

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



Mejora implementada en el procedimiento de atención de solicitudes de publicación de contenidos en la plataforma digital única del estado peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud: Avances en comunicación institucional y gestión eficiente

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autor:

Samuel Eduardo Cruzado Marín

Asesor:

Mg. José Victor Cabrera Aquino

Lima, abril de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo José Víctor Cabrera Aquino, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe titulado: **“Mejora implementada en el procedimiento de atención de solicitudes de publicación de contenidos en la plataforma digital única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud: Avances en Comunicación Institucional y Gestión Eficiente”** del autor Samuel Eduardo Cruzado Marín, tiene un índice de similitud de 3% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de abril del año 2025.



Nombres y apellidos del asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los **25** días del mes de **abril** del año **2025** siendo las **8:20** horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del presidente del jurado: **Lic. Nick Josías Brañez Medrano**; la secretaria: **Dra. Nidia Areli Montalvo Cárdenas**; el Vocal: **Mtro. Jose Calsín Molleapaza** y el asesor: **Mg. José Victor Cabrera Aquino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de suficiencia profesional titulado: **“Mejora Implementada en el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud: Avances en Comunicación Institucional y Gestión Eficiente”** del bachiller: **Samuel Eduardo Cruzado Marín**, conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en **Ciencias de la Comunicación**.

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato-(a): **Bach. Samuel Eduardo Cruzado Marín**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			MÉRITO
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	20	A+	Excelente	Excelencia

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el presidente del jurado informa la evaluación final que recibe el candidato y se concluye con el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

“SUSTENTACIÓN REALIZADA BAJO LA MODADIDAD VIRTUAL SINCRÓNICA”



Lic. Nick Josías Brañez Medrano
Presidente



Dra. Nidia Areli Montalvo Cárdenas
Secretaria



Mg. José Victor Cabrera Aquino
Asesor



Mtro. José Calsín Molleapaza
Vocal



Samuel Eduardo Cruzado Marín
Candidato (a)

Agradecimiento y dedicatoria

Quiero agradecer de corazón a todas las personas que han sido esenciales en mi vida y que, con su apoyo, amor y enseñanzas, me han acompañado en este proceso de crecimiento personal y profesional. Les agradezco por su paciencia, comprensión y confianza. Este informe va dedicado a todos ellos y, especialmente, a los más jóvenes, con la esperanza de que puedan ver en mi historia una fuente de inspiración para que nunca dejen de luchar por sus sueños, aunque el camino sea difícil. Mi experiencia me ha enseñado que, con esfuerzo y perseverancia, todo es posible. Hoy, puedo decir con orgullo que he terminado mi segunda carrera profesional en Ciencias de la Comunicación.

Índice

Agradecimiento y dedicatoria	4
Resumen	6
Abstract	7
I. Introducción	8
II. Datos generales de la empresa o institución	9
2.1 Razón social, RUC, dirección y contacto	9
2.2 Actividad principal de la empresa o institución	9
2.3 Reseña histórica	10
2.4 Visión y Misión	11
2.5 Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades	11
III. Descripción del cargo y actividades del bachiller	12
3.1 Descripción del cargo	12
3.2 Descripción de las actividades del bachiller	12
IV. Principales logros del bachiller	13
4.1 Documentos elaborados	14
4.2 Innovaciones	15
4.3 Premios	23
V. Conclusiones y recomendaciones	25
Referencias	29
Anexos	31
Anexo 1 – Certificados que acreditan la experiencia laboral	32
Anexo 2 – Propuesta de mejora	36
Anexo 3 – Procedimiento	45
Anexo 4 – Mejora implementada	80
Anexo 5 – Figuras de resultados de encuesta	99
Anexo 6 – Rendimiento Distinguido	107
Anexo 7 – Copia de la dictaminación favorable del informe	109

Resumen

Este informe tiene el objetivo de analizar las mejoras implementadas en el procedimiento de atención de solicitudes de publicación de contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), en el contexto del Ministerio de Salud. A partir de una encuesta de satisfacción dirigida a distintas áreas internas, se identificaron avances en la gestión de contenidos digitales, reflejados en una mayor claridad de los procedimientos, una optimización de los canales de comunicación y una reducción en los tiempos de respuesta. Estos cambios han optimizado la comunicación institucional en salud y han contribuido a una administración más eficiente de la información dentro de la plataforma.

Entre las recomendaciones clave, se resalta la importancia de fortalecer la capacitación en procedimientos de publicación, fomentar la retroalimentación dentro de la institución y realizar evaluaciones periódicas para asegurar la efectividad de las mejoras a largo plazo. Este análisis proporciona información relevante sobre cómo la optimización de procesos digitales puede impulsar la modernización de la gestión pública y mejorar la interacción entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía.

Palabras clave: *Gestión de contenidos digitales, Plataforma Gob.pe, Procedimiento de publicación, Comunicación institucional en salud, Eficiencia en gestión pública.*

Abstract

This report aims to analyze the improvements implemented in the request handling process for content publication on the Peruvian Government's Unified Digital Platform (Gob.pe), within the context of the Ministry of Health. Based on a satisfaction survey conducted among various internal departments, significant progress was identified in digital content management, reflected in clearer procedures, optimized communication channels, and reduced response times. These changes have enhanced institutional communication in the health sector and contributed to more efficient information management within the platform.

Among the key recommendations, the report highlights the importance of strengthening training in publication procedures, promoting feedback within the institution, and conducting periodic evaluations to ensure the long-term effectiveness of the improvements. This analysis provides valuable insights into how optimizing digital processes can drive the modernization of public management and improve interaction between government entities and citizens.

Keywords: *Digital content management, Gob.pe platform, Publication procedures, Institutional communication in health, Efficiency in public management.*

I. Introducción

Hoy en día, la comunicación interna se ha convertido en una herramienta clave para muchas organizaciones, ya que contribuye a mejorar la competitividad, el compromiso y el consenso dentro de los equipos de trabajo (Brandolini, González Frígoli, & Hopkins, 2009). En el caso del Ministerio de Salud del Perú, esta herramienta se vuelve aún más crucial. A través de una comunicación interna eficiente, las distintas áreas del ministerio pueden cumplir con sus tareas de forma efectiva y dentro de los plazos establecidos. Cuando la información fluye de manera adecuada y los procesos están bien definidos, la administración pública puede ser más eficiente (Arce, 2017, citado en Charry Condor, 2018).

Sin embargo, en un entorno cambiante y altamente competitivo, las entidades públicas deben tener un enfoque de comunicación que no solo sea organizado, sino también interactivo. Debe ser capaz de escuchar a sus empleados y transmitir un ambiente de igualdad y cooperación. Este tipo de comunicación motiva a las personas a participar y a establecer relaciones laborales más cercanas (Condor, 2018). En el Ministerio de Salud, se identificó la necesidad de hacer algunos ajustes en la plataforma digital Gob.pe para mejorar la gestión de las solicitudes de publicación. Era esencial establecer un procedimiento más claro, que redujera los tiempos de respuesta y facilitara la comunicación entre las áreas.

Invertir en comunicación interna es, en realidad, invertir en el capital humano de la organización. Según García (1998, citado en Charry Condor, 2018), este tipo de inversión genera beneficios a largo plazo, como un mayor sentido de pertenencia, unidad y participación entre los empleados. En el Ministerio de Salud, por ejemplo, las encuestas de satisfacción realizadas permiten evaluar cómo los empleados perciben las mejoras implementadas y ayudan a tomar decisiones para ajustar y seguir mejorando los procesos en el futuro.

Por lo expuesto, este informe tiene el objetivo de analizar las mejoras implementadas en el procedimiento de atención de solicitudes de publicación de contenidos en la plataforma Gob.pe del Ministerio de Salud, evaluando su impacto en la eficiencia de la comunicación interna y en la gestión de contenidos digitales.

II. Datos generales de la empresa o institución

2.1 Razón social, RUC, dirección y contacto

El Ministerio de Salud, con RUC N° 20131373237, tiene su sede en la Avenida Salaverry N° 801, en el distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima. La entidad está representada por el Director General de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, Luis Alberto Tello Verastegui, identificado con DNI N° 08269530, según lo establecido en la Resolución Ministerial N° 964-2023/MINSA.

2.2 Actividad principal de la empresa o institución

El Ministerio de Salud tiene como principal función garantizar que toda la población peruana tenga acceso a servicios de salud integrales, equitativos y de calidad. Para ello, se encarga de formular, dirigir, supervisar y evaluar políticas públicas en salud, con un enfoque en la prevención de enfermedades y la protección de los grupos más vulnerables. Además, como ente rector del Sistema Nacional de Salud, lidera la respuesta ante emergencias sanitarias y coordina acciones para fortalecer el bienestar de la ciudadanía.

La Constitución Política del Perú establece que “todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa” (Congreso de la República del Perú, 1993, art. 7). Asimismo, la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud señala que “el Ministerio de Salud es el organismo rector del sector salud, encargado de conducir, regular y promover las acciones en materia de salud pública a nivel nacional” (Congreso de la República del Perú, 2002, art. 3)

2.3 Reseña histórica

El Ministerio de Salud fue creado el 5 de octubre de 1935, con la promulgación del Decreto Ley N° 8124, conmemorando el 50 aniversario del fallecimiento del médico Daniel Alcides Carrión, conocido como el mártir de la medicina peruana. En sus primeros años, el Ministerio de Salud desempeñó un papel clave en la protección de la salud pública, enfrentando desafíos importantes, como la lucha contra la tuberculosis, que fue reconocida por la Organización Mundial de la Salud como uno de los mejores programas de control en el mundo y un modelo para las Américas (Ministerio de Salud, 2016).

Desde su creación, el Ministerio de Salud ha sido un actor fundamental en la historia de la salud pública en el país. A lo largo de los años, la institución ha evolucionado y se ha adaptado a las necesidades cambiantes de la población, modificando su organización y nombre en dos ocasiones. Inicialmente, se llamó Ministerio de Salud Pública, Trabajo y Previsión Social, y en 1942 pasó a llamarse Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Finalmente, en 1968, adoptó el nombre con el que se le conoce actualmente: Ministerio de Salud (Ministerio de Salud, 2014).

Entre los grandes avances logrados por el Ministerio de Salud destacan la eliminación de enfermedades como la viruela, la polio, el sarampión y la rubéola. Además, el Ministerio de Salud cuenta con uno de los mejores esquemas de vacunación de América Latina, y ha sido pionero en la inmunización contra el Virus del Papiloma Humano (VPH), la principal causa del cáncer de cuello uterino (Ministerio de Salud, 2011).

Hoy en día, el Ministerio de Salud sigue siendo el organismo rector del sistema de salud en el Perú, promoviendo políticas públicas orientadas a garantizar un acceso universal y equitativo a servicios de calidad para toda la población, en línea con el marco normativo y los objetivos de desarrollo sostenible (Congreso de la República del Perú, 1993).

2.4 Visión y Misión

La misión del Ministerio de Salud refleja su propósito y está alineada con las funciones y competencias que le asigna la Ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio. Según su portal institucional, su misión es:

“Proteger la dignidad humana en resguardo y beneficio de la vida, la salud y el bienestar de la población con ética, equidad, eficacia y eficiencia” (Ministerio de Salud del Perú, 2025).

Aunque el Ministerio de Salud no tiene una visión explícita en términos formales, su enfoque estratégico queda claro a través de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Multianual (PESEM) 2024-2030. Este documento traza el futuro del sector salud en el país, con tres metas clave: mejorar el estado de salud de la población, garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud, y fortalecer la gobernanza en el sector. Aunque no se presenta como una visión formal, el PESEM actúa como una guía estratégica, orientando al sector hacia una salud inclusiva y de calidad para todos los peruanos.

2.5 Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades

El bachiller trabaja en la Oficina de Información Pública, una unidad que forma parte de la Oficina General de Comunicaciones (OGC) del Ministerio de Salud. La OGC es un órgano de apoyo dentro del Ministerio, que depende de la Secretaría General y tiene la responsabilidad de gestionar los procesos relacionados con la comunicación estratégica y la información pública, coordinando estas actividades dentro del sector salud (Ministerio de Salud del Perú, 2017).

Entre las principales funciones de la Oficina de Información Pública están la gestión del acceso a la información pública del Ministerio de Salud, la formulación e implementación de directrices y estrategias para los medios de comunicación, las redes sociales y el portal web

institucional. Además, organiza y coordina acciones de información pública a través de la página web y las redes sociales, contribuyendo de esta manera a garantizar la transparencia en la gestión del Ministerio. También realiza análisis de la información pública, diseña estrategias de difusión y lleva a cabo actividades de prensa y relaciones públicas vinculadas al sector salud (Ministerio de Salud del Perú, 2017).

III. Descripción del cargo y actividades del bachiller

3.1 Descripción del cargo

El bachiller ocupa el puesto de Analista de Contenido Web en la Oficina de Información Pública, que forma parte de la Oficina General de Comunicaciones (OGC) del Ministerio de Salud. Entre sus responsabilidades, se encarga de gestionar, coordinar y actualizar los contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe). Además, ejerce la función de Coordinador de la Plataforma, lo que le permite supervisar y administrar usuarios, permisos y categorías de contenido, asegurando que las estrategias de comunicación digital del Ministerio se implementen de manera adecuada.

Este cargo se enmarca dentro de las disposiciones de la Directiva sobre el Procedimiento para la Gestión de Contenidos en Gob.pe, aprobada por la Resolución Directoral N° 001-2024-OGC-MINSA. La función principal de este puesto es garantizar la transparencia de la información, facilitar el acceso de la ciudadanía y fortalecer la presencia institucional del Ministerio en el entorno digital (Ministerio de Salud del Perú, 2024).

3.2 Descripción de las actividades del bachiller

En su rol de Analista de Contenido Web y como Coordinador de la Plataforma Gob.pe en el Ministerio de Salud, el bachiller realiza una serie de tareas clave, entre las que se incluyen:

- Gestión y coordinación de contenidos: Supervisar y coordinar la publicación y actualización de documentos oficiales como actas, boletines, guías y reportes.
- Actualización de páginas informativas: Administrar y mantener actualizados los contenidos de las páginas que ofrecen información sobre trámites, servicios, orientación ciudadana y comunicación institucional.
- Coordinación de campañas y eventos: Gestionar y publicar contenidos relacionados con campañas de salud y eventos institucionales.
- Administración de categorías y usuarios: Organizar las categorías de contenido y gestionar los permisos de los usuarios que tienen acceso para cargar información, asegurando que la información sea segura y coherente.
- Gestión de hipervínculos y datos institucionales: Supervisar los enlaces en la página, así como la actualización de la información de contacto y las ubicaciones de las sedes del Ministerio.
- Elaboración de informes analíticos: Utilizar herramientas como Google Analytics para generar reportes sobre el rendimiento de la plataforma, analizar la interacción de los usuarios y proponer mejoras.

Estas actividades demuestran el compromiso con la transparencia y el fortalecimiento de la comunicación digital, elementos esenciales para asegurar que la ciudadanía tenga un acceso fácil y claro a los servicios digitales del Ministerio de Salud (Ministerio de Salud del Perú, 2024).

IV. Principales logros del bachiller

El comunicador debe utilizar sus habilidades para apoyar la gestión organizacional, creando planes y estrategias que busquen mejorar los procesos de comunicación existentes.

Estas acciones son un reflejo del compromiso con la transparencia y el fortalecimiento de la comunicación dentro de la organización (Brandolini, González Frígoli, & Hopkins, 2009).

4.1 Documentos elaborados

En su rol de Analista de Contenido Web en la Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones (OGC) del Ministerio de Salud, y como Coordinador de la Plataforma Gob.pe, el bachiller fue responsable de elaborar dos informes y un procedimiento, todos destinados a mejorar la gestión de contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe). Los documentos que elaboró son los siguientes:

4.1.1 Informe de propuesta de mejora

En julio de 2024, el bachiller presentó un informe titulado *“Propuesta de mejora: Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud”* (ver Anexo 2). Este informe incluyó un análisis detallado del procedimiento actual y una propuesta para optimizar la atención de las solicitudes de publicación de contenido en la plataforma.

4.1.2 Procedimiento aprobado mediante Resolución Directoral

En octubre de 2024, el Ministerio de Salud aprobó el *Procedimiento para la Gestión de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud* mediante la Resolución Directoral N° 001-2024-OGC-MINSA (ver Anexo 3). Este procedimiento, elaborado por el bachiller, tiene como objetivo garantizar que la información oficial publicada en la plataforma Gob.pe sea precisa y se actualice de manera oportuna, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la comunicación institucional.

4.1.3 Informe de mejora implementada

En enero de 2025, el bachiller elaboró un informe titulado *“Mejora implementada: Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital*

Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud” (ver Anexo 4). Este informe evaluó el impacto de las mejoras implementadas, destacando los resultados obtenidos tras su ejecución.

Análisis global

Tanto el informe de propuesta de mejora como el de mejora implementada fueron desarrollados en cumplimiento con las directrices de la *Guía para obtener la calificación de Rendimiento Distinguido*, emitida por la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, en virtud del artículo 26 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Congreso de la República, 2013).

Por otro lado, el procedimiento aprobado mediante la Resolución Directoral N° 001-2024-OGC-MINSA fue implementado como parte de las funciones de la Oficina General de Comunicaciones, en cumplimiento con el artículo 61 del *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)* del Ministerio de Salud (Ministerio de Salud del Perú, 2017).

4.2 Innovaciones

4.2.1 Situación anterior

García Canclini (2006, citado en Charry Condor, 2018) señala que la comunicación entre los diferentes actores de una organización es esencial para comprender la dinámica interna de sus procesos. Esta conexión entre las partes es crucial para evitar confusiones y retrasos. En el caso de la Plataforma Gob.pe del Ministerio de Salud, antes de la mejora implementada, el proceso de publicación de contenidos, que abarcaba normas legales, documentos oficiales, páginas informativas y campañas, se veía afectado por problemas de comunicación entre las unidades y órganos responsables. Estos obstáculos generaban retrasos y falta de claridad en la gestión de las solicitudes enviadas, lo que dificultaba la eficiencia del proceso. Los problemas más comunes eran los siguientes:

- **Confusión sobre la oficina responsable**

Había una gran confusión sobre qué oficina debía encargarse de la publicación de contenidos en la plataforma. Muchos asumían erróneamente que la responsabilidad recaía en la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI), cuando en realidad correspondía a la Oficina General de Comunicaciones (OGC) o, en algunos casos, a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción (OTRANS). Esta falta de claridad causaba retrasos importantes, ya que las solicitudes se enviaban a las oficinas equivocadas, lo que generaba errores y demoras innecesarias.

- **Uso de canales informales para las solicitudes**

A pesar de que la OGC contaba con canales oficiales como el Sistema de Gestión Documental (SGD) y un correo institucional para recibir solicitudes, muchas unidades preferían recurrir a medios no oficiales, como WhatsApp. Esto comprometía la seguridad de la información y dificultaba el seguimiento de las solicitudes, lo que afectaba la organización y eficiencia del proceso.

- **Expectativas de atención inmediata**

Algunas unidades tenían la expectativa de que sus solicitudes fueran atendidas de inmediato, sin considerar la carga de trabajo del equipo ni los tiempos de respuesta establecidos. Esta percepción generaba frustración y afectaba la relación con el equipo encargado, aunque se hacían esfuerzos por cumplir con las solicitudes de manera adecuada.

- **Falta de cumplimiento con los requisitos mínimos**

Un porcentaje importante de las solicitudes no cumplía con los requisitos mínimos para ser procesadas, lo que obligaba al equipo a intercambiar constantemente correos para corregir errores o completar información faltante. Esto aumentaba la carga de trabajo y

prolongaba los tiempos de publicación, afectando la percepción de eficiencia y la satisfacción de quienes solicitaban las publicaciones.

En resumen, estos problemas evidenciaron la necesidad urgente de un procedimiento más formalizado que optimizara la gestión de solicitudes y publicaciones. La mejora implementada buscó resolver estos desafíos y establecer un proceso más eficiente, alineado con las necesidades del Ministerio de Salud.

4.2.2 Desarrollo de la propuesta de la mejora implementada

El desarrollo de la mejora para el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud se llevó a cabo en varias etapas clave. A continuación, se detalla el proceso:

- **Identificación y análisis de las dificultades**

El primer paso fue realizar un análisis exhaustivo de los problemas en el proceso de publicación de contenidos. Para ello, se llevaron a cabo reuniones con las áreas involucradas y se revisaron casos previos para identificar los principales obstáculos. Entre los hallazgos más importantes estaban la confusión sobre la oficina responsable, el uso de canales informales, las expectativas poco realistas sobre los tiempos de respuesta y las solicitudes incompletas que requerían correcciones. Este diagnóstico permitió obtener una visión clara de las áreas que necesitaban mejora y sirvió como base para desarrollar una solución efectiva.

- **Definición de objetivos y alcance**

Con base en el análisis, se definieron los principales objetivos de la propuesta: estandarizar el procedimiento de atención de solicitudes, asegurando claridad en las

responsabilidades; formalizar los canales de solicitud, eliminando el uso de medios informales; establecer tiempos de respuesta estándar, diferenciando entre solicitudes urgentes y regulares; y asegurar la calidad de las solicitudes mediante guías claras que detallaran los requisitos mínimos para cada tipo de contenido. Además, se delimitó el alcance del procedimiento, estableciendo que este aplicaría a la gestión de solicitudes de publicación de normas legales, documentos oficiales, páginas informativas y campañas enviadas por las unidades del Ministerio de Salud.

- **Elaboración del procedimiento**

La redacción del procedimiento se basó en las mejores prácticas de gestión de procesos administrativos y se desarrolló en colaboración con los equipos responsables. Se establecieron funciones específicas para la OGC y las unidades solicitantes, eliminando la confusión con la OGTI. Se designaron el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el correo electrónico institucional como los únicos canales oficiales para la recepción de solicitudes, y se prohibió explícitamente el uso de aplicaciones como WhatsApp. También se definieron tiempos estándar para la atención de solicitudes y se creó una guía práctica para los solicitantes, detallando los requisitos mínimos necesarios para cada tipo de contenido.

- **Validación del procedimiento**

El borrador del procedimiento fue revisado por el Director Ejecutivo de la Oficina de Información Pública (OIP) y representantes de las unidades que más solicitaban publicaciones. Durante esta etapa, se recibieron observaciones sobre la claridad del lenguaje y la viabilidad de los tiempos de respuesta. Se realizaron ajustes para garantizar que el procedimiento fuera comprensible y aplicable en todos los niveles del Ministerio.

- **Comunicación del procedimiento**

Una vez aprobado, el procedimiento fue implementado y se establecieron mecanismos de supervisión para garantizar su cumplimiento. Se comenzó a usar exclusivamente el SGD y el correo institucional como canales oficiales de recepción de solicitudes. Además, se monitorearon las primeras solicitudes gestionadas bajo el nuevo procedimiento para hacer los ajustes necesarios.

- **Monitoreo y evaluación**

Después de la implementación, se realizó una encuesta de satisfacción dirigida a las unidades orgánicas para medir el impacto de la mejora. Los resultados mostraron una reducción en el tiempo promedio de atención de solicitudes de 5 a 2 días, y una satisfacción general del 100% respecto a la claridad del procedimiento y los tiempos de respuesta.

4.2.3 Indicadores de medición de la mejora implementada

Para evaluar el impacto de la mejora implementada, se sugiere considerar la realidad específica de cada organización o entidad pública al seleccionar las dimensiones a medir durante la aplicación de una encuesta de clima organizacional, tal como lo recomienda Arce (2017, citado en Charry Condor, 2018). Además, el cuestionario utilizado debe ser lo más conciso posible, asegurándose de incluir únicamente las variables clave y evitando preguntas que no estén directamente relacionadas con el objetivo del estudio (Jáuregui, 2015, citado en Charry Condor, 2018). En este sentido, se diseñó una Encuesta de Satisfacción sobre la Gestión Efectiva de Solicitudes de Publicación en la Plataforma Gob.pe, la cual está disponible en el siguiente enlace: <https://facilita.gob.pe/t/17009>. Esta encuesta está dirigida a las unidades y órganos del Ministerio de Salud que realizan solicitudes de publicación de contenidos. El enfoque de la encuesta se centró en indicadores clave de medición, lo que permitió evaluar de manera precisa la efectividad del nuevo procedimiento. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos:

- **Claridad del procedimiento**

El procedimiento implementado fue bien recibido en términos de claridad. El 100% de los encuestados lo considera comprensible, con un 61.54% calificándolo como "Muy claro" y un 38.46% como "Claro". Esto sugiere que las instrucciones para solicitar la publicación de contenidos están bien estructuradas y son fáciles de entender (ver Figura 1 en el Anexo 5).

- **Adecuación de los canales de solicitud**

Todos los encuestados (100%) consideraron que los canales establecidos para la solicitud (SGD y correo electrónico) son adecuados, con 53.85% "Totalmente de acuerdo" y 46.15% "De acuerdo". Esto indica que los medios definidos para gestionar las solicitudes son funcionales y accesibles (ver Figura 2 en el Anexo 5).

- **Claridad en la dirección de las solicitudes**

El 92.31% de los encuestados afirmó que se explicó claramente a quién dirigir las solicitudes, mientras que un 7.69% indicó que la información fue clara solo en parte. Esto sugiere que sería útil reforzar aún más la orientación inicial (ver Figura 3 en el Anexo 5).

- **Puntualidad en los tiempos de respuesta**

Los tiempos de respuesta fueron altamente valorados, con un 100% de los encuestados considerándolos "Muy puntuales" o "Puntuales". La mayoría (53.85%) los percibió como "Muy puntuales" (ver Figura 4 en el Anexo 5).

- **Efectividad del proceso de solicitudes de urgencia**

Todos los encuestados (100%) perciben que el manejo de solicitudes urgentes es eficiente y claro, con un 69.23% calificándolo como "Muy claro y efectivo" y un 30.77% como

"Claro y efectivo". Esto indica que el procedimiento ha logrado garantizar una respuesta rápida en situaciones críticas (ver Figura 5 en el Anexo 5).

- **Información sobre requisitos**

El 92.31% de los encuestados considera suficiente y precisa la información sobre los requisitos para la publicación, aunque un 7.69% opina que faltaron algunos detalles. Esto sugiere que se pueden realizar ajustes menores para mejorar la comunicación sobre los requisitos (ver Figura 6 en el Anexo 5).

- **Percepción de mejora en la calidad del contenido**

La implementación del nuevo procedimiento ha mejorado notablemente la calidad del contenido, con un 100% de los encuestados percibiendo una mejora: 69.23% "Significativamente mejor" y 30.77% "Algo mejor" (ver Figura 7 en el Anexo 5).

- **Organización del contenido**

El 92.31% de los encuestados percibe una mejor organización del contenido en las páginas, con un 61.54% opinando que está "Mucho mejor organizada" y un 30.77% que está "Algo mejor organizada" (ver Figura 8 en el Anexo 5).

- **Soporte brindado**

El soporte brindado por la Oficina General de Comunicaciones recibió calificaciones muy positivas, con un 100% de los encuestados calificándolo como "Excelente" o "Bueno" (ver Figura 9 en el Anexo 5).

- **Claridad sobre horarios y plazos**

El 92.31% de los encuestados considera que la información sobre horarios y plazos fue "Totalmente clara", mientras que un 7.69% la encontró clara solo parcialmente. Esto sugiere que aún existe una oportunidad de mejora en este aspecto (ver Figura 10 en el Anexo 5).

- **Mejora en el flujo de atención**

El 100% de los encuestados percibe una mejora en el flujo de atención, con un 69.23% indicando que ha mejorado "Significativamente" y un 30.77% que ha mejorado "En algunos aspectos". Esto demuestra que los cambios implementados han tenido un impacto positivo en la experiencia de los usuarios (ver Figura 11 en el Anexo 5).

- **Eficiencia en la gestión de información**

Los encuestados perciben una mejora significativa en la eficiencia de la gestión de la información, con un 100% indicando que ahora es "Mucho más eficiente" o "Algo más eficiente" (ver Figura 12 en el Anexo 5).

- **Satisfacción global**

El nivel de satisfacción general con el procedimiento implementado es alto, con un promedio de calificación de 9.15 en una escala del 1 al 10. Esto indica una percepción positiva en todos los aspectos evaluados (ver Figura 13 en el Anexo 5).

- **Comparación antes y después de la implementación**

Uno de los principales aspectos evaluados tras la implementación fue la percepción de los tiempos de atención. Un análisis comparativo entre los periodos previo y posterior a la implementación muestra una mejora significativa:

- Antes de la implementación (julio-septiembre de 2024): El tiempo promedio de atención era de 5 días.

- Después de la implementación (octubre-diciembre de 2024): Se redujo a 2 días.

Esta reducción del 60% en los tiempos de respuesta refleja el impacto positivo del procedimiento, agilizando la gestión de solicitudes y optimizando la comunicación entre las áreas.

4.2.4 Análisis de los resultados obtenidos

Los resultados obtenidos en la encuesta indican que la implementación del nuevo procedimiento ha generado un impacto muy positivo en la gestión de publicaciones en la Plataforma Gob.pe. Se ha observado una mejora en los tiempos de respuesta, mayor claridad en los procesos y un uso más consistente de los canales oficiales, lo que ha incrementado tanto la percepción como la confianza de los órganos y unidades del Ministerio de Salud. Este análisis valida que el procedimiento ha cumplido con los objetivos establecidos, optimizando la eficiencia y efectividad en la publicación de contenidos. Sin embargo, es fundamental continuar trabajando en ciertos aspectos técnicos de la plataforma y mantener el monitoreo del cumplimiento del procedimiento para asegurar que los resultados positivos se mantengan y sigan mejorando.

4.3 Premios

Los directores de la Oficina General de Comunicaciones revisaron el informe final del bachiller sobre la "Mejora implementada: Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud". Tras evaluar las evidencias presentadas y los resultados alcanzados, decidieron remitir dicho informe a la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos, que depende de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (ver Anexo 6). El objetivo de esta remisión es que dicha oficina evalúe el contenido del informe y determine si el bachiller

cumple con los requisitos para ser reconocido con el premio de Rendimiento Distinguido, en el marco de la gestión del rendimiento correspondiente al ciclo 2024. Este reconocimiento, basado en la Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057), tiene como fin destacar a aquellos servidores públicos cuyo desempeño profesional ha sido excepcional, considerando los logros y contribuciones significativas que hayan aportado (Congreso de la República, 2013).

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

La comunicación interna es crucial para el buen funcionamiento de una organización, ya que permite optimizar el flujo de información y mejorar las relaciones entre los diferentes departamentos y la dirección. De acuerdo con Laffitte Santiesteban (2013, citado en Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria & Montaña-Colorado, 2017), la comunicación interna debe ser planificada y evaluada para garantizar que las acciones tomadas contribuyan de manera efectiva a los objetivos organizacionales. Además, esta gestión busca fortalecer los valores corporativos, mejorar el clima organizacional y fomentar el trabajo en equipo, lo cual es esencial para alcanzar los objetivos de manera eficiente.

En relación con lo mencionado anteriormente, los resultados obtenidos a través de la Encuesta de Satisfacción sobre la Gestión de Solicitudes de Publicación en la Plataforma Gob.pe muestran una mejora significativa en la comunicación interna dentro del Ministerio de Salud. Las modificaciones implementadas han permitido que los procedimientos sean más claros, y la adaptación de los canales de solicitud ha facilitado una mejor comprensión y eficiencia en el proceso. Además, la reducción en los tiempos de respuesta ha optimizado los flujos de trabajo y generado una mayor satisfacción entre los empleados.

La mejora en la calidad de la información y la organización de las publicaciones ha fortalecido la transparencia, lo cual es fundamental para generar confianza, tanto al interior de la institución como hacia el público. Este progreso no solo ha optimizado la comunicación interna, sino que también ha contribuido a una imagen institucional más coherente y profesional frente a la ciudadanía.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Implementar un sistema de retroalimentación en los procedimientos de solicitud

Se recomienda que la Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Salud establezca un mecanismo formal y periódico de retroalimentación con los usuarios del procedimiento. Aunque los resultados reflejan una percepción positiva sobre la claridad y adecuación del proceso, contar con un sistema estructurado permitiría identificar con mayor precisión aquellas áreas que podrían optimizarse.

Para ello, se sugiere habilitar encuestas breves tras cada solicitud, realizar reuniones de evaluación con los equipos involucrados o disponer de un canal específico donde el personal pueda expresar observaciones y sugerencias. Estas acciones contribuirían a garantizar que el procedimiento continúe adaptándose a las necesidades del Ministerio y mantenga su eficiencia a largo plazo.

5.2.2 Reforzar la capacitación interna sobre los procesos de comunicación

Es importante que la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Salud fortalezca las estrategias de capacitación dirigidas a los trabajadores involucrados en la gestión de solicitudes. Si bien se han logrado avances significativos en la comprensión del procedimiento, contar con programas de formación continua permitiría mejorar la claridad en la comunicación interna y reducir posibles errores en la ejecución del proceso.

Se recomienda diseñar sesiones periódicas sobre redacción institucional, normativas vigentes y manejo adecuado de los canales de solicitud. Además, disponer de manuales de consulta actualizados ayudaría a estandarizar criterios y facilitar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

5.2.3 Fomentar una cultura de comunicación clara y accesible

Para consolidar los avances logrados en la gestión de solicitudes, se sugiere que todas las áreas del Ministerio de Salud adopten estrategias que promuevan una comunicación interna más fluida y transparente. Un entorno organizacional en el que la información circule de manera clara y oportuna no solo facilita el cumplimiento de los procedimientos, sino que también genera confianza y mejora la coordinación entre equipos.

En este sentido, podrían realizarse reuniones informativas donde se aclaren dudas sobre los procesos, así como la difusión de boletines internos con actualizaciones y recordatorios sobre el procedimiento. Del mismo modo, asegurar que los lineamientos sean accesibles y comprensibles para todos los colaboradores fortalecería la eficiencia en la gestión de solicitudes.

5.2.4 Optimizar la gestión de solicitudes mediante herramientas digitales

Dado que la tecnología desempeña un papel clave en la modernización de la administración pública, se recomienda que la Oficina de Tecnologías de la Información del Ministerio de Salud explore la implementación de plataformas digitales que faciliten la gestión de solicitudes. Un sistema automatizado permitiría optimizar tiempos de respuesta, reducir errores y mejorar el seguimiento de cada trámite.

Entre las opciones a considerar, se sugiere la incorporación de formularios en línea con validaciones automáticas, tableros de control para monitorear el estado de cada solicitud y notificaciones electrónicas para mantener informados a los usuarios. Estas herramientas contribuirían a una administración más eficiente y garantizarían la sostenibilidad del procedimiento implementado.

5.2.5 Realizar evaluaciones periódicas para asegurar la mejora continua

Para que el procedimiento de gestión de solicitudes mantenga su efectividad a lo largo del tiempo, es recomendable que la Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Salud realice evaluaciones periódicas de su desempeño. La implementación de revisiones constantes permitiría detectar áreas de mejora y ajustar estrategias según las necesidades institucionales.

Se sugiere establecer auditorías internas semestrales en las que se analicen indicadores clave, como tiempos de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, la recopilación de testimonios y experiencias del personal involucrado podría ofrecer información valiosa para fortalecer el procedimiento y asegurar que continúe cumpliendo con los objetivos propuestos.

Referencias

- Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. La Crujía Ediciones.
<https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/download/978/965/3193-1>
- Charry Condor, H. O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es
- Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución política del Perú*. Presidencia de la República del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158>
- Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, Ley N° 27657*. Ministerio de Salud del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/255216>
- Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil*.
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/118632>
- García Jiménez, J. (1998). *La comunicación interna*. Díaz de Santos.
- Ministerio de Salud del Perú. (2011, 5 de octubre). *En el aniversario del Minsa y Día de la Medicina Peruana*. Gobierno del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/35743>
- Ministerio de Salud del Perú. (2014, 6 de octubre). *El 05 de octubre es el Día de la Medicina Peruana*. Gobierno del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31418>

- Ministerio de Salud del Perú. (2016, 5 de octubre). *Ministerio de Salud cumple 81 años protegiendo la salud de las personas*. Gobierno del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14734>
- Ministerio de Salud del Perú. (2017). *Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1068319>
- Ministerio de Salud del Perú. (2024). *Plan Estratégico Institucional 2019-2027 ampliado*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/5306537>
- Ministerio de Salud del Perú. (2024). *Plan Estratégico Multianual (PESEM) 2024-2030*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/4989438>
- Ministerio de Salud del Perú. (2024). *Directiva sobre el procedimiento para la gestión de contenidos en Gob.pe*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/6297918>
- Ministerio de Salud del Perú. (s.f.). *¿Qué hacemos?* Gobierno del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/institucional>

Anexos

Anexo 1 – Certificados que acreditan la experiencia laboral



CERTIFICADO DE TRABAJO

Quien suscribe, señor SANCHEZ LIMA DAVID JOSIAS, Director de Administración y Finanzas de ADRA PERÚ con RUC N° 20138861300.

CERTIFICA

Que el señor CRUZADO MARÍN, SAMUEL EDUARDO, identificado con D.N.I. N° 42273493, laboró en nuestra institución, desde el 1 de Febrero de 2019 hasta el 31 de Diciembre de 2020, ocupando el cargo de Coordinador de Fundraising y Comunicaciones.

Se extiende el certificado a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Miraflores, 31 de Diciembre de 2020.

Sánchez Lima David Josías
Director de Administración y Finanzas
ADRA PERU



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
 "Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Jesús María, 17 de Enero del 2025

CONSTANCIA DE PRESTACION N° D000225-2025-OGA-OA-MINSA

Por la presente, se deja constancia que **CRUZADO MARIN SAMUEL EDUARDO**, con RUC N° 10422734932, prestó servicio en el Ministerio de Salud, conforme al siguiente detalle:

N° DE LA ORDEN DE SERVICIO	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	ÁREA USUARIA	PLAZO DE EJECUCIÓN	PLAZO EJECUTADO	MONTO EJECUTADO
5377-2021	Servicio de elaboración de contenidos para plataforma web.	Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones	Hasta 25 días calendario	12/06/2021 al 01/07/2021	S/. 5,500.00
6227-2021	Servicio de elaboración de contenidos para plataforma web.	Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones	Hasta 25 días calendario	07/07/2021 al 23/07/2021	S/. 5,500.00
7283-2021	Servicio de elaboración de contenidos para plataforma web.	Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones	Hasta 25 días calendario	12/08/2021 al 01/09/2021	S/. 5,500.00
8148-2021	Servicio de elaboración de contenidos para plataforma web.	Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones	Hasta 55 días calendario	17/09/2021 al 26/10/2021	S/. 11,000.00

Asimismo, es preciso indicar que, no se aplicó penalidad con relación a la ejecución de las prestaciones referidas anteriormente. Se expide la presente para los fines que el interesado considere oportuno.

Documento firmado digitalmente

MARIELA PERALTA SALVATIERRA
 DIRECTORA EJECUTIVA
 OFICINA DE ABASTECIMIENTO
 MINISTERIO DE SALUD



Firmado digitalmente por SANCHEZ
 DARIAN Eddy Omar FAU
 20131373232 not
 Cargo: Director V. E.
 Fecha: 17.01.2025 18:05:30 -05:00
 Central Telefónica: (01) 316 6500
<https://www.gob.pe/minsa>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://eg.minsa.gob.pe/validador/DocumentoValida.do?l=1> e ingresando el siguiente Código de Verificación: HRW10IH





PERÚ

Ministerio de Salud

Secretaría General

Oficina General de Gestión de Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONSTANCIA DE TRABAJO N° 026-2025-OARH-OGGRH-EIE/MINSA

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE SALUD, HACE CONSTAR:

Que, don **SAMUEL EDUARDO CRUZADO MARÍN** identificado con DNI N° 42273493, presta servicios bajo la modalidad del Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo N° 1057, Contratación Administrativa de Servicios – CAS, del Ministerio de Salud, de acuerdo al siguiente detalle:

- Contrato Administrativo de Servicios N° 01964-2021, del 02/11/2021 hasta la fecha como ANALISTA EN CONTENIDO WEB en la Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones. -----
(Fuente: Base de Datos CAS.)

Se expide el presente documento, para los fines pertinentes.

Lima, 13 ENE. 2025



R. MERINO C.

Obsta. ADA HORTENCIA CHICOMA SOTOMAYOR
Directora Ejecutiva
Oficina de Administración de Recursos Humanos
Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
MINISTERIO DE SALUD



Estel B. Cayllan

Elaborado por:
Sub Equipo CAS

AHCS/RMC/BMC/jhn



L. BALDINO

www.gob.pe/minsa

www.gob.pe/minsa
Av. Salaverry 801



**Anexo 2 - Propuesta de mejora: Procedimiento de Atención de Solicitudes
de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado
Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud**



PERÚ

Ministerio de Salud

OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION PUBLICA



PERÚ

Firmado digitalmente por CASTRO VARILLAS JOHN EDWARD FAU 20131373237 hard

Cargo: Director Ejecutivo

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 31.07.2024 16:43:47 -05:00

MINSa

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jesús María, 31 de Julio del 2024

INFORME N° D000302-2024-OGC-OIP-MINSA

A : **HENRY MANUEL HORNA PEREIRA**
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

De : **JOHN EDWARD CASTRO VARILLAS**
DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA DE INFORMACION PUBLICA

Asunto : PROPUESTA DE MEJORA GDR "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD" ..

Referencia :

- Guía para obtener la calificación de Rendimiento Distinguido.
- Cronograma Institucional GDR 2024 - Resolución Secretarial N° 361-2023-MINSA
- Cronograma Institucional GDR 2024 - Resolución Directoral N° 714-2024-OGGRH-MINSA

Fecha : Jesús María, 31 de julio de 2024

Es un placer saludarle cordialmente y dirigirme a usted en relación con los documentos de referencia: la "Guía para obtener la calificación de Rendimiento Distinguido", la Resolución Secretarial N° 361-2023-MINSA que aprueba el Cronograma Institucional GDR 2024, y la Resolución Directoral N° 714-2024-OGGRH-MINSA que también aprueba el Cronograma Institucional GDR 2024.

En este contexto, el Sr. Samuel Eduardo Cruzado Marín, Analista de Contenido Web de la Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones ha desarrollado una propuesta de mejora denominada "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD". Esta propuesta tiene como objetivo establecer un documento claro que defina los procedimientos para la publicación de contenidos en la Plataforma Gob.pe, con el fin de mejorar la claridad, eficiencia y efectividad en la gestión de solicitudes.

Actualmente, no contamos con un procedimiento específico para este propósito, por lo que es esencial contar con lineamientos claros y ampliamente conocidos por todos los órganos y unidades orgánicas involucradas. La implementación de esta propuesta permitirá a la Oficina General de Comunicaciones (OGC) asegurar un flujo de atención óptimo y una gestión eficiente de la información en la plataforma digital del Estado. Además, facilitará que el Sr. Samuel Eduardo Cruzado Marín obtenga la calificación de



BICENTENARIO PERU 2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Rendimiento Distinguido, como resultado de la evaluación de la mejora implementada correspondiente a la Gestión del Rendimiento del ciclo 2024, por parte del Equipo de Gestión de Capacidades de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.

PROPUESTA DE MEJORA GDR "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD"

- 1. Nombre de la propuesta de mejora a implementar**
Procedimiento de atención de solicitudes de publicación de contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud.
- 2. Nombre del servidor participante o servidores participantes**
 - a. Samuel Eduardo Cruzado Marín**, Analista de Contenido Web.
- 3. Nombre del órgano o unidad orgánica del participante o participantes**
Oficina de Información Pública de la Oficina general de Comunicaciones del Ministerio de Salud.
- 4. Objetivo general de la propuesta de mejora a implementar**
Crear un documento que establezca claramente los procedimientos para las solicitudes de publicación de contenidos en la Plataforma Gob.pe, con el fin de mejorar la claridad, eficiencia y efectividad en la gestión de solicitudes.
- 5. Situación actual**
 - 5.1. Problemas identificados:**
 - a. Desconocimiento de la oficina responsable de publicación:** Existe una falta de claridad entre las unidades orgánicas sobre cuál es la oficina encargada de la publicación de contenidos en la Plataforma Gob.pe. Se ha observado que muchas oficinas asumen incorrectamente que la Oficina General de Tecnologías de Información (OGTI) es la responsable de esta tarea, en lugar de la Oficina General de Comunicaciones (OGC). Esta confusión ha resultado en retrasos y errores en la gestión de solicitudes de publicación, ya que las solicitudes se envían a la oficina incorrecta, afectando la eficiencia del proceso.
 - b. Desconocimiento de los canales de solicitud de publicación:** Algunas unidades orgánicas no están completamente informadas sobre los diferentes canales disponibles para solicitar la publicación de contenidos. Mientras que la OGC recibe solicitudes a través del Sistema de Gestión Documental y también por correo electrónico institucional, se ha encontrado que ciertos funcionarios desconocen esta flexibilidad. Esto ha llevado a una utilización inadecuada de los canales, con un impacto negativo en la gestión de las solicitudes y en el tiempo de respuesta. Se ha identificado que un número significativo de solicitudes de publicación se envía a través de canales no oficiales, como WhatsApp. Estos canales informales no están diseñados para la gestión de solicitudes de



BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

publicación y carecen de las garantías de seguimiento y registro necesarios. Este uso de canales no oficiales está generando dificultades en el seguimiento de las solicitudes, así como problemas de seguridad y registro de información.

- c. **Expectativas de atención inmediata:** Algunas oficinas han manifestado expectativas de atención inmediata para sus solicitudes de publicación, sin tener en cuenta la carga de trabajo existente en la OGC. Dado que la OGC recibe solicitudes de múltiples oficinas, la falta de comprensión sobre los tiempos de respuesta estándar ha llevado a frustraciones y expectativas poco realistas. Este desajuste en las expectativas afecta la percepción de la eficiencia del proceso y genera tensiones entre las unidades orgánicas.
- d. **Solicitudes de publicación incorrectas:** Un problema recurrente es la recepción de solicitudes de publicación que no cumplen con los requisitos establecidos, lo cual retrasa el proceso de revisión y publicación. La falta de una guía clara y detallada sobre cómo presentar correctamente las solicitudes ha llevado a que un porcentaje significativo de solicitudes requiera correcciones o información adicional. Este problema no solo afecta la eficiencia del proceso, sino que también contribuye a la sobrecarga de trabajo para el personal encargado de la gestión de contenidos.

5.2. Necesidades:

- a. **Necesidad de definir y comunicar claramente la oficina encargada de la publicación:** Es fundamental que todas las unidades orgánicas sepan que la Oficina General de Comunicaciones (OGC) es la encargada de la publicación de contenidos en la Plataforma Gob.pe y no la Oficina General de Tecnologías de Información (OGTI). Esto ayudará a evitar errores y retrasos en el proceso de gestión de solicitudes.
- b. **Necesidad de informar sobre los canales oficiales de solicitud:** Se requiere una comunicación efectiva sobre los canales de solicitud disponibles para la publicación de contenidos, como el Sistema de Gestión Documental y el correo electrónico institucional. Esto es crucial para asegurar que las solicitudes se envíen por los medios adecuados y se gestionen de manera eficiente.
- c. **Necesidad de establecer y comunicar tiempos de respuesta estándar:** Es necesario definir tiempos de respuesta estándar para la atención de solicitudes y comunicar estos tiempos a las unidades orgánicas. Esto ayudará a gestionar las expectativas y reducir las frustraciones relacionadas con la atención inmediata, al proporcionar una visión realista del proceso.
- d. **Necesidad de desarrollar una guía para la presentación de solicitudes:** Es importante contar con una guía clara y detallada sobre cómo presentar correctamente las solicitudes de publicación. Esto incluiría requisitos específicos para la información a proporcionar, formatos a utilizar y el proceso de envío. Esto contribuirá a reducir la necesidad de correcciones y la carga adicional sobre el personal encargado.



BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

6. Desarrollo de la propuesta de mejora a implementar

- a. **Definir problemas:** Ya lo hicimos y está plasmado en este documento.
 - b. **Identificar necesidades:** Ya lo hicimos y está plasmado en este documento.
 - c. **Redactar el documento:**
 - **Definir estructura:** Organizaremos el documento en secciones clave:
 - **Roles y Responsabilidades:** Clarificaremos las responsabilidades de cada parte en el proceso.
 - **Canales de Solicitud:** Estableceremos los canales oficiales y no oficiales para enviar solicitudes.
 - **Tiempos de Respuesta:** Definiremos tiempos estándar para cada etapa del proceso, desde la recepción hasta la publicación de contenidos.
 - **Guía para Enviar Solicitudes:** Proporcionaremos pasos detallados para preparar y enviar solicitudes correctamente.
 - **Elaborar Contenido:** Redactaremos cada sección de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje accesible y directo.
 - d. **Revisar y aprobar:**
 - **Revisar Borrador:** Revisaremos el borrador del documento para asegurar precisión y claridad.
 - **Solicitar Retroalimentación:** Obtendremos comentarios de colegas o superiores para mejorar el documento.
 - e. **Comunicar e implementar:**
 - **Distribuir Documento:** Enviaremos el documento a todas las unidades orgánicas del Ministerio de Salud por correo electrónico.
 - **Presentar Documento:** Realizaremos una presentación breve para explicar el contenido del documento y resolver dudas.
 - f. **Capacitar y proporcionar soporte:**
 - **Proveer Instrucciones Adicionales:** Ofreceremos orientación adicional a través de correos electrónicos o reuniones para asegurar comprensión.
 - **Crear Material de Apoyo:** Desarrollaremos guías rápidas para ayudar a resolver dudas.
 - g. **Monitorear y ajustar:**
 - **Recolectar Feedback:** Solicitaremos retroalimentación sobre el nuevo procedimiento y monitorearemos su efectividad.
 - **Realizar Ajustes:** Modificaremos el documento y los procedimientos según la retroalimentación recibida para mejorar el proceso.
-
7. **Indicadores que midan la actividad, proceso o procedimiento que progresará con la implementación de la mejora.**
 - a. **Tiempo de Respuesta Promedio:** Registraremos y compararemos el tiempo de respuesta antes y después de la implementación de la mejora.
 - b. **Satisfacción de las Unidades Orgánicas:** Realizar encuestas de satisfacción o entrevistas con las unidades orgánicas para evaluar su experiencia con el nuevo procedimiento.



BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

8. Situación deseada

- a. **Mayor Eficiencia:** Reducción en el tiempo de gestión de solicitudes y en el número de correcciones necesarias.
- b. **Mejor Comunicación:** Claridad en los roles y responsabilidades, y en los canales y tiempos de respuesta.
- c. **Satisfacción Mejorada:** Aumento en la satisfacción de las unidades orgánicas debido a una gestión más efectiva y a una comunicación más clara.
- d. **Seguridad y Registro:** Mejoras en el registro y seguimiento de las solicitudes mediante el uso de canales oficiales.

9. Nivel de alcance de la propuesta de mejora (Indicar cuál es el nivel de alcance de la propuesta):

- a. **Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud:** La propuesta afecta a todas las unidades orgánicas que solicitan la publicación de contenidos en la Plataforma Gob.pe. Esto incluye oficinas, direcciones y departamentos que generan contenido para la plataforma.
- b. **Oficina General de Comunicaciones (OGC):** Es la oficina responsable de gestionar y procesar las solicitudes de publicación. La propuesta también impacta a la OGC al establecer procedimientos más claros y definidos para la gestión de solicitudes.

10. Cronograma de ejecución de la mejora, indicando etapas, responsables, actividades, entre otros.

1. Preparación y Planificación:

- Duración: 1 semana
- Responsables: Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo)

Actividades:

- Definir Objetivos de la Propuesta: Establecer los objetivos claros de la mejora propuesta.
- Identificar Recursos Necesarios: Determinar los recursos necesarios para el desarrollo de la mejora (tiempo, personal, herramientas).
- Planificar Cronograma Detallado: Elaborar un cronograma detallado con fechas específicas para cada etapa.

2. Desarrollo del Documento de Procedimientos:

- Duración: 2 semanas
- Responsables: Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web)

Actividades:

- Definir Estructura del Documento: Organizar el contenido en secciones clave (roles, canales, tiempos de respuesta, guía para enviar solicitudes).
- Redactar Contenido: Elaborar cada sección del documento con un lenguaje claro y accesible.



BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"

- Revisión Interna del Borrador: Revisar el borrador del documento para asegurar precisión y claridad.

3. Revisión y Aprobación:

Duración: 1 semana

Responsables: Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo), Equipo de la Oficina General de Comunicaciones

Actividades:

- Solicitar Retroalimentación: Enviar el borrador a colegas y superiores para recibir comentarios.
- Incorporar Comentarios: Realizar ajustes y mejoras basadas en la retroalimentación recibida.
- Obtener Aprobación Final: Obtener la aprobación formal del documento por parte de los responsables y autoridades pertinentes.

4. Comunicación e Implementación:

- Duración: 2 semanas
- Responsables: Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), Oficina General de Comunicaciones (OGC)

Actividades:

- Distribuir Documento: Enviar el documento final a todas las unidades orgánicas del Ministerio de Salud por correo electrónico.
- Realizar Presentación: Organizar una presentación breve para explicar el contenido del documento y responder preguntas.
- Establecer Canal de Consultas: Definir un canal oficial para resolver dudas y preguntas sobre el nuevo procedimiento.

5. Capacitación y Soporte:

- Duración: 2 semanas
- Responsables: Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), Oficina General de Comunicaciones (OGC)

Actividades:

- Proveer Instrucciones Adicionales: Enviar correos electrónicos o realizar reuniones para ofrecer orientación adicional.
- Crear Material de Apoyo: Desarrollar guías rápidas o respuestas a preguntas frecuentes para ayudar a resolver dudas.



BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"

6. Monitoreo y Ajustes:

- Duración: 4 semanas (continuo)
- Responsables: Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), Oficina General de Comunicaciones (OGC)

Actividades:

- Recolectar Feedback: Solicitar retroalimentación de las unidades orgánicas sobre el nuevo procedimiento.
- Monitorear Implementación: Evaluar la efectividad del nuevo proceso y recopilar datos relevantes.
- Realizar Ajustes: Modificar el documento y los procedimientos según la retroalimentación recibida y los datos de monitoreo.

7. Evaluación Final:

- Duración: 1 semana (tras 4 semanas de monitoreo)
- Responsables: Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo), Oficina General de Comunicaciones (OGC)

Actividades:

- Analizar Resultados: Evaluar el impacto de la mejora en el proceso de solicitud y publicación.
- Preparar Informe Final: Elaborar un informe con los resultados, mejoras observadas y recomendaciones adicionales.

Lo que informo a Usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JOHN EDWARD CASTRO VARILLAS
DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA DE INFORMACION PUBLICA

(JCV/joa)

cc.:



BICENTENARIO
PERU
2024



PERÚ

Ministerio de Salud

SECRETARIA GENERAL

OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES



PERÚ

Firmado digitalmente por HORNA PEREIRA Henry Manuel FAU 20131732371140
Cargo: Director General
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.08.2024 09:05:52 -05:00

MINSA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jesus Maria, 01 de Agosto del 2024

MEMORANDUM N° D000730-2024-OGC-MINSA

Para : **LUIS ALBERTO TELLO VERASTEGUI**
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

De : **HENRY MANUEL HORNA PEREIRA**
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

Asunto : PROPUESTA DE MEJORA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO -
"PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD"

Referencia : a) RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° 361-2023-MINSA
b) RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° D00714-2024-OGGRH-MINSA
c) INFORME N° D000302-2024-OGC-OIP-MINSA
Exp. OGC-OIP20240000389

Fecha : Jesus Maria, 01 de agosto de 2024

Me dirijo a usted en marco de los documentos de la referencia a) y b), mediante los cuales se aprueba el Cronograma Institucional de la Gestión del Rendimiento Ciclo 2024, para manifestarle que la Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones ha desarrollado una propuesta de mejora denominada "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD".

En esa consideración, hago suyo el documento de la referencia c) para su conocimiento y fines consiguiente, a fin de obtener la calificación de Rendimiento Distinguido, como resultado de la evaluación de la mejora implementada correspondiente a la Gestión del Rendimiento del ciclo 2024.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

HENRY MANUEL HORNA PEREIRA
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

(HHP/mfg)



BICENTENARIO PERU 2024

**Anexo 3 - Procedimiento para la Gestión de Contenidos en la Plataforma
Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud**



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA



Firmado digitalmente por CASTRO
VARILLAS, John Edward FAU
20131373237 hard
Cargo: Director Ejecutivo
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.12.2024 20:01:25 -05:00

MINSA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"

Jesus Maria, 10 de Diciembre del 2024

INFORME N° D000537-2024-OGC-OIP-MINSA

A : **HENRY MANUEL HORNA PEREIRA**
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

De : **JOHN EDWARD CASTRO VARILLAS**
DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA DE INFORMACION PUBLICA

Asunto : SOLICITA APROBACIÓN DE PROPUESTA DE PROYECTO DE DIRECTIVA SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD Y LA EMISIÓN CORRESPONDIENTE..

Referencia : INFORME N° D000001-2024-OGC-OIP-SCM-MINSA

Fecha : Jesus Maria, 10 de diciembre de 2024

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informar que el Área de redes sociales y portal web ha elaborado la propuesta de proyecto de Directiva sobre el procedimiento para la gestión de contenidos en la plataforma digital única del Estado Peruano (gob.pe) del Ministerio de Salud (Minsa).

En ese sentido, se solicita su revisión, aprobación y la emisión correspondiente.

I) Antecedentes

Según el Decreto Supremo 033-2018-PCM, Gob.pe se define a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano. Es el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para brindar información oficial y actualizada sobre políticas de salud, servicios, programas y campañas del Ministerio.

Es una plataforma importante para mantener a la población informada sobre temas de salud pública y para facilitar el acceso a servicios y recursos relacionados con la salud.

En el Minsa, esta responsabilidad recae en la Oficina General de Comunicaciones (OGC), específicamente en la Oficina de Información Pública (OIP) a través de su Área de redes sociales y portal web.



BICENTENARIO
PERU
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

II) Análisis

Según el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, establecido por el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, la Oficina de Información Pública (OIP) tiene entre sus funciones el "Formular e implementar normas, lineamientos, estrategias relacionadas a prensa, marca institucional, manejo de protocolo, relaciones públicas, redes sociales, plataformas comunicacionales y portal web institucional del Ministerio de Salud; así como realizar el seguimiento y evaluación de su cumplimiento.

En ese marco, está a cargo del portal web, específicamente de los siguientes temas: publicaciones de documentos como libros, actas, fichas, informes, publicación y actualización de páginas informativas como institucionales, orientación, trámites y servicios, así como la publicación y actualización de páginas de campaña.

Todos estos documentos y publicaciones llegan al responsable del portal, Lic. Samuel Cruzado quien tiene que adecuar y realizar el cargado respectivo, sin embargo, no existe una uniformidad en la entrega de la información para ser cargada, lo cual retrasa la gestión debido a que se deben realizar consultas.

2.1. Justificación

Actualmente, carecemos de un marco normativo específico que regule este aspecto, por lo que es fundamental contar con lineamientos claros para todos los órganos y unidades orgánicas involucradas.

En ese sentido, es necesario establecer una Directiva sobre el procedimiento para la gestión de contenidos en la plataforma digital única del Estado Peruano (gob.pe) del Ministerio de Salud (Minsa).

2.2. Objetivo de la directiva

Esta directiva tiene como fin establecer procedimientos eficaces para la gestión de contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud (Minsa), con el fin de garantizar la publicación y actualización precisa y oportuna de información oficial, promoviendo una comunicación transparente y efectiva con la población

Asimismo, brinda las pautas para cada tipo de documento o publicación que se remite, lo que es complementado con ejemplos en cada caso.

La implementación de estos lineamientos permitirá a la Oficina General de Comunicaciones (OGC) garantizar un flujo de atención óptimo y una gestión eficiente de la información en la plataforma digital. Asimismo, contribuirá a mejorar la transparencia y la accesibilidad, favoreciendo la interacción de los ciudadanos con el Ministerio de Salud.

2.3. Ámbito de aplicación

Cabe señalar que la directiva es de aplicación de las direcciones y oficinas de la sede central del Ministerio de Salud y no de los hospitales, Institutos, DIRIS, OPDs, entre otros externos, por lo que corresponde ser aprobado por la Dirección General de Comunicaciones y no está sujeta al trámite como documento técnico.



BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Es necesario indicar que dicho documento ha sido trabajado, coordinado y validado por el Lic. Samuel Cruzado y que será remitido a su evaluación para Gestión Del Rendimiento (GDR).

III) Conclusiones y recomendaciones

La OIP elaboró la propuesta de proyecto de Directiva sobre el procedimiento para la gestión de contenidos en la plataforma digital única del Estado Peruano (gob.pe) del Ministerio de Salud.

Dicho documento cuenta con la aprobación de esta dirección ejecutiva.

En ese sentido, en el marco de sus funciones se solicita la revisión, aprobación y la emisión correspondiente de la citada directiva.

Se precisa que dicho documento es de uso solo de la sede central, por lo que no requiere ser aprobada como documento técnico a través de resolución secretarial o ministerial.

Lo que informo a Usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

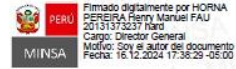
JOHN EDWARD CASTRO VARILLAS
DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA DE INFORMACION PUBLICA

(JCV)

cc.:
IV)



BICENTENARIO
PERU
2024



Jesús María, 16 de Diciembre del 2024

RESOLUCION DIRECTORAL N° D00001-2024-OGC-MINSA

Visto, el Expediente OGC-OIP20240000533 que contiene el INFORME N° D0001-2024-OGC-OIP-SCM-MINSA y el Expediente OGC-OIP20240000602, que contiene el INFORME N° D000537-2024-OGC-OIP-MINSA, de la Oficina de Información Pública (OIP), de la Oficina General de Comunicaciones (OGC);

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 59 del Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud (Minsa), establece que la Oficina General de Comunicaciones (OGC) tiene entre sus funciones Proponer lineamientos, normas, planes, estrategias, programas y proyectos para la comunicación estratégica del Ministerio de Salud, relacionados a la marca institucional, el manejo de protocolo, relaciones públicas, comunicación interna, plataformas comunicacionales; así como realizar el seguimiento y evaluación de su cumplimiento.

Que, el artículo 61 del Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud (Minsa), establece que la Oficina de Información Pública (OIP) tiene entre sus funciones Gestionar el acceso permanente de la información pública del Ministerio de Salud y Formular e implementar normas, lineamientos, estrategias relacionados a prensa, marca institucional, manejo de protocolo, relaciones públicas, redes sociales, plataformas comunicacionales y portal web institucional del Ministerio de Salud; así como realizar el seguimiento y evaluación de su cumplimiento.

Que, el artículo 5 del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, indica que las entidades comprendidas en el alcance del presente Decreto Supremo deben adoptar la Plataforma GOB.PE como su único canal digital para publicar información de trámites y servicios, así como información institucional distinta de aquella publicada en el Portal de Transparencia Estándar.

Que, el Ministerio de Salud ha migrado todo su contenido a la Plataforma GOB.PE, siendo la Oficina de Información Pública la responsable de: publicaciones de documentos como libros, actas, fichas, informes, publicación y actualización de páginas informativas como institucionales, orientación, trámites y servicios, así como la publicación y actualización de páginas de campaña.

Que, a través del informe técnico del visto, la Oficina de Información Pública (OIP) señala que no se cuenta con una directiva que regule el procedimiento para la remisión de los documentos y publicaciones a ser colgados o generados en la citada plataforma.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.minsa.gob.pe/validadorDocumental/iniciodetalle.jaf> e ingresando la siguiente clave: HX9MUAB



Estando al Informe Técnico emitido por la Oficina de Información Pública (OIP), de la Oficina General de Comunicaciones (OGC);

Con el visado del Director Ejecutivo de la Oficina de Información Pública (OIP); y,

De conformidad con el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud (Minsa), que establece que la Oficina de Información Pública (OIP) tiene entre sus funciones el gestionar y formular las redes sociales, plataformas comunicacionales y portal web institucional del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC/MINSA, Directiva sobre el Procedimiento para la Gestión de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (gob.pe) del Ministerio de Salud.

Artículo 2.- Encargar a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría General del Ministerio de Salud, la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal institucional del Ministerio de Salud.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Documento firmado digitalmente

HENRY MANUEL HORNA PEREIRA
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES
Ministerio de Salud

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.minsa.gob.pe/validador/DocumentalInicioDetalle.jaf> e ingresando la siguiente clave: HX9MUAB



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

DIRECTIVA SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD

I. FINALIDAD

Contribuir al uso eficiente de las tecnologías digitales dentro de la entidad, destacando su rol habilitador y facilitador para el cumplimiento de su misión, objetivos estratégicos institucionales, entre otros.

II. OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer procedimientos eficaces para la gestión de contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud (Minsa), con el fin de garantizar la publicación y actualización precisa y oportuna de información oficial, promoviendo una comunicación transparente y efectiva con la población.



Firmado digitalmente por HERRERA
PERERA Henry Manuel FAU
20131373237 Inad
Motivo: Coy V° B°
Fecha: 16.12.2024 17:10:51 -05:00

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1. Definir roles y responsabilidades en la gestión de contenidos.
- 2.2.2. Establecer criterios de calidad para la publicación de contenidos.
- 2.2.3. Desarrollar un procedimiento claro para la publicación y actualización de contenidos.



Firmado digitalmente por CASTRO
VARILLAS John Edward FAU
20131373237 Inad
Motivo: Coy V° B°
Fecha: 16.12.2024 11:26:37 -05:00

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva Administrativa debe ser observada, aplicada y cumplida de manera obligatoria por todos los órganos y unidades orgánicas que conforman la Unidad Ejecutora Administración Central del Ministerio de Salud.

IV. BASE LEGAL

La base legal de esta Directiva Administrativa se fundamenta en:

- **Ley N.° 27658:** Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- **Decreto Supremo N.° 060-2001-PCM:** Establece la creación del "Portal del Estado Peruano" como un sistema interactivo de información para los ciudadanos a través de internet.
- **Decreto Supremo N.° 066-2011-PCM:** Aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
- **Decreto Supremo N.° 081-2013-PCM:** Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico para el periodo 2013-2017.
- **Decreto Supremo N.° 033-2018-PCM:** Crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, Gob.pe, y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.

V. DISPOSICIONES GENERALES

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

5.1. PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE)

Según el Decreto Supremo 033-2018-PCM, Gob.pe se define como la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano. Es el único punto de contacto digital del Estado peruano con los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para brindar información oficial y actualizada sobre políticas de salud, servicios, programas y campañas del Ministerio. Es una plataforma importante para mantener a la población informada sobre temas de salud pública y para facilitar el acceso a servicios y recursos relacionados con la salud. Algunas características positivas que pueden destacarse de la plataforma Gob.pe del Ministerio de Salud incluyen:

- **Información oficial y verificada:** Proporciona información oficial y confiable directamente del Ministerio de Salud, lo que ayuda a combatir la desinformación y promueve la salud pública.
- **Accesibilidad:** Está disponible en línea, lo que permite a las personas acceder a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a internet.
- **Variedad de contenido:** Ofrece una amplia gama de contenido, que incluye noticias, campañas de salud, información sobre programas y servicios de salud, documentos técnicos, estadísticas y más, lo que permite a los ciudadanos encontrar la información que necesitan.
- **Interactividad:** Puede incluir características interactivas, como formularios en línea para trámites administrativos, consultas en línea, herramientas de búsqueda avanzada, entre otras, que facilitan la interacción con el Ministerio de Salud y mejoran la experiencia del usuario.



5.2. CONTENIDO

Abarca cualquier material digital disponible en línea que los ciudadanos pueden consumir con el propósito de informarse, entretenerse u otros fines. Esto puede incluir documentos publicados en la web, como artículos, informes, guías o cualquier información dentro de una página.

5.3. LENGUAJE CIUDADANO

Se define por su capacidad para comunicarse con la ciudadanía de manera simple, ágil, clara y directa. Esta forma de comunicación se distingue por su estilo conciso, que emplea párrafos cortos y claros para transmitir información de manera efectiva y comprensible para todos.

5.4. INFORMES Y PUBLICACIONES

Comprende una amplia variedad de documentos que se pueden tener en la plataforma Gob.pe, tales como:

- Actas
- Agendas
- Archivos
- Artículos
- Bases estándar
- Boletines
- Casos de estudio



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

- Concursos públicos
- Convenios
- Convocatorias de trabajo
- Crónicas
- Documentos de gestión
- Formatos
- Formularios
- Guías
- Infografías
- Informes
- Libros
- Lineamientos
- Listados
- Manuales
- Opiniones
- Pronunciamientos
- Proyectos
- Recetarios
- Reportes
- Revistas
- Tesis
- TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)
- TUSNE (Texto Único de Servicios No Exclusivos)



5.5. PÁGINAS INFORMATIVAS

Proporcionan información clara y precisa al ciudadano sobre procedimientos administrativos, servicios ofrecidos por la entidad, orientación sobre temas particulares o información institucional. Se distinguen en cuatro tipos:

- **Páginas de contenido de trámites:** Explican procedimientos administrativos obligatorios para obtener respuesta a un trámite (TUPA).
- **Páginas de contenido de servicios:** Contienen información sobre servicios que la entidad desea otorgar.
- **Páginas de contenido de orientación:** Brindan información valiosa sobre temas específicos sin requerir acción del ciudadano.
- **Páginas de contenido institucional:** Ofrecen información exclusiva sobre la organización y funciones de la institución.



5.6. PÁGINAS DE CAMPAÑAS Y EVENTOS

Ofrecen un espacio versátil para integrar herramientas de comunicación como páginas informativas, gráficos, videos, audios, noticias y documentos oficiales y legales. Las páginas de campaña buscan sensibilizar a la población en temas de salud, para alcanzar objetivos concretos y las páginas de evento son actividades institucionales planificadas y relevantes, de carácter social, académico, artístico o deportivo.

5.7. NOTICIAS



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

Proporciona información sobre eventos recientes, significativos y de interés general. Se clasifican en:

- Comunicado.
- Declaración conjunta.
- Discurso.
- Evento.
- Mensaje a la nación.
- Nota de prensa.
- Nota informativa.

5.8. COMPENDIOS

Se refiere a la opción de crear grupos de documentos oficiales, legales o noticias relacionadas o grupos de compendios relacionados. Esta funcionalidad permite agregar filtros por fechas, lo que los hace ideales para incluirlos en reportes mensuales, trimestrales, anuales, etc.



5.9. NORMAS LEGALES

Comprende una variedad de documentos legales que se pueden tener en la plataforma Gob.pe, tales como:

- Acuerdos.
- Circulares.
- Convenios.
- Decretos.
- Directivas.
- Leyes.
- Ordenanzas.
- Proyectos de ley.
- Resoluciones.
- Sentencias.

5.10. DIRECTORIO DE FUNCIONARIOS

Proporciona detalles sobre los profesionales que desempeñan roles en nuestra entidad, incluyendo nombre, cargo, área de responsabilidad, datos de contacto y, ocasionalmente, una breve reseña biográfica, garantizando así la transparencia.

VI.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Con el fin de garantizar una gestión eficiente de la información en la plataforma Gob.pe, se han establecido procedimientos para la publicación o actualización de contenidos que abarcan una variedad de documentos y materiales informativos. A continuación, se detallan los procedimientos:

6.1. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN LA PLATAFORMA GOB.PE

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

Canal de solicitud:

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud que necesiten publicar o actualizar un documento en la Plataforma Gob.pe deberán enviar su solicitud a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) o del correo electrónico institucional.

Dirigir la solicitud:

- **Uso del SGD:** Deberá solicitarse al director general y a los ejecutivos de la Oficina General de Comunicaciones, quienes derivarán la solicitud al analista de contenido Web.
- **Uso del correo electrónico:** Deberá solicitarlo directamente al analista de contenido Web, copiando al director general y a los ejecutivos de la Oficina General de Comunicaciones para mantenerlos informados, así como al director general y/o director ejecutivo del órgano o unidad orgánica solicitante para garantizar la autorización.



Requisitos de la solicitud:

La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Título de la publicación:** Indicar el nombre del documento. El título debe ser breve, incluir palabras clave y estar redactado en lenguaje ciudadano.
- **Descripción de la publicación:** Explicar, de manera clara y concisa, de qué trata el documento, en 1 a 2 párrafos como máximo.
- **Documentos a publicar o actualizar:** Los documentos deben tener un tamaño máximo de 20 MB. Se recomienda que los archivos PDF estén guardados como texto para permitir su lectura por programas de lectura de pantalla y navegadores.



Horarios y plazos de atención:

- Las solicitudes pueden realizarse en cualquier momento del día y durante todo el año.
- Los plazos de atención se calculan según la hora de envío:
 - Solicitudes recibidas entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de un día hábil se consideran recibidas ese mismo día hábil.
 - Aquellas recibidas fuera de este horario, los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidas el día hábil siguiente.
- El plazo de atención para la publicación o actualización de documentos es de hasta un día hábil.

Solicitudes de urgencia:

Es necesario coordinar previamente con el analista de contenido Web si la solicitud requiere atención inmediata para garantizar su publicación en el plazo solicitado.

Conclusión de la atención:

Una vez que el documento ha sido publicado o actualizado en la Plataforma Gob.pe, la Oficina General de Comunicaciones informará al órgano o unidad orgánica solicitante a través del mismo canal utilizado para la solicitud, cerrando así el proceso de atención.

Consultar los estándares y guías para la digitalización de documentos disponible en: <https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/informes-publicaciones>.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

6.2. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE PÁGINAS INFORMATIVAS EN LA PLATAFORMA GOB.PE

Canal de solicitud:

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud que necesiten publicar o actualizar una página informativa de contenido de trámites en la Plataforma Gob.pe, deben enviar una solicitud por el Sistema de Gestión Documental (SGD) o el correo electrónico institucional.

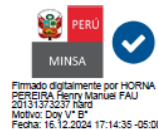
Dirigir la solicitud:

- **Uso del SGD:** La solicitud de publicación o actualización debe dirigirse al director general y a los ejecutivos de la Oficina General de Comunicaciones, quienes derivarán la solicitud al analista de contenido Web.
- **Uso del correo electrónico:** La solicitud debe enviarse directamente al Analista de Contenido Web, incluyendo en copia al director general y a los ejecutivos de la Oficina General de Comunicaciones para mantenerlos informados, así como al director general y/o director ejecutivo del órgano o unidad orgánica solicitante para garantizar la autorización.



Horarios y plazos de atención:

- Las solicitudes pueden realizarse en cualquier momento del día y durante todo el año.
- Los plazos de atención se calculan según la hora de envío:
 - Solicitudes recibidas entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de un día hábil se consideran recibidas ese mismo día hábil.
 - Aquellas recibidas fuera de este horario, los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidas el día hábil siguiente.
- El plazo de atención para la publicación o actualización de páginas informativas de contenido de trámites es de hasta dos días hábiles.



Solicitudes de urgencia:

Es necesario coordinar previamente con el analista de contenido Web si la solicitud requiere atención inmediata para garantizar su publicación en el plazo solicitado.

Conclusión de la atención:

Una vez que la página informativa ha sido publicada o actualizada en la Plataforma Gob.pe, la Oficina General de Comunicaciones informará al órgano o unidad orgánica solicitante a través del mismo canal utilizado para la solicitud, cerrando así el proceso de atención.

6.2.1. PÁGINAS INFORMATIVAS DE CONTENIDO DE TRÁMITES

Requisitos de la solicitud:

La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Título de la publicación:** Indicar el nombre de la página, describiendo la acción principal que realizará el ciudadano. Debe comenzar con un verbo en infinitivo o, si es necesario, un verbo reflexivo. El título debe ser breve, incluir palabras clave y estar redactado en un lenguaje ciudadano.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC



- **Descripción de la publicación:** Explicar de manera clara y concisa qué logrará el ciudadano al realizar este trámite. La descripción debe incluir:
 - A quién está dirigido el trámite, especificando si solo pueden realizarlo personas que cumplan ciertas condiciones.
 - La acción concreta que debe realizar el ciudadano.
 - El nombre de la entidad donde se realiza el trámite.
 - La necesidad que va a cubrir el ciudadano o el beneficio que recibirá al realizarlo.
- **Requisitos:** Detallar todo lo que las personas deben tener o presentar de manera obligatoria antes de iniciar su trámite.
- **Paso a paso:** Explicar detalladamente los pasos que deben seguir los ciudadanos para obtener lo que necesitan. Si el trámite se puede realizar en diferentes modalidades, incluir el paso a paso para cada una de ellas.
 - **Online:** Proporcionar el enlace web del sistema o aplicativo donde el ciudadano puede realizar su trámite.
 - **Presencial:** Indicar la ubicación y cualquier detalle relevante para realizar el trámite en persona.
 - **Telefónica:** Si aplica, incluir un número de contacto y procedimiento a seguir.
 - **Otra modalidad:** Si existe alguna otra opción, incluirla con sus detalles.
- **Enlaces relacionados:** Incluir de 2 a 4 enlaces a páginas publicadas que tengan contenido similar o complementario a la página informativa del trámite que se desea publicar. Los documentos publicados y normas legales no se colocan en enlaces relacionados; si se desean enlazar, deben incluirse en la descripción.



Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de páginas informativas de contenido de trámites disponible en:
<https://quias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/cms-paginas-informativas/tramites>.

6.2.2. PÁGINAS INFORMATIVAS DE CONTENIDO DE SERVICIOS

Requisitos de la solicitud:

La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Título de la publicación:** Explicar el beneficio al que accederá el ciudadano, comenzando con un verbo en infinitivo o, si es necesario, un verbo reflexivo. Debe ser breve, incluir palabras clave y estar redactado en un lenguaje ciudadano.
- **Descripción de la publicación:** Explicar de manera clara y concisa qué beneficio recibirá el ciudadano al utilizar este servicio. La descripción debe incluir:
 - La necesidad que va a cubrir el ciudadano.
 - El nombre de la entidad que ofrece el servicio.
 - En qué consiste el servicio y el beneficio que recibirá el ciudadano.
- **Requisitos:** Detallar todo lo que las personas deben tener o presentar de manera obligatoria antes de acceder al servicio.
- **Paso a paso:** Explicar detalladamente los pasos que deben seguir los ciudadanos para acceder al servicio. Si el servicio se puede realizar en diferentes modalidades, es necesario incluir el paso a paso de cada una de ellas.
 - **Online:** Proporcionar el enlace web del sistema o aplicativo donde el ciudadano puede realizar su trámite.
 - **Presencial:** Indicar la ubicación y cualquier detalle relevante para realizar el trámite en persona.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

- **Telefónica:** Si aplica, incluir un número de contacto y procedimiento a seguir.
- **Otra modalidad:** Si existe alguna otra opción, incluirla con sus detalles.
- **Enlaces relacionados:** Incluir entre 2 a 4 enlaces a páginas publicadas que tengan contenido similar o complementario a la página informativa del servicio que se desea publicar. Los documentos publicados y normas legales no se colocan en enlaces relacionados; si se desean enlazar, deben incluirse en la descripción.

Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de páginas informativas de contenido de servicios disponible en:

<https://quias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/cms-paginas-informativas/servicios>.

6.2.3. PÁGINAS INFORMATIVAS DE CONTENIDO DE ORIENTACIÓN

Requisitos de la solicitud:

La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Título de la publicación:** Describir la idea general del contenido. Debe ser breve, incluir palabras clave y estar redactado en un lenguaje ciudadano.
- **Descripción de la publicación:** Explicar de manera clara y concisa de qué trata el tema.
- **Enlaces relacionados:** Incluir entre 2 a 4 enlaces a páginas publicadas que contengan contenido similar o complementario a la página informativa de orientación que se desea publicar. Los documentos publicados y normas legales no se colocan en enlaces relacionados; si se requiere enlazarlos, se debe hacer en el mismo texto de la descripción.



Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de páginas informativas de contenido de orientación disponible en:

<https://quias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/cms-paginas-informativas/orientacion>.

6.2.4 PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE PÁGINAS INFORMATIVAS DE CONTENIDO INSTITUCIONAL EN LA PLATAFORMA GOB.PE

Requisitos de la solicitud:

La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Título de la página:** Indicar el nombre del órgano o unidad orgánica a describir.
- **Descripción de la página:** Explicar de manera clara y concisa de qué trata y qué funciones específicas desempeña la dirección u oficina.
- **Enlaces relacionados:** Incluir entre 2 a 4 enlaces a páginas publicadas que contengan contenido similar o complementario a la página informativa institucional que se desea publicar. Los documentos publicados y normas legales no se colocan en enlaces relacionados; si se requiere enlazarlos, debe hacerse en el mismo texto de la descripción.



Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de páginas informativas de contenido institucional disponible en:

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

<https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/cms-paginas-informativas/institucional>.

6.3. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE PÁGINAS DE CAMPAÑAS Y EVENTOS EN LA PLATAFORMA GOB.PE

Canal de solicitud:

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud que necesiten publicar o actualizar una página de campaña o evento en la Plataforma Gob.pe deben enviar su solicitud a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) o mediante el correo electrónico institucional.

Dirigir la solicitud:

El proceso será el siguiente:



- **De la solicitud a través del SGD:**

1. El director ejecutivo y/o el coordinador de la Oficina de Comunicación Estratégica deberá remitir su solicitud a la Oficina de Información Pública para la actualización y/o publicación de una página de campaña o eventos en la plataforma Gob.pe.
2. El director ejecutivo de la Oficina de Información Pública tendrá un plazo de 1 a 3 días para responder la solicitud.

- **De la solicitud a través del uso de correo electrónico:**

El proceso será el siguiente:

1. El director ejecutivo y/o el coordinador de la Oficina de Comunicación Estratégica remitirá su solicitud al analista de contenido Web vía correo electrónico y al director ejecutivo de la Oficina de Información Pública, con copia al correo electrónico del Director General de la Oficina General de Comunicaciones del Minsa.
 2. La Oficina de Información Pública tendrá un plazo de 1 a 3 días para responder la solicitud.
- **Asignación de responsables:** La Oficina de Comunicación Estratégica elaborará un documento indicando quiénes son los responsables de su oficina por cada estrategia sanitaria y lo enviará a la Oficina de Información Pública para su conocimiento.

Requisitos de la solicitud de actualización y/o publicación:

Debe incluir la siguiente información:



- **Título de la página:** Indicar el nombre de la campaña o evento, excluyendo el lema, ya que este estará en la imagen de portada. Debe ser breve, incluir palabras clave y tener un límite máximo de 60 caracteres (incluyendo espacios).
- **Imagen de la portada:** Adjuntar una imagen que incluya el lema o el logo de la campaña o evento. Debe tener un tamaño mínimo de 645 x 363 píxeles y un máximo de 686 x 424 píxeles, con un peso máximo de 10 MB.
- **Resumen breve:** Explicar el propósito de la página de forma clara y precisa, con un límite máximo de 95 caracteres (incluyendo espacios) en el caso de una campaña. Para un evento, proporcionar detalles sobre la duración, ubicación y horario de la actividad.
- **Botón de la portada:** Si se cuenta con un enlace web relevante para la campaña o evento (como un sistema informático, aplicación móvil, publicación o video no alojado en el portal Gob.pe), se puede solicitar su inclusión en la página como un botón. Proporcionar el texto de este botón con un máximo de 20 caracteres

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

(incluyendo espacios), evitando el uso de siglas o abreviaturas que podrían no ser comprendidas.

- **Descripción de la página:** Explicar, de manera clara y concisa, de qué trata la campaña o evento, resaltando su propósito, audiencia objetivo y beneficios para los ciudadanos. Limitar la descripción a 1 o 2 párrafos como máximo.
- **Orientación:** Proporcionar hasta 4 páginas informativas relacionadas con el tema de la campaña o evento, que aborden orientación, trámites y servicios al ciudadano. Si no se cuenta con páginas informativas relacionadas o se desea incluir nuevas, enviar la información correspondiente. Estas páginas se ubicarán en la sección "orientación". Revisar los procedimientos de publicación o actualización de páginas informativas en la Plataforma Gob.pe.
- **Gráficas:** Proporcionar hasta 10 imágenes relacionadas con la campaña o evento en formato JPG o PNG. Si se dispone de un álbum en Flickr con fotografías relacionadas, se puede enviar el enlace, ya que este tipo de páginas cuentan con un espacio específico para enlaces a Flickr. Estas imágenes se mostrarán en la sección "galería".
- **Videos:** Proporcionar hasta 5 enlaces de videos sobre la campaña o evento publicados en el canal de YouTube del Ministerio de Salud o en canales oficiales del Gobierno. El primer video de la lista se mostrará incrustado y destacado en la página. También se puede enviar un enlace a una lista de reproducción en YouTube relacionada. La carga de videos en YouTube debe ser solicitada al coordinador del Área de Comunicación Digital de la Oficina de Comunicación Pública. Estos videos se ubicarán en la sección "videos".
- **Contacto:** Proporcionar hasta 3 números de contacto, un correo electrónico y un número de WhatsApp para información sobre la campaña o evento. Esta información se ubicará en la sección "contacto".
- **Noticias:** Proporcionar hasta 10 enlaces web de noticias publicadas en la Plataforma Gob.pe en coordinación con el responsable de la estrategia sanitaria del equipo de prensa de la Oficina de Información Pública.
- **Documentos relacionados:** Se debe remitir hasta 15 documentos de material descargable e informativo sobre la campaña o evento, como afiches, volantes y dípticos. El peso máximo por documento es de 10 MB. Estos documentos se ubicarán en la sección "archivos relacionados".
- **Enlaces relacionados:** Proporcionar enlaces web de normas legales, publicaciones, alertas sanitarias o comunicados oficiales relacionados con la campaña o evento. Estos enlaces se ubicarán en la sección "Importante".



Horarios y plazos de atención:

- Las solicitudes pueden realizarse en cualquier momento del día y durante todo el año.
- Los plazos de atención se calculan según la hora de envío:
 - Solicitudes recibidas entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de un día hábil se consideran recibidas ese mismo día hábil.
 - Aquellas recibidas fuera de este horario, los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidas el día hábil siguiente.
- El plazo de atención para la publicación o actualización de páginas campañas o eventos es de hasta tres días hábiles.

Solicitudes de urgencia:

Es necesario coordinar previamente con el analista de contenido Web si la solicitud requiere atención inmediata para garantizar su publicación en el plazo solicitado.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

Conclusión de la atención:

Una vez que la página de campaña o evento ha sido publicada o actualizada en la Plataforma Gob.pe, se informará al órgano o unidad orgánica solicitante a través del mismo canal por el cual se realizó la solicitud, cerrando así el proceso de atención.

Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de páginas de campañas y eventos disponible en:

<https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/campana>.

6.4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE NOTICIAS EN LA PLATAFORMA GOB.PE

Canal de solicitud:

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud que necesiten publicar o actualizar una noticia en la Plataforma Gob.pe deben enviar su solicitud por el Sistema de Gestión Documental (SGD) o el correo electrónico institucional.

Dirigir la solicitud:

- **Uso del SGD:** La solicitud de publicación o actualización de una noticia debe dirigirse al director general y a los ejecutivos de la Oficina General de Comunicaciones, quienes derivarán la solicitud al coordinador del área de prensa.
- **Uso del correo electrónico:** La solicitud debe enviarse al director ejecutivo de la Oficina de Información Pública, incluyendo en copia al director general y/o director ejecutivo del órgano o unidad orgánica solicitante para garantizar la autorización del contenido. El director ejecutivo de la Oficina de Información Pública la derivará al coordinador del área de prensa.
- **Redactar el contenido:** El coordinador del área de prensa asignará a un miembro de su equipo como responsable de redactar el contenido noticioso, quien deberá someterlo a la validación del órgano o unidad orgánica solicitante antes de su publicación o actualización.



Requisitos de la solicitud:

La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Título de la noticia:** Indicar un título breve que no supere los 140 caracteres (incluyendo espacios) y esté redactado en minúsculas, presentando el tema de manera clara y concisa, sin signos de exclamación o interrogación.
- **Tipo de noticia:** Seleccionar el tipo de noticia entre comunicado, crónica, declaración, declaración conjunta, discurso, evento, nota de prensa o noticia informativa.
- **Bajada:** Escribir un párrafo que resuma los puntos clave de la información, proporcionando al lector una visión general. Este párrafo no debe superar los 200 caracteres.
- **Multimedia:** Incluir un video incrustado de YouTube o una galería de hasta cinco imágenes. Cada imagen debe tener un tamaño mínimo de 656 x 370 píxeles y un máximo de 700 x 395 píxeles, con un peso máximo de 5 MB.
- **Cuerpo de texto:** Ofrecer información de manera clara y completa desde el principio, utilizando frases destacadas, enlaces o listas para facilitar la comprensión y hacer la lectura más amena.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

Horarios y plazos de atención:

Se recomienda coordinar con el área de prensa de la Oficina de Información Pública sobre cualquier tema relacionado con horarios o plazos de atención.

Conclusión de la atención:

Una vez que la noticia ha sido publicada o actualizada en la Plataforma Gob.pe, la Oficina General de Comunicaciones informará al órgano o unidad orgánica solicitante a través del mismo canal utilizado para la solicitud, cerrando así el proceso de atención.

Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de noticias disponible en:

<https://quias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/cms-noticias2/>.

6.5. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE COMPENDIOS DE DOCUMENTOS, NORMAS LEGALES O NOTICIAS EN LA PLATAFORMA GOB.PE

Canal de solicitud:

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud que necesiten publicar o actualizar un compendio en la Plataforma Gob.pe, deben enviar su solicitud por el Sistema de Gestión Documental (SGD) o el correo electrónico institucional.

Dirigir la solicitud:

- **Uso del SGD:** La solicitud de publicación o actualización debe dirigirse al director general y a los ejecutivos de la Oficina General de Comunicaciones, quienes derivarán la solicitud al analista de contenido Web.
- **Uso del correo electrónico:** La solicitud debe enviarse directamente al analista de contenido Web, incluyendo en copia al director general y a los ejecutivos de la Oficina General de Comunicaciones para mantenerlos informados, así como al director general y/o director ejecutivo del órgano o unidad orgánica solicitante para garantizar la autorización.



Requisitos de la solicitud:

Proporciona la siguiente información:

- **Título de la publicación:** Indicar el nombre del compendio que se va a crear. Debe ser breve, incluir palabras clave y estar redactado en lenguaje ciudadano.
- **Descripción de la publicación:** Explicar, de manera clara y concisa, de qué trata el compendio, en 1 a 2 párrafos como máximo.
- **Enlaces web:** Incluir los enlaces de los documentos, normas legales, noticias o compendios publicados en la plataforma Gob.pe que se desean agrupar.

Horarios y plazos de atención:

- Las solicitudes pueden realizarse en cualquier momento del día y durante todo el año.
- Los plazos de atención se calculan según la hora de envío:
 - Solicitudes recibidas entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de un día hábil se consideran recibidas ese mismo día hábil.
 - Aquellas recibidas fuera de este horario, los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidas el día hábil siguiente.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

- El plazo de atención para la publicación o actualización de compendios es de hasta dos días hábiles.

Solicitudes de urgencia:

Es necesario coordinar previamente con el analista de contenido Web si la solicitud requiere atención inmediata para garantizar su publicación en el plazo solicitado.

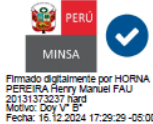
Conclusión de la atención:

Una vez que el compendio ha sido publicada o actualizada en la Plataforma Gob.pe, la Oficina General de Comunicaciones informará al órgano o unidad orgánica solicitante a través del mismo canal utilizado para la solicitud, cerrando así el proceso de atención.

Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de compendios disponible en:

<https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/informes-publicaciones/compendios>.

6.6. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE NORMAS LEGALES EN LA PLATAFORMA GOB.PE



Canal de solicitud:

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud que necesiten publicar o actualizar una norma en la Plataforma Gob.pe deben enviar su solicitud por el Sistema de Gestión Documental (SGD) o el correo electrónico institucional.

Dirigir la solicitud:

- **Uso del SGD:** La solicitud de publicación o actualización de una norma legal debe dirigirse al director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción. Él la derivará al operador del Portal de Transparencia Estándar.
- **Uso del correo electrónico:** La solicitud debe enviarse al director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción al correo portaldetransparencia@minsa.gob.pe, incluyendo al director general y/o director ejecutivo del órgano o unidad orgánica solicitante para garantizar la autorización del contenido. El director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción la derivará al operador del Portal de Transparencia Estándar.



Requisitos de la solicitud:

La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Título de la publicación:** Especificar el tipo y número de norma.
- **Descripción de la publicación:** Se procederá a transcribir la parte resolutive del artículo 1 de las normas legales.
- **Documentos:** Incluir documentos con un tamaño máximo de 20 MB por archivo. Se recomienda que los documentos PDF estén guardados como texto y no escaneados como imágenes, para permitir su lectura por programas de lectura de pantalla y su búsqueda en navegadores web.

Horarios y plazos de atención:

- Las solicitudes pueden realizarse en cualquier momento del día y durante todo el año.
- Los plazos de atención se calculan según la hora de envío:

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC



- Solicitudes recibidas entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de un día hábil se consideran recibidas ese mismo día hábil.
- Aquellas recibidas fuera de este horario, los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidas el día hábil siguiente.
- El plazo de atención para la publicación o actualización de normas legales es de hasta un día hábil.

Solicitudes de urgencia:

Es necesario coordinar previamente con el director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción si la solicitud requiere atención inmediata para garantizar su publicación en el plazo solicitado.

Conclusión de la atención:

Una vez que la norma legal ha sido publicada o actualizada en la Plataforma Gob.pe, la Oficina de Transparencia y Anticorrupción informará al órgano o unidad orgánica solicitante a través del mismo canal por el cual se realizó la solicitud, cerrando así el proceso de atención.

Para más información, consultar los estándares y guías para la digitalización de normas legales disponible en:

<https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/cms-normas-legales/>.

6.7. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL DIRECTORIO DE FUNCIONARIOS EN LA PLATAFORMA GOB.PE

Canal de solicitud:

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud que necesiten publicar o actualizar los datos de un funcionario en el directorio de funcionarios en la Plataforma Gob.pe deben enviar su solicitud por el Sistema de Gestión Documental (SGD) o el correo electrónico institucional.

Dirigir la solicitud:

- **Uso del SGD:** La solicitud de publicación o actualización de una ficha de funcionario debe dirigirse al director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción. Él la derivará al Operador del Portal de Transparencia Estándar.
- **Uso del correo electrónico:** La solicitud debe enviarse al director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción al correo portaldetransparencia@minsa.gob.pe, incluyendo al Director General y/o Director Ejecutivo del órgano o unidad orgánica solicitante para garantizar la autorización del contenido. El director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción la derivará al Operador del Portal de Transparencia Estándar.
- **Normas de designación:** La Secretaría General deberá enviar la norma de designación o la norma que concluya la designación de un funcionario. En el caso de una norma de designación, el operador del Portal de Transparencia Estándar publicará la norma y registrará al funcionario en el directorio de funcionarios de la Plataforma Gob.pe del Ministerio de Salud. Si se envía una norma que concluye la designación, el funcionario será eliminado de este directorio.
- **Notificación de reintegración:** Los órganos y unidades orgánicas deberán notificar a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción sobre el regreso de un funcionario de



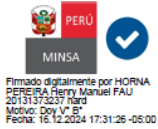
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

vacaciones, de un viaje por comisión u otra situación especial, para proceder a su reintegración en el directorio de funcionarios.

- **Resumen profesional:** Los órganos y unidades orgánicas deben enviar el resumen profesional de sus funcionarios a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción. Este resumen debe estar en formato Word para facilitar su publicación o actualización.

Requisitos de la solicitud: La solicitud debe incluir la siguiente información:

- **Fotografía del funcionario:** Debe tener un tamaño mínimo de 400 x 400 píxeles y un máximo de 1200 x 1200 píxeles, cumpliendo con especificaciones como formato cuadrado, primer plano y un peso máximo de 10 MB. La fotografía será proporcionada por la Oficina General de Comunicaciones a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción.
- **Otros detalles:** Incluir el tipo y número de documento de identidad, nombres y apellidos, cargo, orden jerárquico, fecha de inicio de funciones, resolución de nombramiento, declaración jurada de intereses, correo electrónico y teléfono.



Horarios y plazos de atención:

- Las solicitudes pueden realizarse en cualquier momento del día y durante todo el año.
- Los plazos de atención se calculan según la hora de envío:
 - Solicitudes recibidas entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de un día hábil se consideran recibidas ese mismo día hábil.
 - Aquellas recibidas fuera de este horario, los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidas el día hábil siguiente.
- El plazo de atención para la publicación o actualización de fichas de funcionarios es de hasta un día hábil.



Solicitudes de urgencia:

Es necesario coordinar previamente con el director ejecutivo de la Oficina de Transparencia y Anticorrupción si la solicitud requiere atención inmediata para garantizar su publicación en el plazo solicitado.

Conclusión de la atención:

Una vez que el funcionario ha sido publicado o actualizado en el directorio de funcionarios de la Plataforma Gob.pe, se informará al órgano o unidad orgánica solicitante a través del mismo canal por el cual se realizó la solicitud, cerrando así el proceso de atención.

Para más información, consultar los estándares y guías para la publicación de datos de funcionarios disponibles en:

<https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/cms-funcionarios/>.

6.8. FUNCIONES DEL ANALISTA DE CONTENIDO WEB DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA OFICINA DE GENERAL DE COMUNICACIONES

- **Publicar y actualizar documentos:** Gestionar la publicación y actualización de diversos documentos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), incluyendo actas, agendas, archivos, artículos, bases estándar, boletines, casos de estudio, concursos públicos, convenios, convocatorias de trabajo, crónicas, documentos de gestión, formatos, formularios, guías, infografías, informes, libros,

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

lineamientos, listados, manuales, opiniones, pronunciamientos, proyectos, recetarios, reportes, revistas, tesis, TUPA y TUSNE, a solicitud de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.

- **Actualizar páginas informativas:** Publicar y actualizar contenidos de páginas informativas sobre trámites, servicios, orientación e información institucional, según lo solicitado por los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- **Gestionar campañas y eventos:** Publicar y actualizar contenidos relacionados con campañas y eventos en la Plataforma Gob.pe, conforme a las solicitudes de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- **Administrar categorías de contenido:** Gestionar las categorías de contenido en la Plataforma Gob.pe, según lo requerido por los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- **Actualizar compendios:** Publicar y actualizar compendios de informes, normas legales y noticias en la Plataforma Gob.pe, a solicitud de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- **Gestionar usuarios:** Administrar los usuarios autorizados para subir contenido a la Plataforma Gob.pe, conforme a las solicitudes de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- **Gestionar hipervínculos:** Administrar los hipervínculos del encabezado, cuerpo y pie de página de la Plataforma Gob.pe, incluyendo enlaces directos a la página de organización, organigrama, información institucional, acceso a la información pública, portal de transparencia, seguimiento de trámites, mesa de partes, convocatorias del estado, libro de reclamaciones, denuncias, etc., según lo solicitado por los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- **Gestionar información de contacto y sedes:** Administrar la información de contacto y las sedes en la Plataforma Gob.pe, según las solicitudes de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- **Generar informes analíticos:** Crear informes utilizando datos de Google Analytics para ofrecer un análisis detallado del rendimiento y la interacción de los ciudadanos con la Plataforma Gob.pe, conforme a lo solicitado por los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.



VII.- RESPONSABILIDADES

El cumplimiento de la presente norma es responsabilidad de las direcciones generales, oficinas generales y dependencias del Ministerio de Salud. La Oficina General de Comunicaciones es la encargada de su difusión y aplicación en lo que corresponda, así como de proporcionar la asistencia técnica necesaria.

VIII.- DISPOSICIONES FINALES

- **Canal de gestión de la Plataforma Gob.pe:** La Plataforma Gob.pe, administrada por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), opera con un equipo multidisciplinario encargado de diversas tareas, incluyendo la creación y revisión de contenidos, el desarrollo de servicios digitales y la migración de páginas institucionales. Este equipo se dedica a garantizar la mejora continua de la plataforma mediante la implementación de nuevas funcionalidades y la optimización de las existentes.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

El correcto funcionamiento del servidor es responsabilidad de este equipo. Ante una caída del servidor o una oportunidad de mejora, el analista de contenido Web deberá informar por correo electrónico a: mesadeayuda@gobiernodigital.gob.pe.

- **Redireccionamiento de URL:** Si se desea solicitar un nuevo redireccionamiento de la URL de una página, se debe solicitar al analista de contenido Web de la Oficina de Información Pública de la Oficina General de Comunicaciones. Este, a su vez, solicitará al equipo de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM el redireccionamiento al nuevo URL, ya que ellos son los responsables de este proceso. Las páginas que se deseen redireccionar, el Analista de Contenido Web deberá informar por correo electrónico a: mesadeayuda@gobiernodigital.gob.pe.
- **Publicación de páginas informativas:** No se pueden publicar o actualizar páginas informativas sobre orientación, trámites, servicios e institucionales sin la revisión del equipo de contenido de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM, a menos que exista personal entrenado en redacción en lenguaje ciudadano, capacitado en los lineamientos para la creación de páginas y autorizado para publicar de manera directa. En el caso del Ministerio de Salud, la Oficina General de Comunicaciones cuenta con un analista de contenido Web autorizado para realizar publicaciones y actualizaciones directas. Si se desea publicar o actualizar una página en ausencia del analista de contenido Web, se deberá informar por correo electrónico a: mesadeayuda@gobiernodigital.gob.pe.
- **Canales de solicitud:** No se atenderán solicitudes de publicación o actualización de contenidos en la plataforma Gob.pe a través de canales como WhatsApp y Telegram. Únicamente se aceptarán aquellas solicitudes enviadas por correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental (SGD). Esto garantiza la debida autorización del contenido a publicar o actualizar.
- **Publicación de documentos:** No se realiza prepublicación de ningún documento o página. Por lo tanto, es fundamental que los contenidos que desees publicar sean oficiales o estén validados.
- **Responsabilidad del contenido:** Es importante destacar que, aunque la administración general de la plataforma recae en la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, cada entidad gubernamental es responsable del contenido específico y la actualización de sus páginas. Esto implica que cada institución debe asegurar la precisión y actualización de la información publicada en la plataforma. Por lo tanto, cualquier órgano o unidad orgánica del Ministerio de Salud que solicite la publicación o autorice la publicación del contenido asume la plena responsabilidad tanto de su exactitud inicial como de su constante actualización.
- **Procedimientos administrativos:** Todos los procedimientos del TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) se explicarán en páginas informativas de contenido de trámites. El funcionamiento de todos los aplicativos y sistemas desarrollados por la Oficina General de Tecnologías de Información debe ser detallado en páginas informativas de trámites o servicios en Gob.pe.
- **Gestión de comunicaciones:** El equipo de administración de la Oficina General de Comunicaciones es responsable del correo electrónico webmaster@minsa.gob.pe, utilizado para recibir comentarios y sugerencias sobre normas legales publicadas o proyectos de normas legales que se van a publicar.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

IX.- ANEXOS

- Anexo 01. Modelo de publicación de documento.
- Anexo 02. Modelo de publicación de compendio.
- Anexo 03. Modelo de publicación de página informativa de contenido de trámite.
- Anexo 04. Modelo de publicación de página informativa de contenido de servicio.
- Anexo 05. Modelo de publicación de página informativa de contenido de orientación.
- Anexo 06. Modelo de publicación de página informativa de contenido institucional.
- Anexo 07. Modelo de publicación de página de campaña y evento.
- Anexo 08. Modelo de publicación de norma legal.



Anexo 01

MODELO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTO

<https://www.gob.pe/institucion/Ministerio de Salud/informes-publicaciones/4028155>

gob.pe | Plataforma digital única del Estado Peruano

[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MINSA](#) > [Informes y publicaciones](#) > Listado de establecimientos de salud que realiza...

Ministerio de Salud

Título
Listado de establecimientos de salud que realizan pruebas moleculares para la detección del Virus del Papiloma Humano (VPH)

Archivo

23 de marzo de 2023

Descripción
En el presente documento encontrarás el Listado de establecimientos de salud que realizan pruebas moleculares para la detección del [Virus del Papiloma Humano \(VPH\)](#) en Lima Metropolitana, y en las regiones de Lima, Junín y Loreto.

Documentos

<p>Región Lima: Establecimientos de salud que realizan pruebas moleculares para la detección del Virus del Papiloma Humano (VPH)</p> <p>XLSX 69.6 KB</p> <p>Descargar</p>	<p>Diris Lima Sur: Establecimientos de salud que realizan pruebas moleculares para la detección del Virus del Papiloma Humano (VPH)</p> <p>XLSX 15.8 KB</p> <p>Descargar</p>
--	---

Anexo 02

MODELO DE PUBLICACIÓN DE COMPENDIO

<https://www.gob.pe/institucion/Ministerio de Salud/colecciones/6944>

The screenshot shows the MINSA website interface. At the top, there is a red header with the 'gob.pe' logo and a search bar. Below the header, a navigation menu is visible. The main content area features a large red-bordered box containing the title 'Documentos emitidos por el Centro de Operaciones de Emergencias del sector Salud (COE Salud)'. Below the title, the word 'COMPENDIO' is displayed. A description box follows, stating: 'El presente compendio agrupa los documentos emitidos por el Centro de Operaciones de Emergencias del sector Salud (COE Salud)'. To the right of the description are icons for 'Imprimir', 'Compartir', and 'Guardar'. Below the description, the section 'Informes y publicaciones' is shown, with a search filter 'Filtrar por palabra clave' and a search input field. Two document cards are displayed: one dated '2 de marzo de 2023' and another dated '23 de febrero de 2023'. Each card contains a link to a document and the text 'Disponible en formato PDF'. On the left side of the page, there are two digital signature blocks. The first one is for HORNA PEREIRA Henry Manuel FAU, dated 16.12.2024 17:33:34 -05:00. The second one is for CASTRO VARILLAS John Edward FAU, dated 16.12.2024 11:32:38 -05:00.

Título

Descripción

COMPENDIO

El presente compendio agrupa los documentos emitidos por el Centro de Operaciones de Emergencias del sector Salud (COE Salud).

Imprimir Compartir Guardar

Informes y publicaciones

Filtrar por palabra clave

Buscar

2 de marzo de 2023

[Sala de Crisis del Centro de Operaciones de Emergencia Salud del 24 de febrero al 02 de marzo de 2023](#)

Disponible en formato PDF

23 de febrero de 2023

[Sala de Crisis del Centro de Operaciones de Emergencia Salud del 17 al 23 de febrero de 2023](#)

Disponible en formato PDF

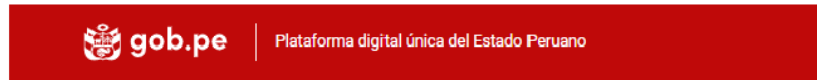
Firmado digitalmente por HORNA PEREIRA Henry Manuel FAU
20131373237 hard
Motivo: Day V° B°
Fecha: 16.12.2024 17:33:34 -05:00

Firmado digitalmente por CASTRO VARILLAS John Edward FAU
20131373237 hard
Motivo: Day V° B°
Fecha: 16.12.2024 11:32:38 -05:00

Anexo 03

MODELO DE PUBLICACIÓN DE PÁGINA INFORMATIVA DE CONTENIDO DE TRÁMITE

<https://www.gob.pe/467>



[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MINSA](#) > [Permisos](#) > Obtener Certificado de Discapacidad

Título

Obtener Certificado de Discapacidad



Descripción

Solicitar reconsideración de calificación de grado de discapacidad



Descripción

Descripción

El Certificado de Discapacidad acredita la condición de persona con discapacidad. Es otorgado por los establecimientos de salud del Ministerio de Salud, los Gobiernos Regionales y Locales, la Sanidad de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú, EsSalud, el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) y los establecimientos de salud de las clínicas privadas autorizadas.

La calificación y certificación son gratuitas. Las evaluaciones requeridas serán financiadas por el seguro correspondiente al paciente.

Paso a paso
modalidad online

Antes de iniciar, debes saber:

Pueden realizar tus consultas llamando gratis a la Central [113](tel:113) Salud, las 24 horas del día y durante todo el año, desde cualquier operador de telefonía fija o celular a nivel nacional, y marcar la opción 8 para conocer cómo obtener el certificado de discapacidad.

Puedes escribir por WhatsApp o Telegram a los teléfonos [955557000](tel:955557000) ó [952842623](tel:952842623), o enviar un correo a infosalud@minsa.gob.pe.

También puedes hacerlo presencialmente:

Hazlo en 3 pasos:

1 Dirígete a un Centro de Salud Certificador

Para solicitar tu Certificado de Discapacidad, acércate al [establecimiento de salud Certificador de Personas con Discapacidad](#) que corresponda al sector de Salud al que perteneces; por ejemplo, Ministerio de Salud, EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas o de la Policía Nacional del Perú, Gobiernos Locales, INPE o establecimientos de salud privados autorizados más cercanos a tu domicilio. Ahí, el personal de salud responsable del proceso verificará el tipo de seguro que le corresponde para iniciar el trámite o referirte al centro de salud que te corresponde.

Si perteneces a una comunidad indígena u originaria podrás [acceder al servicio de certificación de discapacidad en tu lengua nativa](#).

2 Pasa por las evaluaciones

Deberás pasar por una evaluación médica anatómica y por exámenes complementarios; sin embargo, solo pasarás por esto cuando tu discapacidad no sea evidente. Si la discapacidad es evidente, sea una de las enfermedades del [anexo 1](#), sean casos congénitos o evidentes como amputaciones y similares en que la capacidad funcional no cambiará a pesar del tratamiento, el Certificado de Discapacidad se te otorgará inmediatamente.

Si fuiste afectado por una enfermedad o accidente reciente, deberás haberte sometido a un proceso de rehabilitación u otros tratamientos, por un periodo mínimo de seis (6) meses que permita establecer el concepto de "permanente", salvo en casos evidentes donde la capacidad funcional no cambiará a pesar del tratamiento.

En los establecimientos de salud que atienden partos o recién nacidos, es obligatorio el registro de todo recién nacido que presente una discapacidad evidente o referirlo al establecimiento de salud con capacidad resolutoria para atenderlo.

3 Entrega del Certificado de Discapacidad

Después de la evaluación y exámenes, se te otorgará un certificado en el que se dice la valoración del grado de discapacidad. Deberás guardar este certificado pues será necesario para, por ejemplo, inscribirte en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad.



**Paso a paso
modalidad presencial**



Anexo 04

MODELO DE PUBLICACIÓN DE PÁGINA INFORMATIVA DE CONTENIDO DE SERVICIO

<https://www.gob.pe/8480>



[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MINSa](#) > [Vacunas](#) > [Acceder a tu carnet de vacunación contra la COVID-19 o del e](#)

Título

Acceder a tu carnet de vacunación contra la COVID-19 o del esquema regular

[Ir al servicio](#)



Descripción

Sobre el certificado digital COVID-19 de la Unión Europea

Descripción

Descripción

Si deseas ver y descargar tu carnet de vacunación contra la COVID-19 o del esquema regular, ingresa a la plataforma y aplicativo Carnet de Vacunación del Ministerio de Salud. Aquí podrás:

- Verificar la validez de un código QR.
- Ver el detalle de tu esquema de vacunación.
- Descargar tu certificado de vacunación.
- Solicitar el registro de tu vacunación COVID-19.

Si te vacunaste en el extranjero contra la COVID-19, conserva tu carnet o documento original porque la plataforma no emite ningún documento que certifique la información de vacunación de otros países. Sin embargo, gracias a la homologación de nuestro certificado con el de la Unión Europea, las personas vacunadas en los países miembros de este acuerdo, podrán validar sus dosis en nuestro país de forma recíproca.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

Paso a paso
modalidad online

Antes de iniciar, debes saber:

Registra correctamente los datos solicitados: tipo y número de documento de identidad y tu fecha de nacimiento. Si seleccionas DNI deberás ingresar la fecha de emisión de tu último documento vigente emitido por el Reniec.

Una vez leída y aceptada la Política de Privacidad y los Términos y Condiciones, accederás de forma segura.

Si tu vacunación no se encuentra registrada deberás mostrar tu carnet físico.

Actualmente la información presentada corresponde al 2022 en adelante.

[Ingresa a tu carnet de vacunación](#)

También, puedes descargar el aplicativo e instalarlo en tu celular con [sistema operativo Android](#) o [sistema operativo iOS](#) para que accedas a tu carnet de vacunación digital.


Firmado digitalmente por CASTRO
VARILLAS John Edward FAU
20131373237 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.12.2024 11:33:59 -05:00


Firmado digitalmente por HORNA
PEREIRA Henry Manuel FAU
20131373237 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.12.2024 17:35:06 -05:00

Anexo 05

MODELO DE PUBLICACIÓN DE PÁGINA INFORMATIVA DE CONTENIDO DE ORIENTACIÓN

<https://www.gob.pe/15338>

 Plataforma digital única del Estado Peruano

[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MINSA](#) > [Cáncer](#) > ¿Qué es el cáncer de próstata?

Título

¿Qué es el cáncer de próstata?

Descripción	Prevención
Factores de riesgo y datos importantes	

Descripción

Descripción

Es el **primer cáncer en hombres y el primero en el Perú**. Ocurre cuando las células de la glándula prostática comienzan a crecer y multiplicarse sin control.

La próstata es una glándula que produce un líquido blanquecino para proteger y nutrir a los espermatozoides. Se ubica delante del recto y debajo de la vejiga. Forma parte del sistema reproductor masculino. En hombres jóvenes es del tamaño de una nuez y con la edad, puede aumentar su tamaño.

Síntomas y signos

En etapas iniciales generalmente no produce síntomas. En etapas avanzadas puede presentar:

- Flujo urinario débil.
- Presencia de sangre en la orina o el semen.
- Dolor en la espalda, las caderas o pelvis que no desaparecen.
- Debilidad de piernas.


Firmado digitalmente por CASTRO VARRILLAS John Edward FAU
20131373237 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.12.2024 11:33:46 -05:00


Firmado digitalmente por HORNA PEREIRA Henry Manuel FAU
20131373237 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.12.2024 17:35:28 -05:00

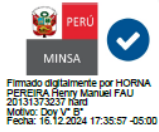
Anexo 06

MODELO DE PUBLICACIÓN DE PÁGINA INFORMATIVA DE CONTENIDO INSTITUCIONAL

<https://www.gob.pe/14300>



[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MINSA](#) > Dirección de Prevención y Control de Tuberculosis (DPCTB)



Título

Ministerio de Salud

Dirección de Prevención y Control de Tuberculosis (DPCTB)

Descripción

Comité Nacional de Evaluación de Retratamientos (CNER)

Comité de Expertos de la Dirección de Prevención y Control de Tuberculosis (DPCTB)

Comité de expertos Red Peruana de Tuberculosis Pediátrica (REPETUP)



Descripción

Descripción

Es responsable de formular e implementar las normas, los lineamientos y los procedimientos orientados a garantizar la detección precoz, el tratamiento oportuno y la atención integral de las personas afectadas por tuberculosis. Depende de la [Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública \(Dgiesp\)](#).

Identifica, elabora y coordina las intervenciones para la prevención y el control de la tuberculosis, considerando las acciones de promoción de la salud y los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad en salud en todas las etapas de vida.

Coordina con cooperantes internacionales como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Fondo Mundial para la Lucha contra el Sida, la Tuberculosis y la Malaria (Fondo Mundial) para obtener apoyo técnico, y financiero en actividades preventivas y recuperativas destinadas a la lucha contra la tuberculosis.

Anexo 07

MODELO DE PUBLICACIÓN DE PÁGINA DE CAMPAÑA Y EVENTO

<https://www.gob.pe/institucion/Ministerio de Salud/campa%C3%B1as/329>

Firmado digitalmente por HORNÁ PERERA Henry Manuel FAU
20131373237 hard
Motivo: Day V B
Fecha: 16.12.2024 17:37:16 -05:00

Firmado digitalmente por CASTRO VARILLAS John Edward FAU
20131373237 hard
Motivo: Day V B
Fecha: 16.12.2024 11:33:23 -05:00

Título
Campaña de prevención del Cáncer

Texto breve del resumen general
Conoce los establecimientos de salud que realizan pruebas moleculares para la detección del VPH

Botón de la portada
Puntos de detección

Imagen principal
Cuida de ti, cuida de todos
Prevenjamos el cáncer de cuello uterino
#SiVemosAsí

Descripción
En esta página encontrarás información para la prevención de los diferentes tipos de cáncer como el de **cuello uterino** y la **adopción de un estilo de vida saludable** que permiten reducir los casos de muerte por esta enfermedad.
Asimismo, conocerás las últimas herramientas tecnológicas para prevenirlas, información para la **detección oportuna del cáncer** y la importancia de acudir a los **chequeos preventivos**.

Páginas de contenido de orientación

- ¿Qué es el cáncer de cuello uterino?
Conoce sobre la enfermedad y cómo puedes prevenirla
- ¿Qué es el Virus del Papiloma Humano (VPH)?
Conoce sobre este virus de transmisión sexual más común y contagioso
- Mitos sobre la vacuna contra el Virus del Papiloma Humano
Despeja todas tus dudas sobre los mitos que existen sobre esta vacuna
- ¿Dónde se realizan las pruebas de Virus de Papiloma Humano?
Conoce dónde hacerte la prueba de manera gratuita y sus condiciones

Páginas de contenido de orientación

Cuida de ti, cuida de todos
Prevenjamos el cáncer de cuello uterino
#SiVemosAsí

Ver galería completa en Flickr

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

Páginas de contenido de orientación

Videos



Otros videos

Conoce el testimonio de Dylan, estudiante de 8to año de primaria, que se vacunó contra el VPH

[Ir a canal de Youtube](#)



Firmado digitalmente por HORNIA PEREIRA Henry Manuel FAU 20131373237 para Motivo: Doy V° B° Fecha: 16.12.2024 17:36:51 -05:00

Contacto

Contacto

Para consultas y orientación
Atención: Las 24 horas del día todos los días del año

Nuestros teléfonos:
112

Envíanos un correo
Buzón de consultas

Nuestro correo:
infosalud@minsa.gob.pe

113 Salud
Las 24 horas del día todos los días del año

Nuestro número:
+51952842623



Firmado digitalmente por CASTRO VARELLAS John Edward FAU 20131373237 para Motivo: Doy V° B° Fecha: 16.12.2024 11:33:07 -05:00

Noticias

Noticias relacionadas



INEN firma convenio con Saludpol que permite seguir atendiendo a pacientes oncológicos del seguro nacional
Solo en el 2021, el INEN atendió alrededor de 6200 pacientes oncológicos derivados de dicha institución

[Leer más >](#)

24 de marzo de 2023 - 12:20 p. m.



Minsa acerca servicios de desparasitación y vacunación a más de 1200 niñas y niños de la I. E. Ricardo Benín del Rímac
Dirección de Inmunizaciones espera vacunar contra el VPH al 100 % de niños del quinto grado de primaria de este colegio

[Leer más >](#)

23 de marzo de 2023 - 7:16 p. m.



Hospital Cayetano Heredia pone en funcionamiento moderno mamógrafo para el diagnóstico de cáncer de mama
La ministra Rosa Gutiérrez recordó que sigue en marcha el desembalse quirúrgico en hospitales de todo el país

[Leer más >](#)

21 de marzo de 2023 - 6:25 p. m.

Archivos relacionados

Archivos relacionados

	Campaña de prevención del cáncer cuello uterino - INSTRUCTIVO DE AUTOTOMA 50x35	PDF 1.5.4 MB		Campaña de prevención del cáncer cuello uterino - DIDACTICO	PDF 111.7 MB
	Campaña de prevención del cáncer cuello uterino - CARTÓN LAZO 2x2	PDF 1.4.4 MB		Campaña de prevención del cáncer cuello uterino - BANNEROLA 50x750	PDF 13.8 MB

Sigue nuestras redes sociales




DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-MINISTERIO DE SALUD/2024/OGC

Anexo 08

MODELO DE PUBLICACIÓN DE NORMAS LEGALES

<https://www.gob.pe/institucion/Ministerio de Salud/normas-legales/3286850>

 Plataforma digital única del Estado Peruano

[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MINSA](#) > [Normas y documentos legales](#) > [Resolución Ministerial N.º 527-2022-MINSA](#)

Ministerio de Salud

Tipo de norma: Resolución Ministerial N.º 527-2022-MINSA Título de la norma


Nombre de la norma: Directiva administrativa que regula la identificación y señalización de los establecimientos de salud en el ámbito del Ministerio de Salud. Modificado por: RM N°543-2019/MINSA.

20 de julio de 2022


Descripción: Aprobar la incorporación de definiciones en el numeral 5.1 del apartado VI-Disposiciones Generales y del numeral 6.5 en el apartado VI-Disposiciones Específicas, en la Directiva Administrativa N° 269-MINSA/2019/DGOS "Directiva Administrativa que Regula la Identificación y Señalización de los Establecimientos de Salud en el Ámbito del Ministerio de Salud", aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 543-2019/MINSA.


Esta norma pertenece al compendio [Directivas administrativas de la Dirección de Equipamiento y Mantenimiento \(Diem\)](#) del sector salud


Documentos

 Resolución Ministerial N° 527-2022-MINSA

PDF | 5.3 MB

 Descargar


Firmado digitalmente por HORN
PEREIRA Henry Manuel FAU
20131373237 Peru
Motivo: Oty V° B°
Fecha: 16.12.2024 17:36:11 -05:00


Firmado digitalmente por CASTRO
VARILLAS John Edward FAU
20131373237 Peru
Motivo: Oty V° B°
Fecha: 16.12.2024 11:32:46 -05:00

**Anexo 4 - Mejora implementada: Procedimiento de Atención de
Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única
del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud**



PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA



PERÚ

MINSA

Firmado digitalmente por CASTRO
VARILLAS, John Edward FAU
20131373237 hard
Cargo: Director Ejecutivo
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.01.2025 15:16:16 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Jesus Maria, 16 de Enero del 2025

INFORME N° D000038-2025-OGC-OIP-MINSA

A : **HENRY MANUEL HORNA PEREIRA**
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

De : **JOHN EDWARD CASTRO VARILLAS**
DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA DE INFORMACION PUBLICA

Asunto : INFORME FINAL DE LA MEJORA IMPLEMENTADA GRD
"PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA
DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL
MINISTERIO DE SALUD".

Referencia :

- GUÍA PARA OBTENER LA CALIFICACIÓN DE RENDIMIENTO DISTINGUIDO.
- CRONOGRAMA INSTITUCIONAL GDR 2024 - RESOLUCIÓN SECRETARIAL N.º 361-2023-MINSA.
- CRONOGRAMA INSTITUCIONAL GDR 2024 - RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 714-2024-OGGRH-

Fecha : Jesus Maria, 16 de enero de 2025

Es un placer saludarle cordialmente y dirigirme a usted en relación a los documentos de referencia: Guía para obtener la calificación de Rendimiento Distinguido", la Resolución Secretarial N° 361-2023-MINSA que aprueba el Cronograma Institucional GDR 2024, y la Resolución Directoral N° 714-2024-OGGRH-MINSA, que también formaliza dicho cronograma.

En este contexto, el Lic. Samuel Eduardo Cruzado Marín, quien se desempeña como Analista de Contenido Web de la Oficina de Información Pública,] de la Oficina General de Comunicaciones, presentó en el mes de julio de 2024 la propuesta de mejora titulada "Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud", la cual tuvo como objetivo establecer un documento normativo que defina de manera clara los procedimientos para la publicación de contenidos en la plataforma Gob.pe, con el propósito de mejorar la claridad, eficiencia y efectividad en la gestión de solicitudes, por lo tanto me permito informar lo siguiente:

La Directiva de Procedimientos fue desarrollada, publicada, implementada y evaluada en cuanto a su impacto, mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción sobre la Gestión Efectiva de Solicitudes de Publicación en la Plataforma Gob.pe. Dicha encuesta, fue dirigida a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud que





PERÚ

Ministerio
de Salud

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES

OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

realizan solicitudes de publicación y se enfocó en indicadores claves de medición, cuyos resultados reflejan una mejora significativa.

Los encuestados señalaron que la Oficina General de Comunicaciones ha logrado asegurar un flujo de atención óptimo y una gestión eficiente de la información en la plataforma digital del Estado.

En este sentido, adjunto el Informe Final de la Mejora Implementada GRD para su conocimiento, con el fin de que pueda ser remitido a la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, para que ellos evalúen su contenido y se determine si Samuel Eduardo Cruzado Marín califica a Rendimiento Distinguido como parte de la Gestión del Rendimiento correspondiente al ciclo 2024.

Lo que informo a Usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JOHN EDWARD CASTRO VARILLAS
DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA DE INFORMACION PUBLICA

(JCV/joa)

cc.:



1. Nombre de la propuesta de mejora implementada

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO DE SALUD

2. Nombre del servidor participante o servidores participantes

Samuel Eduardo Cruzado Marín, Analista de Contenido Web

3. Nombre del órgano o unidad orgánica del participante o participantes

Oficina de Información Pública de la Oficina general de Comunicaciones del Ministerio de Salud

4. Objetivo general de la propuesta de mejora implementada

Establecer un procedimiento eficaz para la atención de solicitudes de publicación de contenidos, tales como normas legales, documentos oficiales, páginas informativas y páginas de campañas, en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar una gestión precisa y oportuna de las solicitudes, promoviendo la claridad y eficiencia en los procesos internos, además de contribuir a una comunicación transparente y efectiva entre el Ministerio de Salud y la población.

5. Situación anterior

Antes de la implementación de la mejora, el proceso de publicación de contenidos, como normas legales, documentos oficiales, páginas informativas y páginas de campañas en la Plataforma Gob.pe del Ministerio de Salud, enfrentaba una serie de dificultades que afectaban la eficiencia y la claridad en la gestión de solicitudes enviadas por los órganos y unidades orgánicas. A continuación, se detallan los principales problemas identificados:

• **Confusión sobre la oficina responsable**

Existía una confusión generalizada entre los órganos y unidades orgánicas respecto a cuál era la oficina encargada de la publicación de contenidos en la Plataforma Gob.pe. Muchos asumían erróneamente que la responsabilidad recaía en la Oficina General de Tecnologías de Información (OGTI), cuando en realidad correspondía a la Oficina General de Comunicaciones (OGC) o, en algunos casos, a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción (OTRANS).

Esta confusión generaba retrasos significativos, ya que las solicitudes eran enviadas a oficinas equivocadas, ocasionando errores y demoras innecesarias en el proceso de publicación.

• **Uso de canales informales para las solicitudes**

Aunque la OGC disponía de canales oficiales como el Sistema de Gestión Documental (SGD) y un correo institucional para recibir solicitudes, muchas unidades optaban por utilizar medios informales, como WhatsApp.

El uso de estos canales no oficiales comprometía la seguridad de la información, dificultaba el seguimiento adecuado de las solicitudes y complicaba la trazabilidad. Como resultado, se perdía eficiencia y organización en la gestión de publicaciones.

- **Expectativas de Atención Inmediata**

Algunas unidades asumían que las solicitudes debían ser atendidas de forma inmediata, sin considerar la carga de trabajo existente ni los tiempos estándar de respuesta establecidos por la OGC.

Esta expectativa irreal generaba frustración y una percepción negativa hacia el equipo encargado, a pesar de sus esfuerzos por cumplir con las solicitudes de manera adecuada.

- **Falta de Cumplimiento con los Requisitos Mínimos**

Un porcentaje significativo de las solicitudes enviadas no cumplía con los requisitos mínimos necesarios para ser procesadas. Esto obligaba al equipo encargado a realizar constantes intercambios de comunicación para corregir errores o completar información faltante.

Como consecuencia, se incrementaba la carga de trabajo del equipo, y los tiempos de publicación se extendían, afectando la percepción de eficiencia y la satisfacción de los solicitantes.

En conclusión, estas problemáticas demostraron la necesidad urgente de un procedimiento formalizado que optimizara la gestión de solicitudes y publicaciones. La implementación de la mejora buscó abordar estos desafíos y establecer un proceso más eficiente, claro y alineado con las necesidades del Ministerio de Salud.

6. Desarrollo de la propuesta de la mejora implementada

El desarrollo de la mejora implementada para el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud se realizó en varias etapas clave. Cada una de estas etapas incluyó actividades específicas destinadas a garantizar la claridad, efectividad y sostenibilidad del procedimiento. A continuación, se detalla el proceso:

- **Identificación y análisis de las dificultades**

El primer paso fue realizar un análisis detallado de las dificultades existentes en el proceso de publicación de contenidos. Este análisis incluyó reuniones con las áreas involucradas y la revisión de casos pasados para identificar los principales problemas. Los hallazgos fueron los siguientes:

- Confusión sobre la oficina responsable de las publicaciones.
- Uso de canales no oficiales para solicitar publicaciones.
- Expectativas irreales sobre los tiempos de respuesta.
- Solicitudes incompletas que requerían correcciones.

El diagnóstico permitió establecer un panorama claro de las mejoras necesarias y sentó las bases para desarrollar una solución efectiva.

- **Definición de objetivos y alcance**

Con base en el análisis realizado, se definieron los objetivos principales de la propuesta:

- Estandarizar el procedimiento de atención de solicitudes, asegurando claridad en las responsabilidades.
- Formalizar los canales de solicitud, eliminando el uso de medios informales.
- Establecer tiempos de respuesta estándar, diferenciando entre solicitudes urgentes y regulares.
- Asegurar la calidad de las solicitudes mediante guías claras que especifiquen los requisitos mínimos.

Asimismo, se delimitó el alcance del procedimiento, definiendo que aplicaría a la gestión de solicitudes de publicación de contenidos como normas legales, documentos oficiales, páginas informativas y páginas de campañas enviadas por los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.

- **Elaboración del Procedimiento**

La redacción del procedimiento se basó en las mejores prácticas de gestión de procesos administrativos y se desarrolló en colaboración con los equipos responsables. Las actividades realizadas incluyeron:

- Definición de roles y responsabilidades: Se establecieron las funciones específicas de la Oficina General de Comunicaciones (OGC) y las unidades orgánicas solicitantes, eliminando confusiones con otras áreas como la Oficina General de Tecnologías de Información (OGTI).
- Formalización de los canales oficiales: Se designaron el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el correo institucional como únicos canales oficiales para la recepción de solicitudes, prohibiendo explícitamente el uso de aplicaciones como WhatsApp.
- Establecimiento de tiempos de respuesta: Se definieron tiempos estándar para la atención de solicitudes.
- Elaboración de una guía para la presentación de solicitudes: Se creó una guía práctica para los solicitantes, detallando los requisitos mínimos necesarios para cada tipo de contenido (normas legales, documentos oficiales, páginas informativas y campañas). Esto incluyó ejemplos y formatos sugeridos.

- **Validación del Procedimiento**

El borrador del procedimiento fue sometido a revisión por parte del Director Ejecutivo de la Oficina de Información Pública (OIP) y representantes de unidades orgánicas que frecuentemente envían solicitudes. Durante esta etapa:

- Se recibieron observaciones sobre la claridad del lenguaje y la viabilidad de los tiempos de respuesta.
- Se ajustaron ciertos aspectos del procedimiento para garantizar que fuera comprensible y aplicable en todos los niveles del Ministerio de Salud.

- **Comunicación del procedimiento**

Antes de la implementación oficial, se realizó un esfuerzo de comunicación y acompañamiento permanente a los órganos y unidades orgánicas. Las actividades incluyeron:

- Reuniones informativas: Se explicaron los cambios y beneficios del nuevo procedimiento, aclarando dudas y resolviendo inquietudes.
 - Distribución de la guía de solicitudes: Se entregó la guía en formato digital a todas las unidades orgánicas, asegurando su difusión a través del SGD.
- **Implementación del Procedimiento**
El procedimiento fue aprobado e implementado oficialmente el 3 de octubre de 2024. Durante esta fase:
 - Se establecieron mecanismos de supervisión para garantizar el cumplimiento del procedimiento.
 - Se inició el uso exclusivo del SGD y el correo institucional como canales de recepción de solicitudes.
 - Se monitorearon las primeras solicitudes gestionadas bajo el nuevo procedimiento para evaluar posibles ajustes inmediatos.
 - **Monitoreo y Evaluación**
Posterior a la implementación, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción dirigida a los órganos y unidades orgánicas para medir el impacto de la mejora. Los resultados evidenciaron:
 - Una reducción del tiempo promedio de atención de solicitudes de 5 días (antes de la mejora) a 2 días (después de la mejora).
 - Una satisfacción general del 100% en relación con la claridad del procedimiento y los tiempos de respuesta.

7. Situación actual - resultados post implementación

• ¿Cómo se mejoró?

El proceso de gestión de solicitudes de publicación de contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud fue optimizado a través de la implementación de un procedimiento formalizado. Los principales cambios fueron:

- **Definición de Roles y Responsabilidades:** Se estableció con claridad que la Oficina General de Comunicaciones (OGC) es la responsable de gestionar las solicitudes, eliminando la confusión sobre las oficinas encargadas.
- **Eliminación de Canales Informales:** Se restringió el uso de canales informales (como WhatsApp) y se formalizó el uso de canales oficiales como el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el correo electrónico institucional para recibir solicitudes.
- **Establecimiento de Tiempos de Respuesta:** Se definieron tiempos de respuesta estándar para solicitudes regulares y urgentes, lo que permitió gestionar las expectativas de los órganos y unidades orgánicas.
- **Elaboración de una Guía de Envío de Solicitudes:** Se implementó una guía detallada para asegurar que las solicitudes de publicación cumplieran con los requisitos mínimos establecidos, reduciendo errores y el tiempo de espera. El documento completo del procedimiento implementado está disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/6297918-001-2024-ogc-minsa>.

- **¿En qué ayudó?**
La mejora implementada contribuyó a optimizar y agilizar el proceso de publicación de contenidos, beneficiando tanto a los órganos solicitantes como a los responsables del proceso de publicación. A través de esta mejora se logró:
 - **Mayor Claridad y Organización:** La comunicación sobre las responsabilidades y los procedimientos establecidos se volvió mucho más clara, reduciendo la confusión y los errores en la gestión de solicitudes.
 - **Mayor Eficiencia en la Gestión de Solicitudes:** La eliminación de canales informales y la organización del proceso permitieron un seguimiento adecuado de las solicitudes, reduciendo los tiempos de respuesta.
 - **Mejor Coordinación y Transparencia:** La formalización del proceso permitió que los órganos y unidades orgánicas trabajaran de manera más coordinada, reduciendo el riesgo de errores y mejorando la transparencia en la gestión de los contenidos.
 - **Reducción de Errores y Retrasos:** La implementación de requisitos claros para la presentación de solicitudes disminuyó los errores y las demoras, facilitando la publicación de contenidos de manera más ágil.

- **¿Qué beneficios se obtuvieron?**
Los beneficios obtenidos con la implementación de este procedimiento son los siguientes:
 - **Optimización de los tiempos de respuesta:** El tiempo promedio de respuesta pasó de 5 días a solo 2 días, lo que representa una mejora significativa en la eficiencia del proceso.
 - **Aumento en la satisfacción de los usuarios:** El 100% de los usuarios encuestados calificaron los tiempos de respuesta como “Muy puntuales” o “Puntuales”, lo que refleja una mejora en la percepción sobre la eficiencia del procedimiento.
 - **Mayor control y trazabilidad:** El uso exclusivo de canales oficiales como el SGD y el correo institucional mejoró el control y la trazabilidad de las solicitudes, asegurando una mayor seguridad de la información.
 - **Reducción de la dependencia de medios informales:** Se eliminó el uso de canales no oficiales, lo que permitió una mejor organización y menos confusión en la gestión de solicitudes.
 - **Formalización y sostenibilidad:** El procedimiento se formalizó como un documento normativo, lo que garantiza su continuidad y aplicación en el tiempo, proporcionando una base sólida para futuros ajustes y mejoras.

- **Data actual:**
 - Porcentaje de cumplimiento de requisitos mínimos: 90%.
 - Tiempo promedio de respuesta: 5 días antes de la implementación y 2 días después de la implementación.
 - Satisfacción de los usuarios: 100% de los encuestados calificaron los tiempos de respuesta como "Muy puntuales" o "Puntuales".

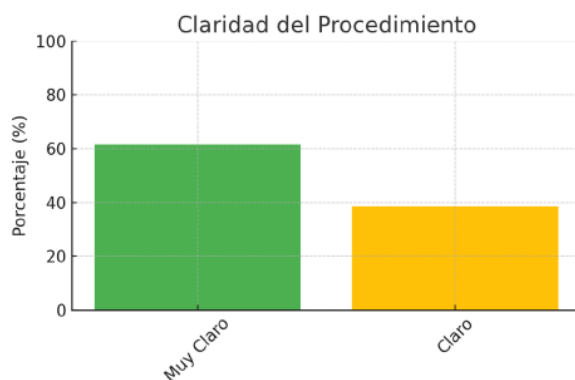
Estos datos pueden encontrarse en el inciso 8 de este documento, donde se expone más profundamente el impacto y los beneficios obtenidos.

8. Indicadores de Medición de la Mejora Implementada y Análisis de los Resultados Obtenidos

Con el fin de evaluar el impacto de la mejora implementada, se diseñó la Encuesta de Satisfacción sobre la Gestión Efectiva de Solicitudes de Publicación en la Plataforma Gob.pe, disponible en el enlace: <https://facilita.gob.pe/t/17009>. Esta encuesta está dirigida a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud que realizan solicitudes de publicación de contenidos. Su enfoque se centró en indicadores clave de medición, lo que permitió analizar de manera detallada la efectividad del nuevo procedimiento. A continuación, se presenta un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos.

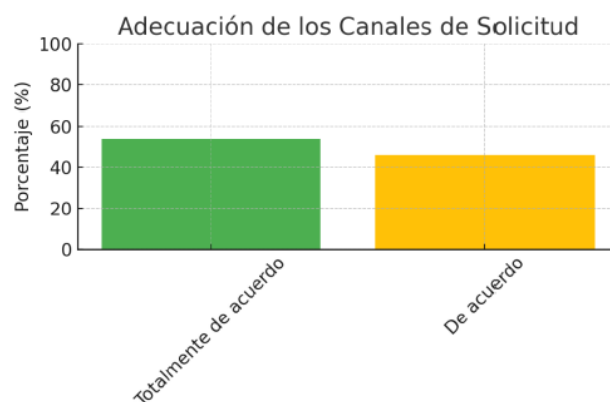
• Claridad del Procedimiento

- **Indicador:** Porcentaje de encuestados que consideran el procedimiento "Muy claro" o "Claro".
- **Resultado:** 100% (61.54% Muy claro, 38.46% Claro).
- **Análisis:** El procedimiento implementado ha sido bien recibido en términos de claridad, ya que la totalidad de los encuestados lo considera entendible. Esto indica que los pasos para solicitar la publicación de contenidos están estructurados de manera comprensible para los usuarios.



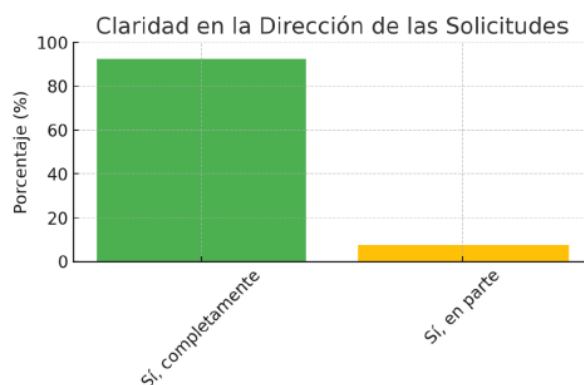
• Adecuación de los Canales de Solicitud

- **Indicador:** Porcentaje de encuestados que están "Totalmente de acuerdo" o "De acuerdo" con los canales establecidos (SGD y correo electrónico).
- **Resultado:** 100% (53.85% Totalmente de acuerdo, 46.15% De acuerdo).
- **Análisis:** Los canales de solicitud fueron calificados como adecuados por todos los encuestados. Esto refuerza la idea de que los medios establecidos para gestionar las solicitudes son accesibles y funcionales.



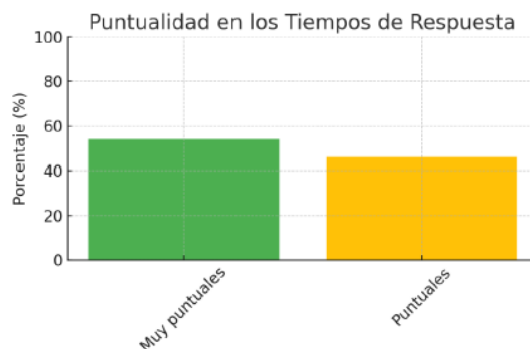
- **Claridad en la Dirección de las Solicitudes**

- **Indicador:** Porcentaje de encuestados que consideran que se explicó claramente a quién dirigir las solicitudes.
- **Resultado:** 92.31% Sí, completamente, 7.69% Sí, en parte.
- **Análisis:** Aunque la mayoría considera clara la información sobre la dirección de las solicitudes, existe una minoría que percibe cierta falta de detalle. Esto sugiere la necesidad de reforzar la orientación inicial para garantizar una comprensión completa.



- **Puntualidad en los Tiempos de Respuesta**

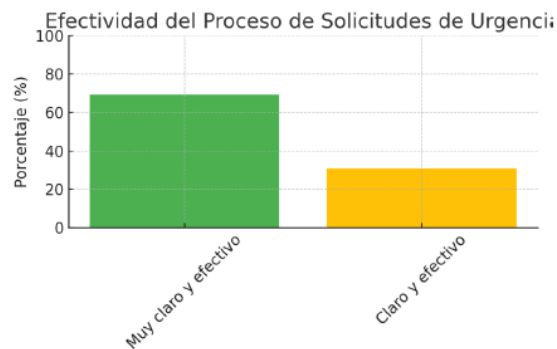
- **Indicador:** Porcentaje de encuestados que consideran los tiempos de respuesta "Muy puntuales" o "Puntuales".
- **Resultado:** 100% (53.85% Muy puntuales, 46.15% Puntuales).
- **Análisis:** Los tiempos de respuesta son bien valorados, con más de la mitad calificándolos como "Muy puntuales". Esto refleja la efectividad del procedimiento en el cumplimiento de los plazos establecidos.



- **Dato importante:** Una comparación entre los periodos previo y posterior a la implementación del procedimiento evidencia una mejora sustancial en los tiempos de atención. Antes de la implementación (julio a septiembre de 2024), el tiempo promedio de atención era de 5 días, mientras que después de la implementación (octubre a diciembre de 2024) se redujo a 2 días.

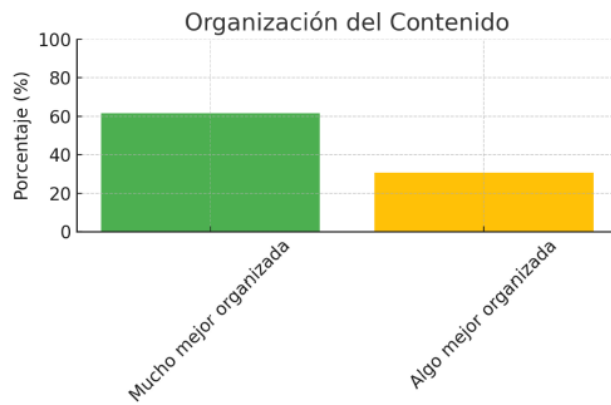
Esta reducción del 60% en los tiempos de atención demuestra la efectividad del procedimiento para agilizar la gestión de solicitudes, consolidando una operación más eficiente y satisfactoria para los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.

- **Efectividad del Proceso de Solicitudes de Urgencia**
 - **Indicador:** Porcentaje de encuestados que consideran el proceso de urgencias "Muy claro y efectivo" o "Claro y efectivo".
 - **Resultado:** 100% (69.23% Muy claro y efectivo, 30.77% Claro y efectivo).
 - **Análisis:** El manejo de solicitudes urgentes es percibido como eficiente y claro por todos los encuestados, lo que indica una buena capacidad de respuesta en situaciones críticas.



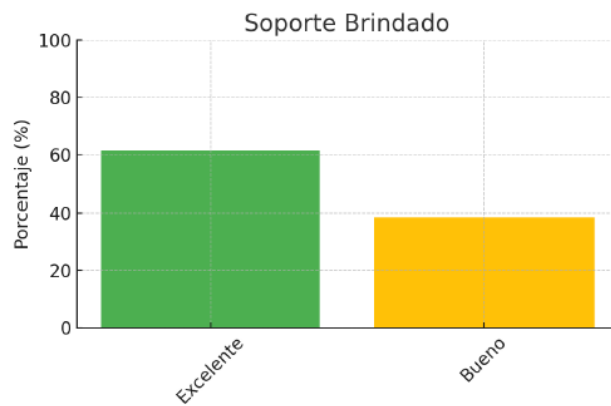
- **Organización del Contenido**

- **Indicador:** Porcentaje de encuestados que perciben una mejor organización del contenido en las páginas ("Mucho mejor organizada" o "Algo mejor organizada").
- **Resultado:** 92.31% (61.54% Mucho mejor organizada, 30.77% Algo mejor organizada).
- **Análisis:** La mayoría de los encuestados percibe una mejora significativa en la organización de los contenidos, aunque un pequeño porcentaje no percibe cambios. Esto sugiere que la reorganización fue efectiva, pero aún hay espacio para mejorar.

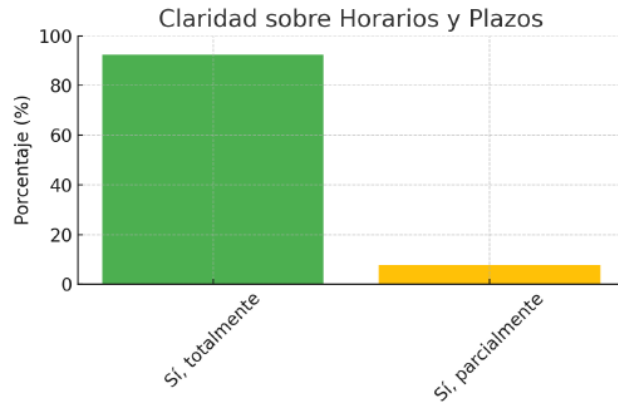


- **Soporte Brindado**

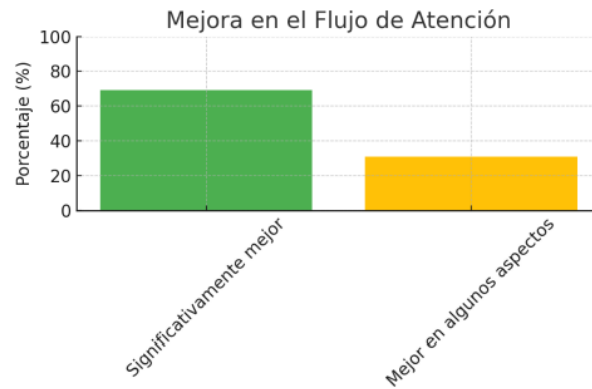
- **Indicador:** Porcentaje de encuestados que califican el soporte como "Excelente" o "Bueno".
- **Resultado:** 100% (61.54% Excelente, 38.46% Bueno).
- **Análisis:** La atención brindada por la Oficina General de Comunicaciones fue muy bien valorada, destacándose por su calidad y apoyo constante a los usuarios.



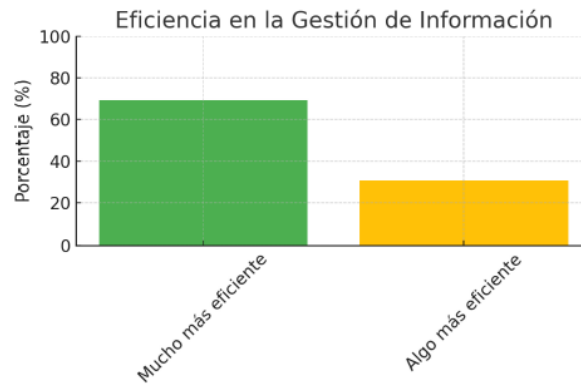
- **Claridad sobre Horarios y Plazos**
 - **Indicador:** Porcentaje de encuestados que consideran que la información sobre horarios y plazos fue "Totalmente clara".
 - **Resultado:** 92.31% Sí, totalmente, 7.69% Sí, parcialmente.
 - **Análisis:** La mayoría de los encuestados valora positivamente la claridad de la información sobre horarios y plazos, pero existe una pequeña oportunidad de mejora en este aspecto.



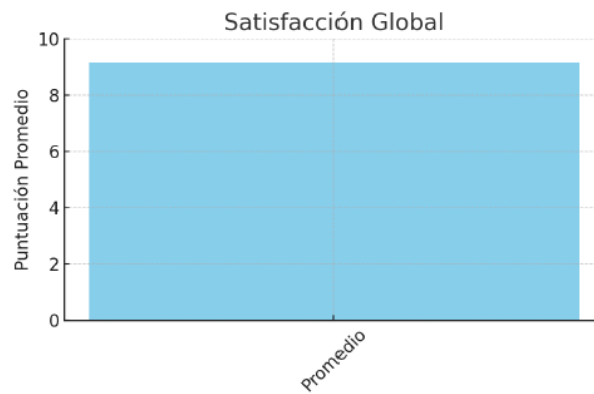
- **Mejora en el Flujo de Atención**
 - **Indicador:** Porcentaje de encuestados que perciben una mejora significativa o parcial en el flujo de atención tras la implementación del procedimiento.
 - **Resultado:** 100% (69.23% Significativamente mejor, 30.77% Mejor en algunos aspectos).
 - **Análisis:** El flujo de atención se ha optimizado considerablemente, reflejando que los cambios implementados han tenido un impacto positivo en la experiencia de los usuarios.



- **Eficiencia en la Gestión de Información**
 - **Indicador:** Porcentaje de encuestados que consideran que la gestión de información es ahora "Mucho más eficiente" o "Algo más eficiente".
 - **Resultado:** 100% (69.23% Mucho más eficiente, 30.77% Algo más eficiente).
 - **Análisis:** La percepción de mayor eficiencia en la gestión de información demuestra el éxito del procedimiento implementado, facilitando un acceso más rápido y organizado a los contenidos.



- **Satisfacción Global**
 - **Indicador:** Promedio de calificación en una escala del 1 al 10 sobre el nivel de satisfacción con el procedimiento implementado.
 - **Resultado:** Promedio: 9.15.
 - **Análisis:** La alta calificación promedio refleja una satisfacción global positiva con el procedimiento implementado, consolidando la percepción de mejora en todos los aspectos evaluados.



En conclusión, los resultados de la encuesta evidencian que la implementación del procedimiento ha tenido un impacto positivo en la gestión de publicaciones en la Plataforma Gob.pe. Los tiempos de respuesta más rápidos, la mayor claridad en los procesos y el uso consistente de los canales oficiales han mejorado la percepción y confianza de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.

El análisis confirma que el procedimiento implementado ha cumplido con los objetivos planteados, optimizando la eficiencia y efectividad en la publicación de contenidos. No obstante, es fundamental seguir trabajando en aspectos técnicos de la plataforma y continuar monitoreando el cumplimiento del procedimiento para mantener y mejorar los resultados obtenidos.

9. Nivel de alcance de la mejora implementada

La implementación del Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud ha generado mejoras significativas tanto a nivel de puesto como órganos y unidades orgánicas. Estas mejoras han contribuido a una comunicación más eficiente y efectiva en el ámbito de la Sede Central del Ministerio.

- **A nivel de puesto:**

El procedimiento ha impactado directamente en las funciones y resultados de los puestos de trabajo involucrados en la gestión y publicación de contenidos. Entre los principales beneficios destacan:

 - **Optimización de tiempos de respuesta:** Los colaboradores han logrado gestionar solicitudes de forma más ágil y efectiva.
 - **Incremento en la eficiencia:** La organización y distribución de las solicitudes se realiza de manera más estructurada, evitando redundancias y optimizando recursos.
 - **Reducción de la dependencia de canales informales:** Al adoptar medios oficiales como el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el correo institucional, los responsables de la gestión han fortalecido el control y seguimiento de las solicitudes.

- **A nivel de órgano o unidad orgánica:**

La mejora también ha tenido un impacto positivo en los procesos y resultados internos de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud. Entre los avances más destacados se encuentran:

 - **Mejor organización y gestión de solicitudes:** La adopción del procedimiento ha permitido que las unidades orgánicas gestionen sus solicitudes de manera más clara y ordenada.
 - **Optimización de la comunicación interna:** La eliminación de canales informales ha reducido malentendidos y errores en la publicación de contenidos, fortaleciendo el flujo de información.
 - **Coordinación más eficiente:** Al establecer tiempos de respuesta definidos y procedimientos claros, las unidades orgánicas han logrado trabajar con mayor coordinación y alineación con los objetivos institucionales.

En conclusión, el procedimiento ha demostrado ser una herramienta efectiva para fortalecer la gestión de contenidos, tanto en el desempeño individual como en los procesos colectivos dentro de la Sede Central del Ministerio de Salud.

10. Cronograma de ejecución de la mejora, indicando etapas, responsables, actividades, entre otros.

El siguiente cronograma detalla las etapas, responsables y actividades realizadas para implementar el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud. Este procedimiento fue implementado oficialmente el 3 de octubre de 2024.

- **Preparación y planificación de la propuesta de mejora**
 - **Duración:** Del 21 de junio al 31 de julio de 2024.
 - **Responsables:** Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo OIP).
 - **Actividades Realizadas:**
 - **21/06/2024:** Participación en charla para obtener la calificación de rendimiento distinguido, donde se presentó el reto de elaborar una propuesta de mejora en el área de desempeño (Ver Anexo 1).
 - **25/06/2024:** Planificación de la propuesta de mejora:
 - Análisis de las dificultades identificadas en el proceso de publicación.
 - Definición de objetivos claros.
 - Elaboración de un cronograma sugerente para la propuesta.
 - **31/07/2024:** Envío del informe de la propuesta al Sr. John Castro, Director Ejecutivo OIP, a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) para su revisión (Ver Anexo 2).

- **Desarrollo y revisión de la propuesta de mejora**
 - **Duración:** Del 1 al 23 de agosto de 2024.
 - **Responsables:** Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo OIP).
 - **Actividades Realizadas:**
 - **01/08/2024:** Elaboración del procedimiento:
 - Definición de roles y responsabilidades de las áreas involucradas.
 - Formalización de canales oficiales para la recepción de solicitudes.
 - Establecimiento de tiempos de respuesta para solicitudes urgentes y regulares.
 - Redacción de una guía clara para el envío de solicitudes.
 - **23/08/2024:** Revisión del procedimiento por el Sr. John Castro, Director Ejecutivo OIP.

- **Aprobación e implementación del procedimiento**
 - **Duración:** Del 24 de agosto al 3 de octubre de 2024.
 - **Responsables:** Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo OIP), Órganos y unidades orgánicas solicitantes de publicación.
 - **Actividades Realizadas:**

- **29/09/2024:** Recepción de conformidad sobre el procedimiento por parte de las unidades orgánicas (Ver Anexo 3), e incorporación de comentarios y ajustes (Ver Anexo 5).
- **03/10/2024:** Aprobación del procedimiento por el Sr. John Castro, Director Ejecutivo OIP (Ver Anexo 4).
- **03/10/2024:** Inicio de la implementación oficial del procedimiento.
- **Publicación y comunicación oficial del procedimiento**
 - **Duración:** Del 3 al 17 de diciembre de 2024.
 - **Responsables:** Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), Henry Horna (Director General de la OGC), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo OIP).
 - **Actividades Realizadas:**
 - **03/12/2024:** Coordinación con el Sr. John Castro para la publicación del procedimiento en la Plataforma Gob.pe (Ver Anexo 6).
 - **10/12/2024:** Envío del procedimiento al Sr. Henry Horna para su publicación en la Plataforma Gob.pe (Ver Anexo 7).
 - **17/12/2024:** Publicación del procedimiento como documento normativo en la Plataforma Gob.pe (Ver Anexo 8).
 - **17/12/2024:** Distribución del documento normativo a todas las unidades orgánicas del Ministerio de Salud, mediante el SGD (Ver Anexo 9).
- **Monitoreo y Evaluación**
 - **Duración:** Del 16 de diciembre de 2024 al 15 de enero de 2025.
 - **Responsables:** Samuel Eduardo Cruzado Marín (Analista de Contenido Web), John Edward Castro Varillas (Director Ejecutivo OIP).
 - **Actividades Realizadas:**
 - **16/12/2024:** Implementación de una encuesta de satisfacción dirigida a las unidades orgánicas, para evaluar la percepción sobre el procedimiento (Ver Anexo 10).
 - **02/01/2025:** Análisis de los resultados de la encuesta, con énfasis en indicadores clave de medición.
 - **15/01/2025:** Presentación del informe final de resultados de la mejora implementada, enviado a través del SGD.

11. Dificultades Presentadas

Durante el desarrollo e implementación del Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud, se identificaron varias dificultades que, aunque no comprometieron el éxito general del proyecto, sí requirieron atención y ajustes específicos. A continuación, se detallan las principales dificultades presentadas:

- **Resistencia al cambio:** Uno de los principales desafíos fue la resistencia inicial por parte de algunos órganos y unidades orgánicas al adoptar el nuevo procedimiento establecidos en el procedimiento. Para abordar este problema, se reforzaron las acciones de capacitación y se mejoró la comunicación interna, destacando la importancia de los nuevos lineamientos y sus beneficios a largo plazo.

- **Desajustes en los tiempos de respuesta:** Aunque la mayoría de los órganos y unidades orgánicas percibieron mejoras significativas en los tiempos de respuesta, persistieron percepciones de lentitud en casos puntuales, especialmente en solicitudes catalogadas como urgentes.
- **Limitaciones técnicas en la plataforma:** Aunque la Plataforma Gob.pe es una herramienta eficiente, algunos órganos y unidades orgánicas señalaron en la encuesta que podrían realizarse mejoras técnicas, particularmente en la facilidad de acceso y la amigabilidad del diseño de su interfaz.
- **Falta de claridad en la guía para el envío de solicitudes:** A pesar de la elaboración de una guía detallada, algunos usuarios reportaron que los requisitos específicos para la publicación de contenidos no siempre eran del todo claros, lo que generó confusiones y demoras en ciertos casos.

12. Conclusiones

La implementación del Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) del Ministerio de Salud se constituye como una mejora integral que cumple con los criterios fundamentales de innovación, impacto y sostenibilidad. A continuación, se detallan los aspectos más relevantes:

- **Innovación**
 - El procedimiento implementado marca un avance significativo al establecer un proceso formalizado y estructurado para la gestión de solicitudes de publicación en la plataforma Gob.pe.
 - Este cambio elimina la dependencia de canales informales, como WhatsApp, y consolida herramientas oficiales, como el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el correo institucional, para garantizar un flujo de trabajo claro, ordenado y eficiente.
 - La creación de una guía específica y la definición de tiempos estándar de atención representan un enfoque proactivo para optimizar la interacción entre los órganos y unidades orgánicas con la Oficina General de Comunicaciones (OGC).
- **Impacto**
 - En los órganos y unidades orgánicas: La mejora ha transformado positivamente la dinámica interna de las unidades solicitantes, permitiéndoles acceder a un proceso más claro y eficiente, con tiempos de respuesta significativamente reducidos.
 - En la gestión de contenidos: Se ha fortalecido la comunicación interna, optimizado la coordinación entre áreas y mejorado la percepción de eficiencia en la atención de solicitudes. Esto contribuye directamente a la calidad de la información publicada, lo que impacta de manera favorable en la interacción con la ciudadanía.
 - La encuesta de satisfacción aplicada demostró resultados positivos, destacando el alto nivel de aceptación y conformidad con el procedimiento implementado.
- **Sostenibilidad**
 - Formalización: El procedimiento fue aprobado como un documento normativo mediante Resolución Directoral de la Oficina General de Comunicaciones, lo que garantiza su obligatoriedad y continuidad en el tiempo.

- **Capacitación continua:** La implementación incluyó acciones de capacitación dirigidas a los órganos y unidades orgánicas, asegurando la comprensión y correcta aplicación del procedimiento.
- **Flexibilidad para adaptaciones futuras:** El procedimiento ha sido diseñado con un enfoque adaptable, permitiendo ajustes y mejoras en función de las necesidades y cambios en la dinámica del Ministerio de Salud o la plataforma Gob.pe.

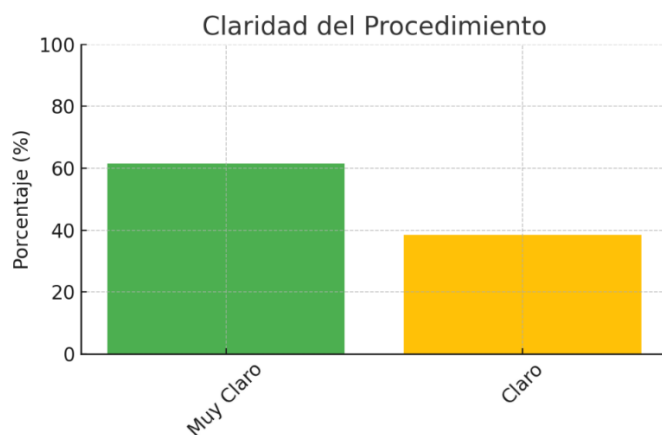
Conclusión General

La mejora implementada no solo soluciona los problemas identificados previamente en la gestión de publicaciones, sino que establece un marco innovador, eficiente y sostenible que optimiza la relación entre las unidades orgánicas y la Oficina General de Comunicaciones. Al formalizarse mediante un documento normativo, asegura su permanencia y relevancia a largo plazo, contribuyendo a una comunicación efectiva y transparente en el Ministerio de Salud.

Anexo 5 – Figuras de resultados de encuesta

Figura 1

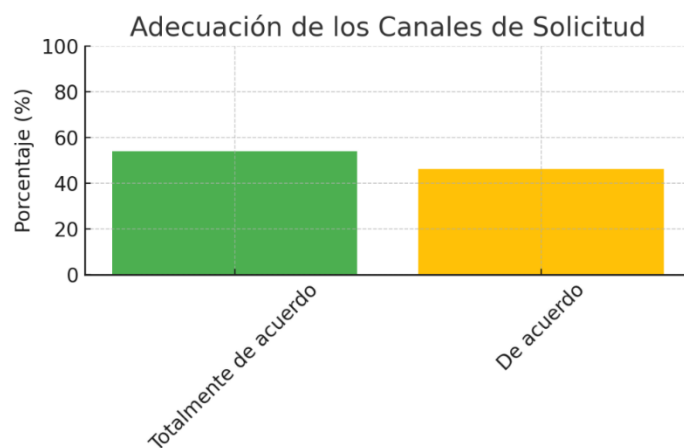
Claridad del procedimiento en la solicitud de publicación



Nota. El 100% de los encuestados consideró el procedimiento claro o muy claro (61.54% "Muy claro", 38.46% "Claro"). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 2

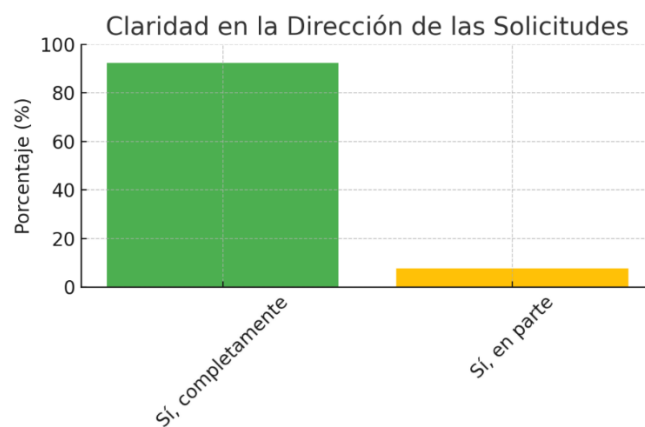
Adecuación de los canales de solicitud



Nota. Todos los encuestados estuvieron de acuerdo con los canales establecidos (53.85% "Totalmente de acuerdo", 46.15% "De acuerdo"). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 3

Claridad en la dirección de las solicitudes

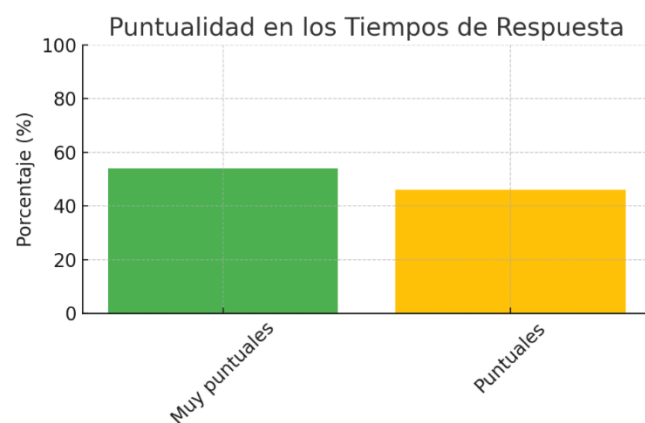


Nota. La mayoría de los encuestados considera clara la información sobre a quién dirigir las solicitudes (92.31%), aunque un pequeño grupo (7.69%) cree que faltaron algunos detalles.

Fuente: Ministerio de Salud (2025).

Figura 4

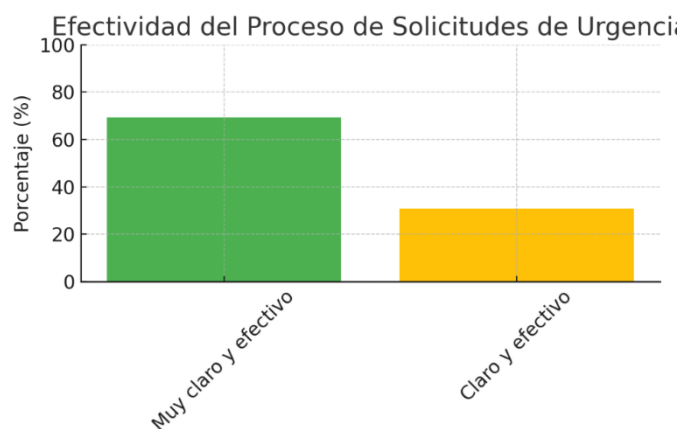
Puntualidad en los tiempos de respuesta



Nota. El 100% de los encuestados percibió los tiempos de respuesta como "Muy puntuales" (53.85%) o "Puntuales" (46.15%). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 5

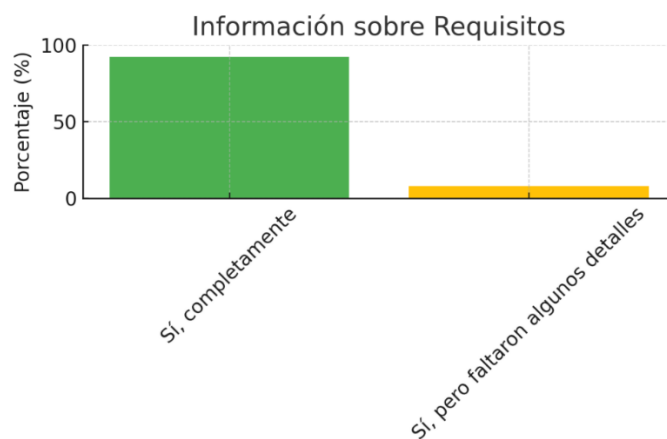
Efectividad del proceso de solicitudes de urgencia



Nota. Todos los encuestados consideraron que el proceso de urgencias fue claro y efectivo (69.23% "Muy claro y efectivo", 30.77% "Claro y efectivo"). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 6

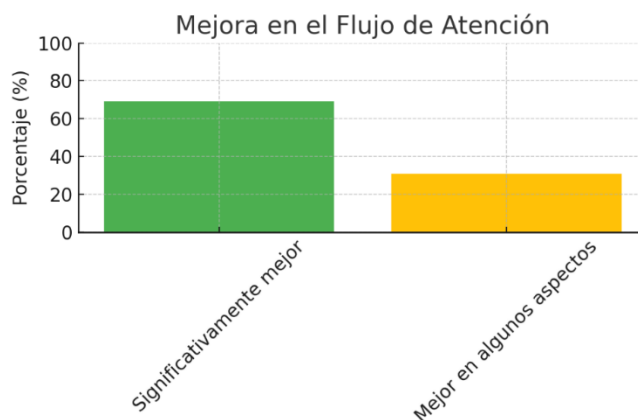
Información sobre requisitos para la publicación



Nota. El 92.31% de los encuestados considera suficiente y precisa la información sobre los requisitos, mientras que un 7.69% opina que faltaron algunos detalles. **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 7

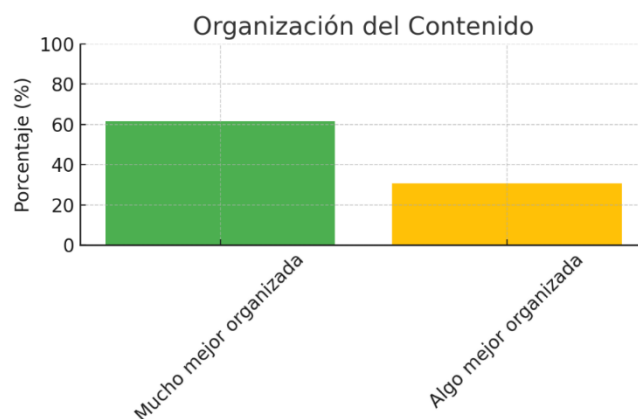
Percepción de mejora en la calidad del contenido publicado



Nota. El 100% de los encuestados percibe una mejora en la calidad del contenido (69.23% "Significativamente mejor", 30.77% "Algo mejor"). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 8

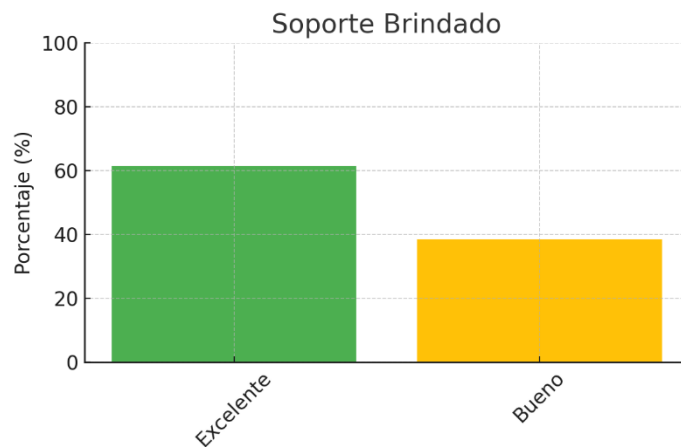
Organización del contenido en las páginas



Nota. El 92.31% de los encuestados percibe una mejor organización del contenido (61.54% "Mucho mejor organizada", 30.77% "Algo mejor organizada"). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 9

Calificación del soporte brindado



Nota. El 100% de los encuestados calificó el soporte como "Excelente" (61.54%) o "Bueno" (38.46%). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 10

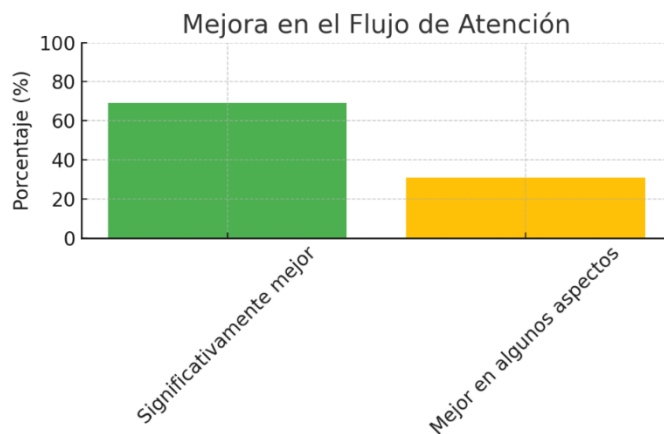
Claridad sobre horarios y plazos



Nota. El 92.31% de los encuestados consideró que la información sobre horarios y plazos fue totalmente clara, mientras que un 7.69% la encontró clara solo parcialmente. **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 11

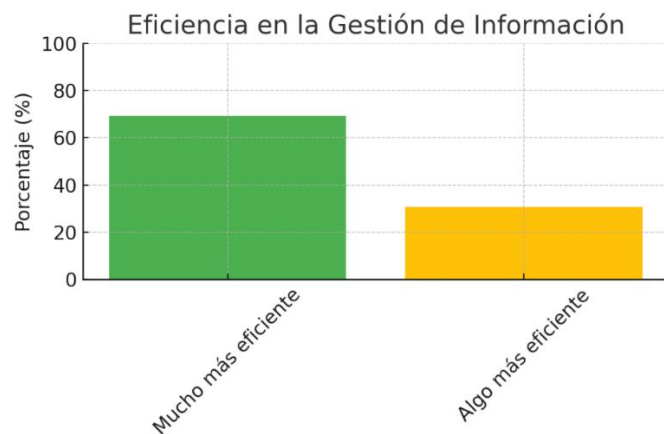
Mejora en el flujo de atención



Nota. El 100% de los encuestados percibe una mejora en el flujo de atención (69.23% "Significativamente mejor", 30.77% "Mejor en algunos aspectos"). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 12

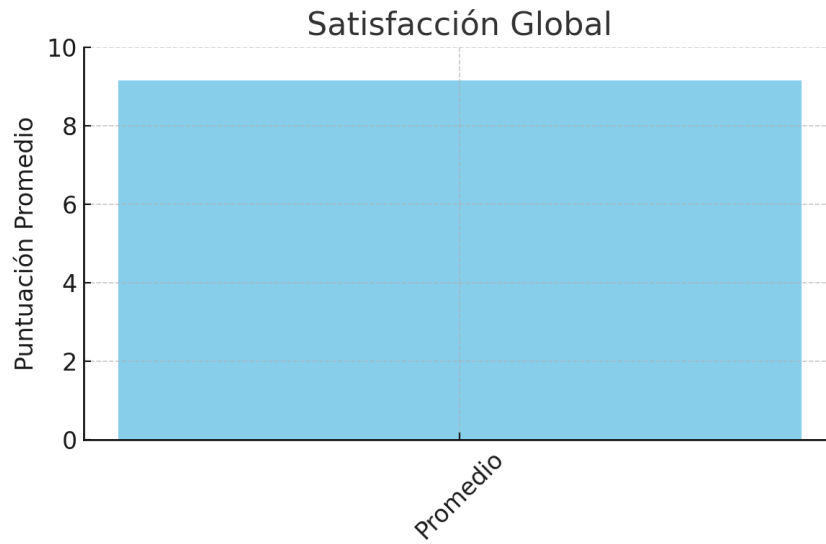
Eficiencia en la gestión de la información



Nota. El 100% de los encuestados considera que la gestión de información es ahora "Mucho más eficiente" (69.23%) o "Algo más eficiente" (30.77%). **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Figura 13

Satisfacción global con el procedimiento implementado



Nota. La calificación promedio de satisfacción con el procedimiento fue de 9.15 en una escala del 1 al 10, reflejando una percepción general positiva. **Fuente:** Ministerio de Salud (2025).

Anexo 6 – Rendimiento Distinguido



PERÚ

Ministerio
de Salud

SECRETARIA GENERAL

OFICINA GENERAL DE
COMUNICACIONES



Firmado digitalmente por HORNA
PEREIRA Henry Manuel FAU
20131373237 HORN
Cargo: Director General
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.01.2025 17:50:45 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y H
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Jesus Maria, 16 de Enero del 2025

MEMORANDUM N° D00037-2025-OGC-MINSA

Para : **LUIS ALBERTO TELLO VERASTEGUI**
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

De : **HENRY MANUEL HORNA PEREIRA**
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

Asunto : INFORME FINAL DE LA MEJORA IMPLEMENTADA GRD "PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA
PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO (GOB.PE) DEL MINISTERIO
DE SALUD"..

Referencia : INFORME N° D000038-2025-OGC-OIP-MINSA (16ENE2025)
N° Exp : OGC-OIP20250000041

Fecha : Jesus Maria, 16 de enero de 2025

Sirva la presente saludarle cordialmente y remitirle el Informe Final de la Mejora Implementada GRD, elaborado por el Lic. Samuel Eduardo Cruzado Marín, quien se desempeña como Analista de Contenido Web de la Oficina de Información Pública.

Por lo cual, es remitido a fin de que sea remitido a la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos, de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, para su evaluación y determinación si es que el mencionado servidor califica a Rendimiento Distinguido como parte de la Gestión de Rendimiento al ciclo 2024.

Atentamente

Documento firmado digitalmente

HENRY MANUEL HORNA PEREIRA
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE COMUNICACIONES

(HHP)



Anexo 7 – Copia de la dictaminación favorable del informe

ERROR: syntax error
OFFENDING COMMAND: --nostringval--

Lima, Ñaña, 21 de marzo de 2025

STACK:

796

-bavo

VISTO:

El expediente del bachiller **CRUZADO MARÍN SAMUEL EDUARDO** identificado con código universitario N° 200220259 de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Educación y Ciencias Humanas de la Universidad Peruana Unión;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la declaratoria de expedito para la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado: *"Mejora Implementada en el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gov.pe) del Ministerio de Salud: Avances en Comunicación Institucional y Gestión Eficiente"*, presentado por el bachiller **CRUZADO MARÍN SAMUEL EDUARDO** reuniendo de esta manera las condiciones previas para la sustentación;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 21 de marzo de 2025, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

1. Declarar expedito al bachiller, **CRUZADO MARÍN SAMUEL EDUARDO** que aprobó el Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado: *"Mejora Implementada en el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Publicación de Contenidos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gov.pe) del Ministerio de Salud: Avances en Comunicación Institucional y Gestión Eficiente"*, conducente al Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación el 03 de abril de 2025, a las 19:00 horas en la modalidad Virtual Sala Zoom.
2. Designar el Jurado de Sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Presidente:	Lic. Nick Josías Brañez Medrano.
Secretario:	Dra. Nidia Areli Montalvo Cárdenas
Vocal	Mtro. Jose Calsín Molleapaza
Asesor:	Mg. José Victor Cabrera Aquino

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Jorge Platón Maquera Sosa
DECANO
ACADÉMICO



Mg. Néstor Roger Apaza
SECRETARIO