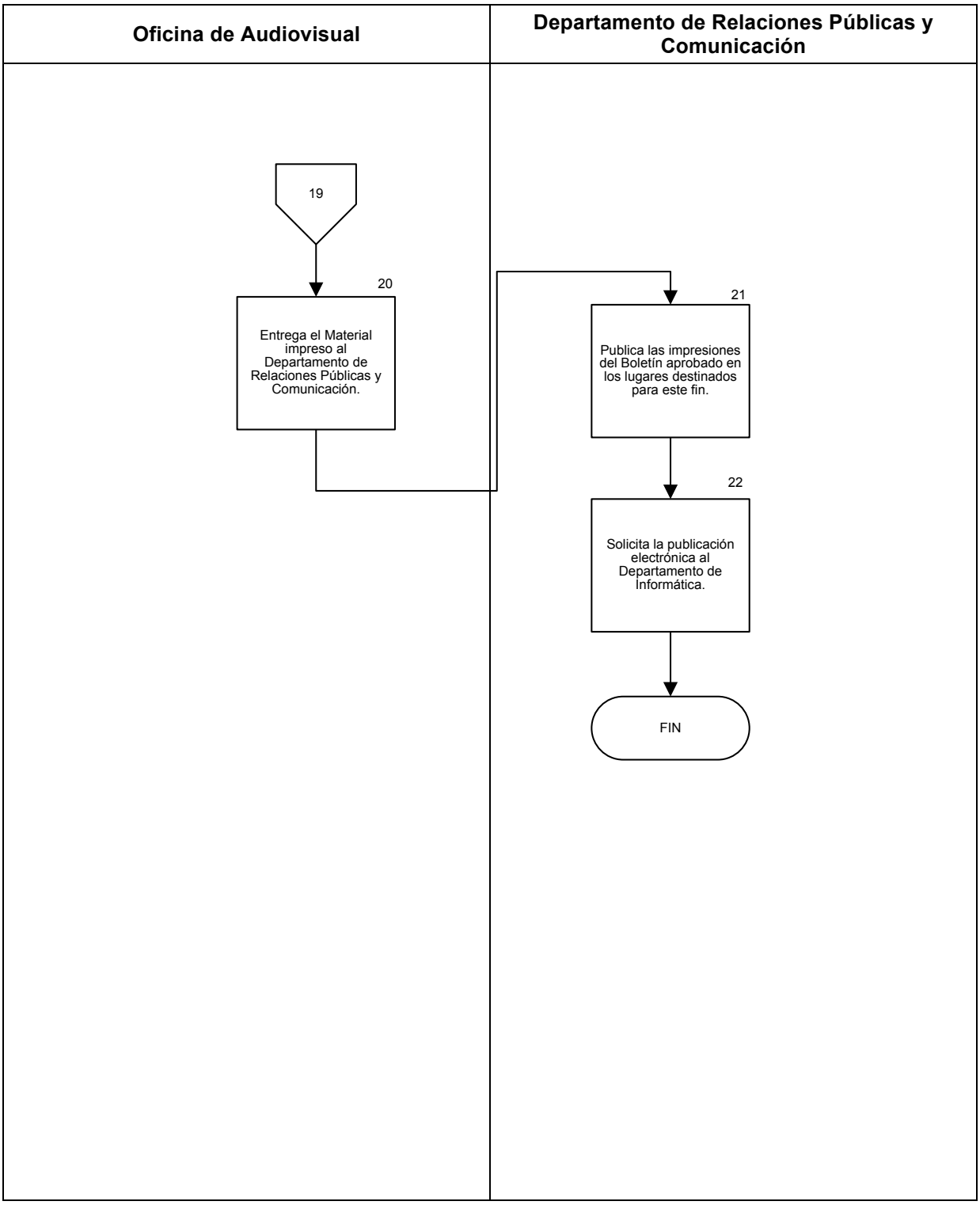

Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza, Oficina de Audiovisual
Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza y el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
4
5
Revisa el guión técnico y elige las herramientas técnicas para la producción, la fecha y la locación.
6
Desarrolla la post-producción y revisa el producto terminado junto con el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.
FIN

Jefe del Departamento de Coordinación Técnica y Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.	Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza, Oficina de Audiovisual
Boletín Informativo		




Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
Jefe del Departamento de Coordinación Técnica
11
12
Arma el *Dummy* en base a la jerarquización de las notas, adjunta las fotografías correspondientes a los eventos mencionados y presenta el diseño de la publicación.
13
Entrega el *Dummy* al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación para correcciones a la propuesta gráfica.
14
Recibe el *Dummy* y revisa nuevamente el diseño de la propuesta a publicar.
15
Entrega el *Dummy* a la Dirección General para su aprobación.
16
Recibe el *Dummy*.
17


Dirección General Departamento de Coordinación Técnica
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza
16
17
¿Existen correcciones?
No
Si
Devuelve *Dummy* al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación para que ordene su impresión
Devuelve material al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación con las correcciones indicadas.
18
Se reúne con el equipo de diseño para elaborar las correcciones pertinentes.
19
Envía la propuesta digital a la Oficina de Audiovisual para su impresión final y solicita la publicación electrónica en el portal de Internet.
20


Oficina de Audiovisual
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
19
20
Entrega el Material impreso al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.
21
Publica las impresiones del Boletín aprobado en los lugares destinados para este fin.
22
Solicita la publicación electrónica al Departamento de Informática.
FIN

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Dummy. Se trata del borrador utilizado para elaborar correcciones en manuscrito. Este se revisa y se reescribe las veces que sean necesarias.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Actualización del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

7. PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO EL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL

1.0 PROPÓSITO

1.1 Desarrollar la proyección y ejecución de soportes de comunicación que consoliden y mantengan la conciencia colectiva institucional, así como materiales que difundan y fortalezcan la imagen institucional del INER y la de sus trabajadores, desarrollar programas de registro, resguardo y cuidado del acervo artístico del INER, y gestionar el enriquecimiento de las actividades artísticas y culturales, tales como exposiciones, conciertos, obras de teatro, presentaciones de danza, entre otras.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a la Coordinación de Arte y Cultura Institucional del Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética y Conducta de las y los Servidores Públicos del INER.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 El Coordinador de Arte y Cultura Institucional del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, diseñará y gestionará campañas de cultura institucional a través de

carteles, folletos, volantes, cápsulas informativas, pláticas, conferencias y/o galerías itinerantes.

3.5 Los materiales y productos realizados por la Coordinación de Arte y Cultura Institucional, tendrán difusión interna y externa y su tema relevante comprenderá la promoción y prevención a la salud especialmente en el ámbito respiratorio.

3.6 Las campañas desarrolladas por la Coordinación de Arte y Cultura Institucional serán dirigidas al público general, público de la rama médica e investigadores.

3.7 La Coordinación de Arte y Cultura Institucional registra y resguarda la ubicación, condiciones físicas y la exhibición de las obras de arte, propiedad institucional, distribuidas en las diversas áreas físicas del INER.

3.8 El Coordinador de Arte y Cultura Institucional, gestionará los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de las diversas estrategias para el mantenimiento del arte y de la cultura institucional a través de relaciones públicas y la vinculación con organismos públicos y privados.

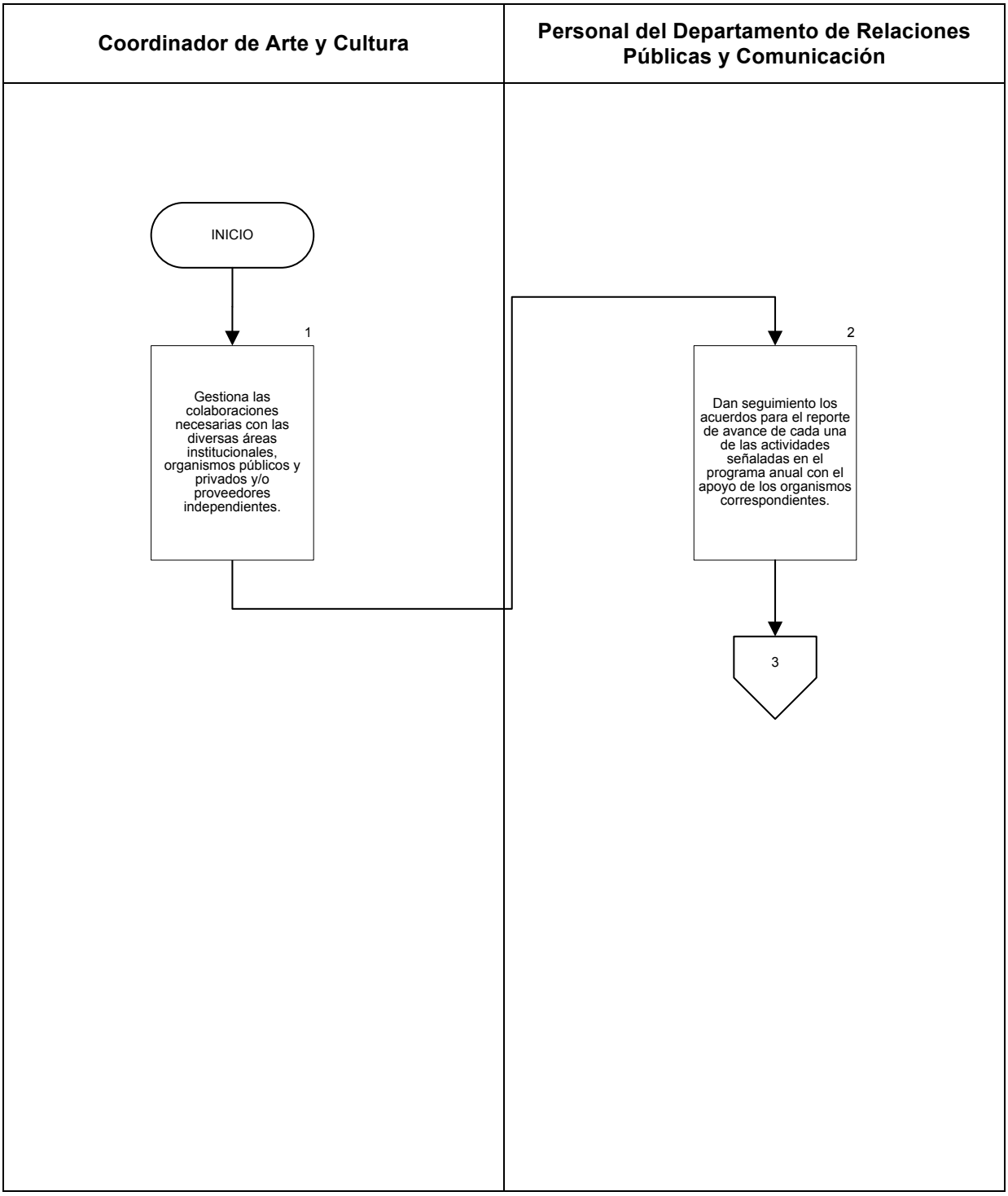
3.9 El Coordinador de Arte y Cultura Institucional del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, diseñará y gestionará programas y actividades para la apreciación, acercamiento y fomento a la cultura y el arte, en los que los trabajadores del Instituto y el público participante tengan contacto con las cualidades terapéuticas del arte.

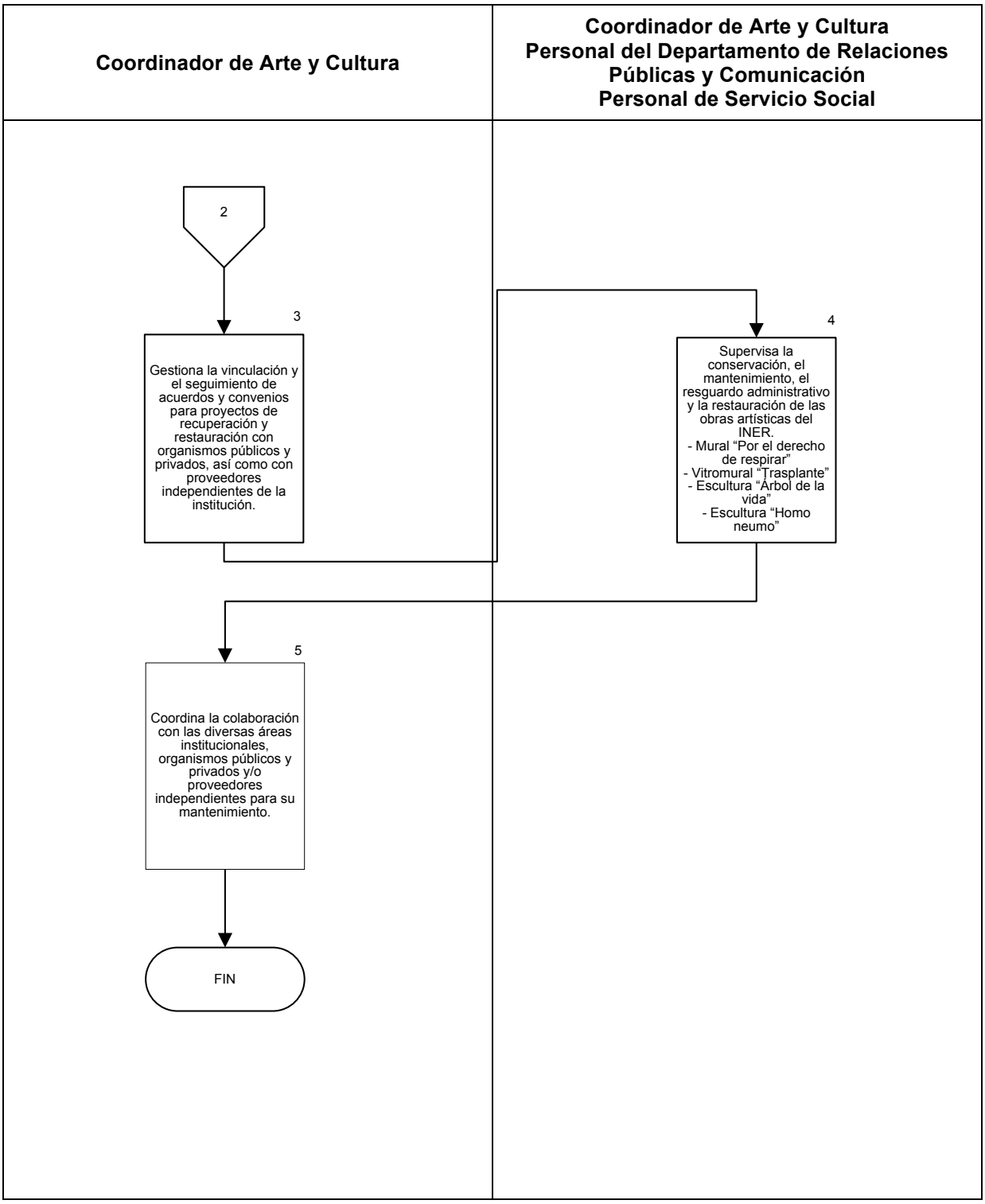
3.10 El personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, deberá apoyar la gestión y difusión de los programas, actividades, proyectos y materiales desarrollados y dirigidos por la Coordinación de Arte y Cultura Institucional.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Coordinador de Arte y Cultura	1	Gestiona las colaboraciones necesarias con las diversas áreas institucionales, organismos públicos y privados y/o proveedores independientes.	
Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	2	Dan seguimiento los acuerdos para el reporte de avance de cada una de las actividades señaladas en el programa anual con el apoyo de los organismos correspondientes.	
Actividades artísticas y culturales			
Coordinador de Arte y Cultura	3	Gestiona la vinculación y el seguimiento de acuerdos y convenios para proyectos de recuperación y restauración con organismos públicos y privados, así como con proveedores independientes de la institución.	
Coordinador de Arte y Cultura Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Personal de Servicio Social	4	Supervisa la conservación, el mantenimiento, el resguardo administrativo y la restauración de las obras artísticas del INER. - Mural “Por el derecho de respirar” - Vitromural “Trasplante” - Escultura “Árbol de la vida” - Escultura “Homo neumo”	
Coordinador de Arte y Cultura	5	Coordina la colaboración con las diversas áreas institucionales, organismos públicos y privados y/o proveedores independientes para su mantenimiento. **Termina procedimiento**	

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO




Coordinador de Arte y Cultura
Coordinador de Arte y Cultura
Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
Personal de Servicio Social
2
3
Gestiona la vinculación y el seguimiento de acuerdos y convenios para proyectos de recuperación y restauración con organismos públicos y privados, así como con proveedores independientes de la institución.
4
Supervisa la conservación, el mantenimiento, el resguardo administrativo y la restauración de las obras artísticas del INER.
- Mural "Por el derecho de respirar"
- Vitromural "Trasplante"
- Escultura "Árbol de la vida"
- Escultura "Homo neumo"
5
Coordina la colaboración con las diversas áreas institucionales, organismos públicos y privados y/o proveedores independientes para su mantenimiento.
FIN

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 No aplica

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Inclusión del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

8. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1.0 PROPÓSITO.

1.1 Fortalecer la imagen institucional a través de la adecuación de espacios para la difusión interna y externa de información que tenga afinidad con los propósitos institucionales, depurar la información visual caduca o ajena a los mismos y procurar mejorar la calidad en la atención de los usuarios a través de teléfonos de auxilio enlazados a la línea de información.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El personal adscrito al Departamento de al Departamento de Relaciones Publicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 El Coordinador de Arte y Cultura Institucional del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, es responsable de diseñar los espacios destinados a la colocación de carteles y difusión de información interna y externa.

3.5 El Coordinador de Arte y Cultura Institucional del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, gestionará con el Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción, la adecuación y mantenimiento de los espacios destinados a los Centros de Información y Comunicación (CiC), asimismo; se colocarán de manera estratégica los teléfonos destinados para proporcionar ayuda e información.

3.6 La información difundida en los CiC deberá ser de carácter académico y administrativo, y para la divulgación de avisos que requieran las áreas.

3.7 La información difundida deberá presentarse en carteles tamaño 90 x 60 cm o tabloide de 28 x 43 cm, tener sello de validación del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, de acuerdo a los lineamientos de imagen institucional de la SSa.

3.8 Los carteles e información a difundir, serán colocados por el personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación en los espacios destinados en cada CiC, señalados por líneas grises en la medida y formato señalados en el punto anterior.

3.9 Los materiales impresos aprobados para su difusión por el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación llevarán un sello como validación.

3.10 Los impresos que se coloquen de forma independiente podrán ser retirados de manera semanal de los CiC, si no cumplen con los requerimientos institucionales.

3.11 Para el caso de que esta conducta sea repetitiva por alguna de las áreas del INER, la Coordinación de Arte y Cultura podrá entrar en contacto con el responsable para acoplar las actividades de divulgación.

3.12 El teléfono de ayuda e información será atendido por el personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.

3.13 Los teléfonos de ayuda e información son para resolver cualquier duda relacionada a trámites o atención de los pacientes, o en su caso; para solicitar auxilio y apoyo en alguna situación de emergencia, estos pueden ser utilizados por cualquier persona que se encuentre en el Instituto.

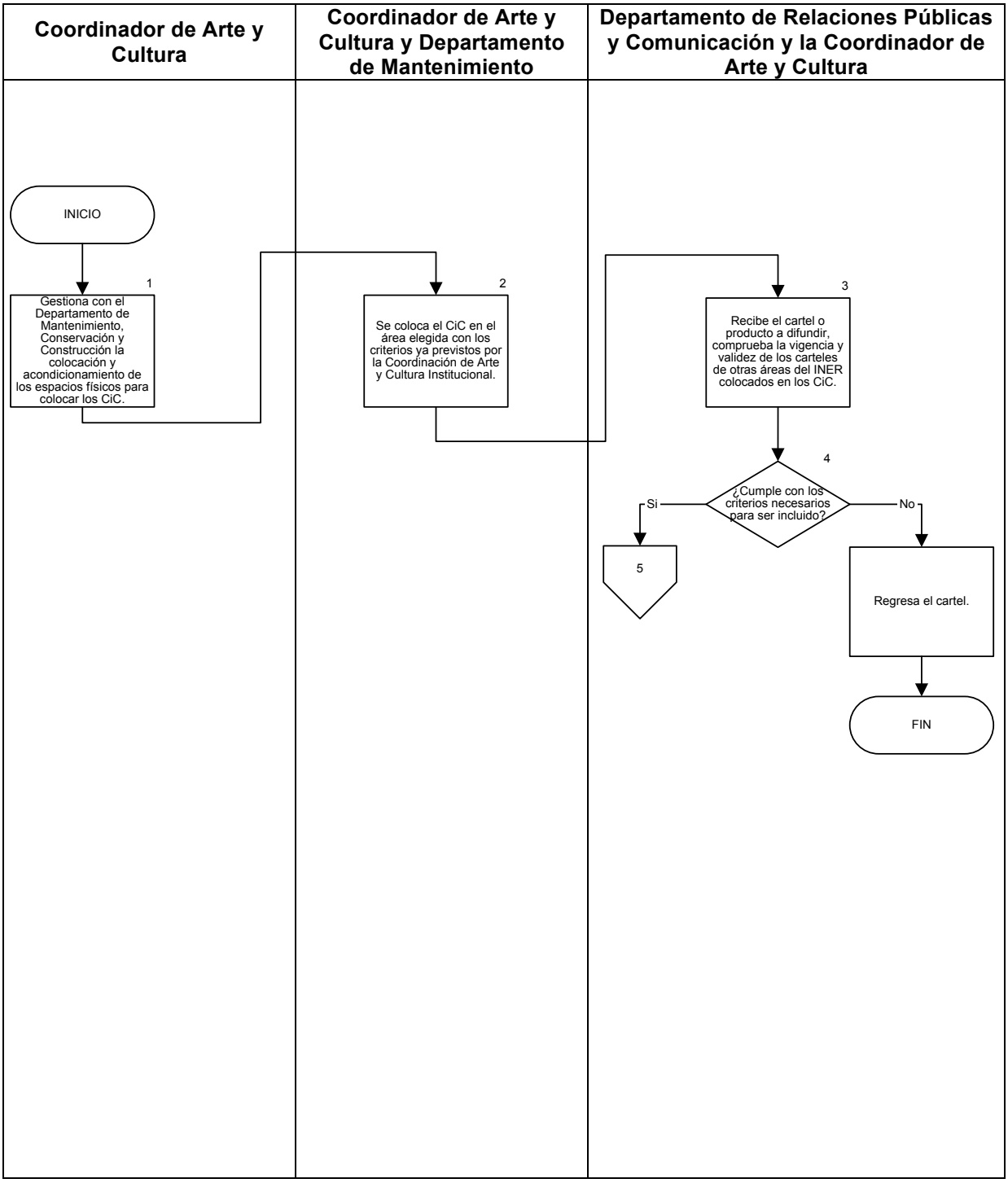
3.14 En caso de emergencia, el personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación reportará el evento al área indicada para que pueda brindar la asistencia correspondiente.

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

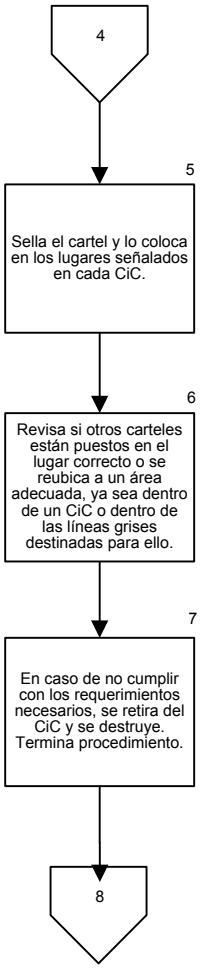
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Coordinador de Arte y Cultura.	1	Gestiona con el Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción la colocación y acondicionamiento de los espacios físicos para colocar los CiC.	
Coordinador de Arte y Cultura y Departamento de Mantenimiento.	2	Se coloca el CiC en el área elegida con los criterios ya previstos por la Coordinación de Arte y Cultura Institucional.	
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación y la Coordinador de Arte y Cultura	3	Recibe el cartel o producto a difundir, comprueba la vigencia y validez de los carteles de otras áreas del INER colocados en los CiC.	
	4	¿Cumple con los criterios necesarios para ser incluido? Sí. Continúa actividad 5. No. Regresa el cartel. Termina procedimiento.	
Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación y Personal de Servicio Social.	5	Sella el cartel y lo coloca en los lugares señalados en cada CiC.	
	6	Revisa si otros carteles están puestos en el lugar correcto o se reubica a un área adecuada, ya sea dentro de un CiC o dentro de las líneas grises destinadas para ello.	
	7	En caso de no cumplir con los requerimientos necesarios, se retira del CiC y se destruye.	
Atención telefónica			
Usuario	8	Solicita apoyo o atención en el teléfono colocado en el CiC.	

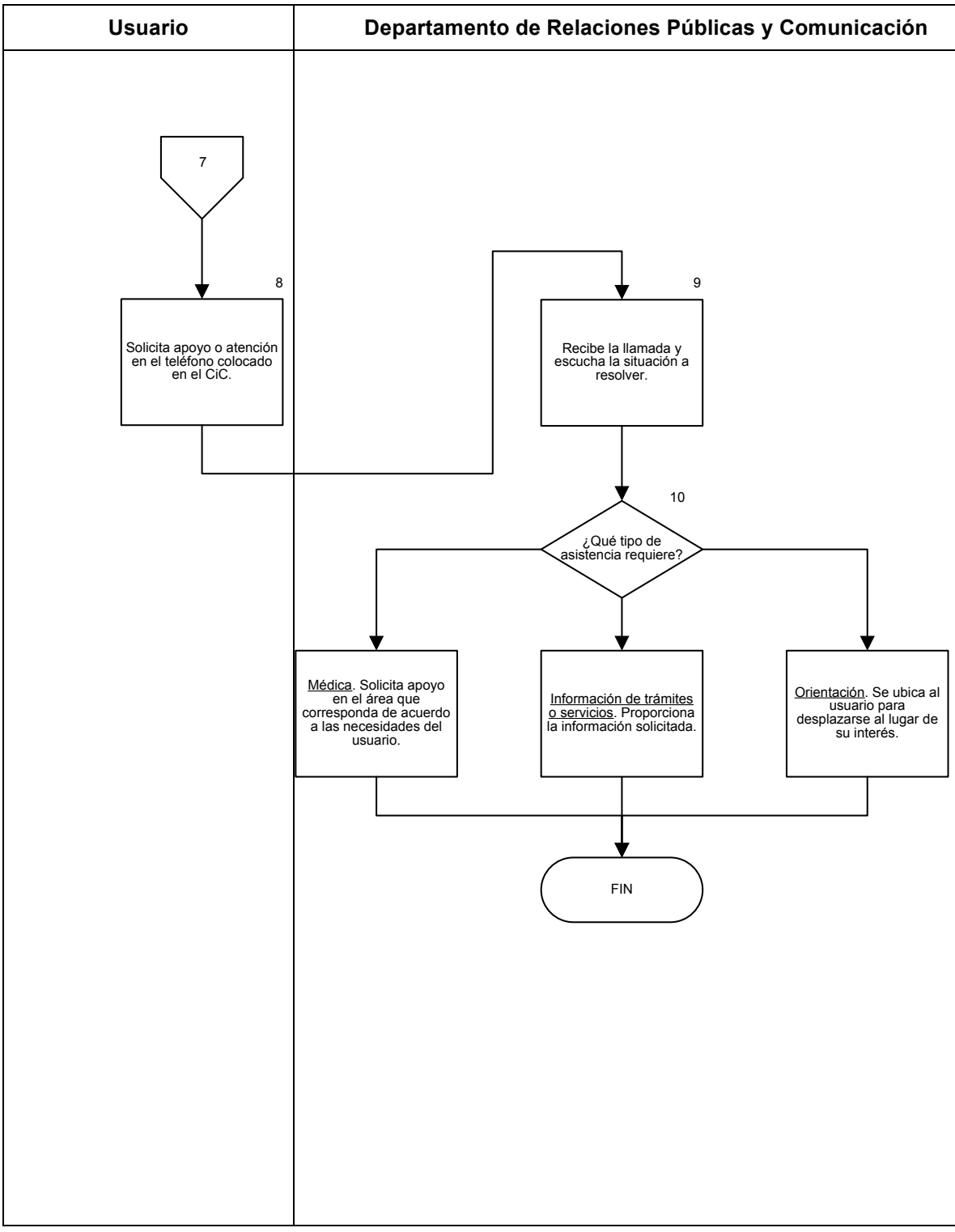
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	9	Recibe la llamada y escucha la situación a resolver.	
	10	¿Qué tipo de asistencia requiere? Médica. Solicita apoyo en el área que corresponda de acuerdo a las necesidades del usuario. Información de trámites o servicios. Proporciona la información solicitada. Orientación. Se ubica al usuario para desplazarse al lugar de su interés. **Termina procedimiento**	

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación y Personal de Servicio Social




Usuario
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
7
8
Solicita apoyo o atención en el teléfono colocado en el CiC.
9
Recibe la llamada y escucha la situación a resolver.
10
¿Qué tipo de asistencia requiere?
Médica. Solicita apoyo en el área que corresponda de acuerdo a las necesidades del usuario.
Información de trámites o servicios. Proporciona la información solicitada.
Orientación. Se ubica al usuario para desplazarse al lugar de su interés.
FIN

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 No aplica

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Inclusión del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

9. PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO EL MONTAJE DE EXPOSICIONES EN EL PASILLO DEL ARTE

1.0 PROPÓSITO.

1.1 Brindar un espacio de difusión a los talentos artísticos de trabajadores del INER y de sus invitados, ofreciendo con ello; un programa anual de exposiciones de diversas manifestaciones artísticas, tales como fotografía, pintura y grabado, entre otros.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a la Coordinación de Arte y Cultura Institucional del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable todo el personal multidisciplinario que interviene en el procedimiento, los usuarios del Instituto, así como las instituciones vinculadas a este fin.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Personal adscrito al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.

3.2 Todo el personal adscrito al área debe mantener una conducta ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Instituto en cumplimiento al Código de Ética Institucional.

3.3 Todo el personal deberá portar sin excusa, la credencial institucional para su fácil identificación dentro de las instalaciones del Instituto, asimismo el personal ambulatorio, rotante, de servicio social y/o que esté realizando prácticas profesionales deberá portar la identificación correspondiente en todo momento.

3.4 La Coordinación de Arte y Cultura Institucional, diseñará y publicará las bases de la convocatoria anual para que los aspirantes a mostrar su trabajo en el Pasillo del Arte, lo sometan a selección.

3.5 A través de un comité multidisciplinario, convocado por la Coordinación de Arte y Cultura Institucional, se realizará la selección de las mejores propuestas para exhibirse en el Pasillo del Arte.

3.6 Los criterios que se aplican para esta selección son:

3.6.1 Calidad técnica de la obra.

3.6.2 Relación temática con la misión institucional.

3.6.3 Alta identificación con el goce estético.

3.7 La Coordinación de Arte y Cultura Institucional se encargará de asignar las fechas preliminares con los autores y/o las instituciones postulantes.

3.8 Una vez conformada la agenda anual preliminar, la Coordinación de Arte y Cultura Institucional, entra en contacto con los autores y/o las instituciones para gestionar los siguientes detalles:

3.8.1 Fecha definitiva de exhibición, montaje y desmontaje.

3.8.2 Traslados y custodia.

3.8.3 Estrategias de difusión.

3.8.4 Materiales y necesarios.

3.8.5 Fecha y hora de inauguración.

3.9 Anualmente se presentará una agenda de eventos a la Dirección General así como a los Departamentos de Mantenimiento, Conservación y Construcción, Apoyo Técnico en Enseñanza e Informática para conocimiento y programación de actividades.

3.10 El mantenimiento operativo del Pasillo del Arte como son muros, iluminación y adaptaciones especiales; se harán en coordinación con el Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción.

3.11 El diseño gráfico y la impresión de los materiales de apoyo como el cartel de presentación de 90 x 60 cm y cédulas de obra de 14 x 21.5 cm; se harán en coordinación con el Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza.

3.12 El montaje y desmontaje de las exposiciones será coordinado por la Coordinación de Arte y Cultura Institucional y el personal del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, con el apoyo del Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción y Departamento de Apoyo Técnico en Enseñanza.

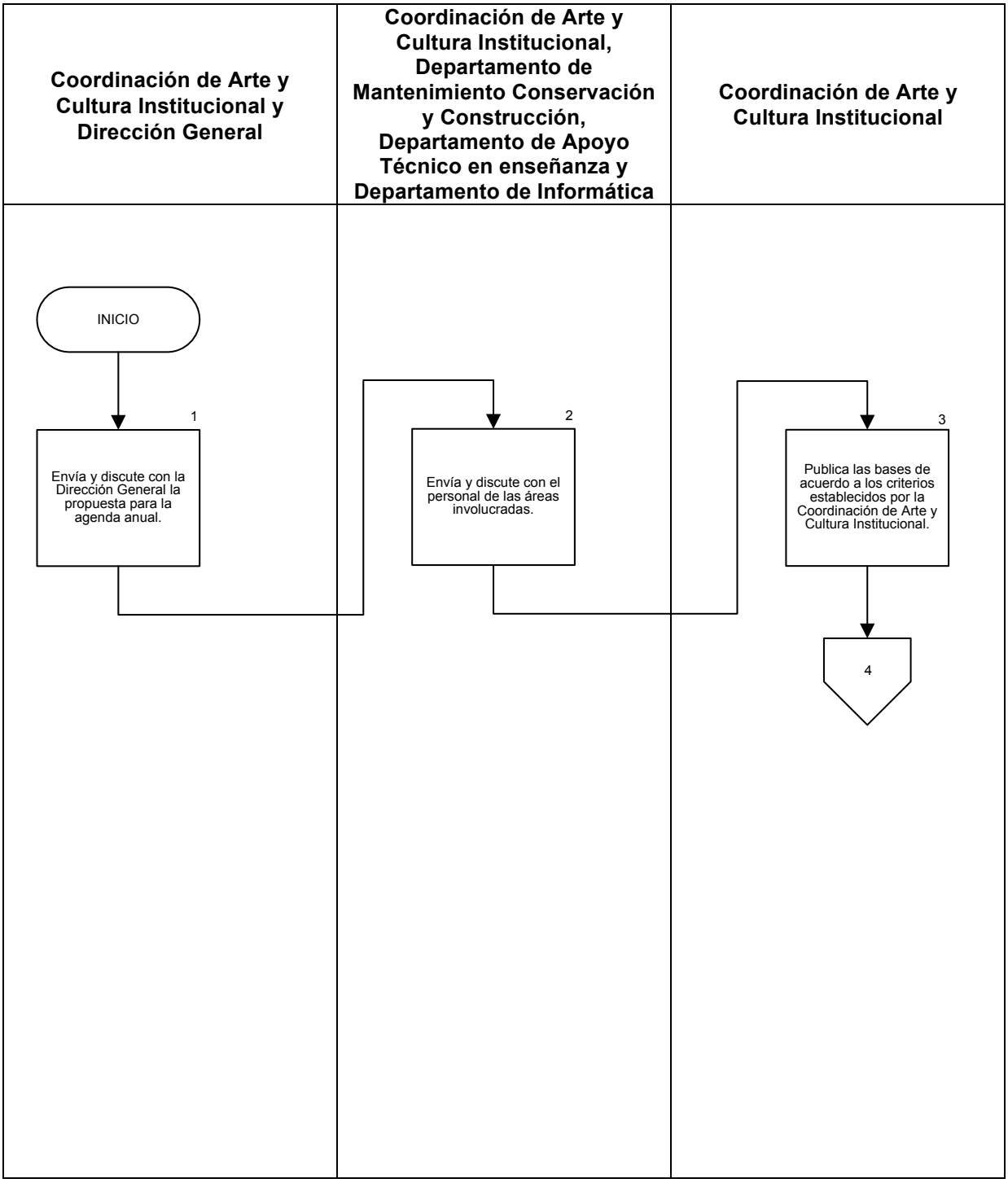
3.13 En forma paralela a la exposición física del Pasillo del Arte, se añadirá la exposición en formato digital a la página web institucional, en coordinación con el Departamento de Informática.

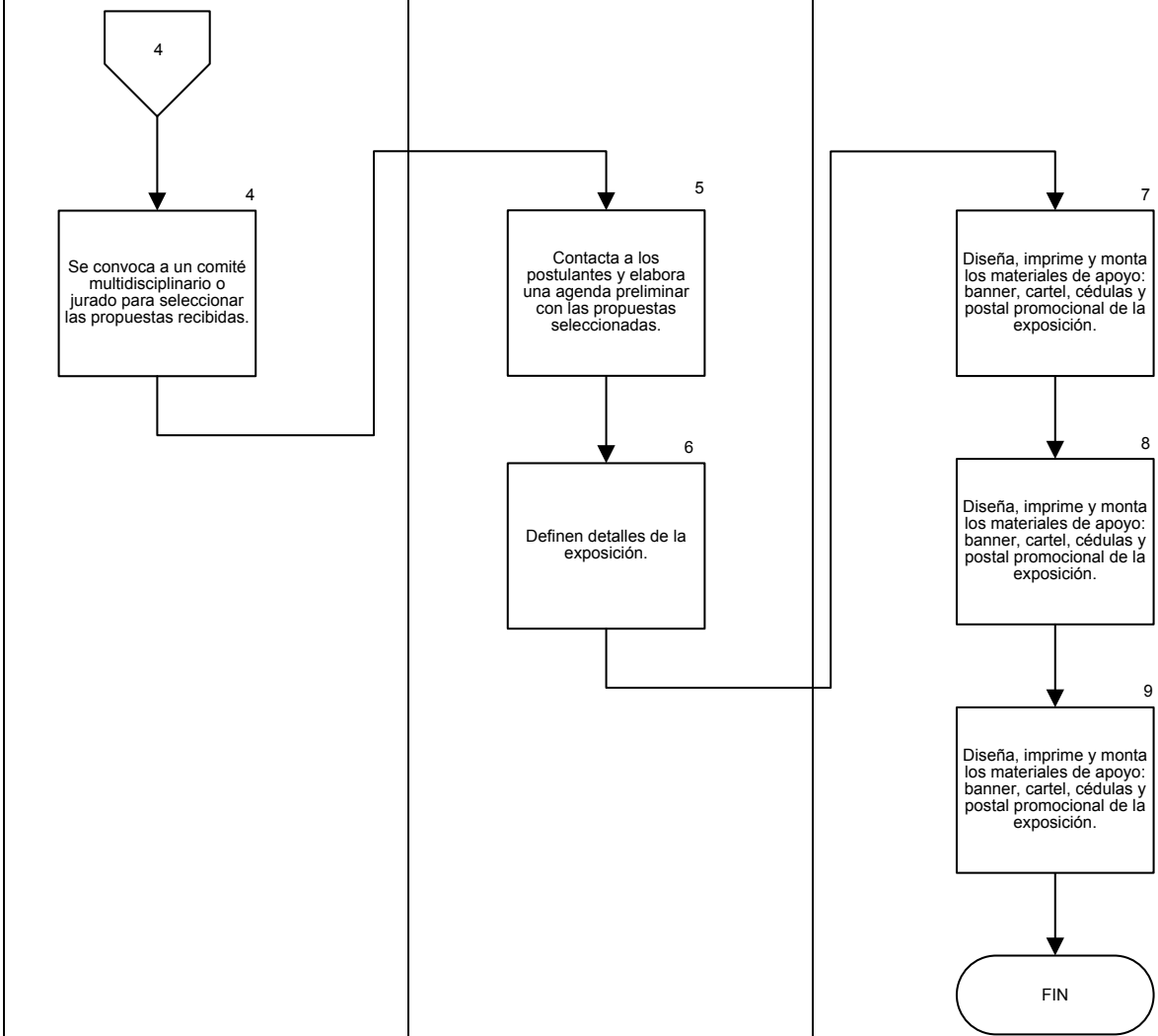
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Coordinación de Arte y Cultura Institucional y Dirección General	1	Envía y discute con la Dirección General la propuesta para la agenda anual.	
Coordinación de Arte y Cultura Institucional, Departamento de Mantenimiento Conservación y Construcción, Departamento de Apoyo Técnico en enseñanza y Departamento de Informática	2	Envía y discute con el personal de las áreas involucradas.	
Coordinación de Arte y Cultura Institucional	3	Publica las bases de acuerdo a los criterios establecidos por la Coordinación de Arte y Cultura Institucional.	
Coordinación de Arte y Cultura Institucional Comité multidisciplinario	4	Se convoca a un comité multidisciplinario o jurado para seleccionar las propuestas recibidas.	
Coordinación de Arte y Cultura Institucional y Postulante de la convocatoria	5	Contacta a los postulantes y elabora una agenda preliminar con las propuestas seleccionadas.	
	6	Definen detalles de la exposición.	
Coordinación de Arte y Cultura Institucional, Departamento de Mantenimiento Conservación y Construcción, Departamento de Apoyo Técnico en enseñanza	7	Diseña, imprime y monta los materiales de apoyo: banner, cartel, cédulas y postal promocional de la exposición.	
	8	Se reúne con el Departamento de Informática y entrega material digital para ser colocado en la página web institucional.	

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Coordinación de Arte y Cultura Institucional, Departamento de Mantenimiento y Conservación y Construcción, Departamento de Apoyo Técnico en enseñanza	9	Una vez concluido el tiempo de la exposición en el pasillo del arte, desmonta el material colocado y se regresan las piezas de acuerdo a los criterios de la convocatoria. **Termina Procedimiento**	

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO




Coordinación de Arte y Cultura Institucional Comité multidisciplinario
Coordinación de Arte y Cultura Institucional y Postulante de la convocatoria
Coordinación de Arte y Cultura Institucional, Departamento de Mantenimiento Conservación y Construcción, Departamento de Apoyo Técnico en enseñanza
4
4
Se convoca a un comité multidisciplinario o jurado para seleccionar las propuestas recibidas.
5
Contacta a los postulantes y elabora una agenda preliminar con las propuestas seleccionadas.
6
Definen detalles de la exposición.
7
Diseña, imprime y monta los materiales de apoyo: banner, cartel, cédulas y postal promocional de la exposición.
8
Diseña, imprime y monta los materiales de apoyo: banner, cartel, cédulas y postal promocional de la exposición.
9
Diseña, imprime y monta los materiales de apoyo: banner, cartel, cédulas y postal promocional de la exposición.
FIN

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Banner. Formato publicitario digital o impreso que se utiliza para difundir la propuesta artística de la exposición en turno.

8.2 Cartel. Soporte de publicidad impreso para atraer el interés de los visitantes cuyo contenido incluye una semblanza o resumen del tema expuesto en el Pasillo del Arte.

8.3 Cédula. Ficha de identificación utilizada para describir el nombre, la técnica, el material y medidas o algún otro dato de relevancia de los productos de la obra artística, ya sean fotografías, pinturas, etc.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Julio 2016	Inclusión del procedimiento

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 No aplica

IV APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REALIZÓ

LIC. GUSTAVO ADOLFO GIRALDO BUITRAGO
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

REVISÓ

LIC. ROSA MAYELA URIBE NAVARRETE
Jefa del Departamento de Asuntos Jurídicos

LIC. MAYRA SOFÍA HERNÁNDEZ LÓPEZ
Departamento de Planeación

SANCIONÓ

LIC. LILIANA ELIZABETH MORALES SUÁREZ
Jefa del Departamento de Planeación

AUTORIZÓ

DR. JORGE SALAS HERNÁNDEZ
Director General

FECHA DE APROBACIÓN:	DÍA	MES	AÑO
	15	07	2016