

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página



REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

PREPARANDO EL CAMINO....

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

CAPITULO I GENERALIDADES

Artículo 1º DEFINICIÓN

El Departamento de Atención Primaria de Salud se encuentra en todos los locales y filiales, encargados de la atención de los casos de urgencia y emergencia, estabilizando al paciente y transfiriendo a un centro de mayor complejidad, según la severidad del caso.

Promueve estilos de vida saludable a través de la promoción y prevención de enfermedades, realizando campañas de despistajes de daños prevalentes y prevenibles.

Artículo 2º PRINCIPIOS

Son Principios del Departamento de Atención Primaria de Salud:

2.1. Accesibilidad, se busca asegurar el acceso a todos los miembros de la comunidad universitaria, sin discriminación, a las acciones de promoción, prevención, atención personalizada.

2.2. Calidad, que asegure un proceso de gestión seguro, oportuno, eficaz y efectivo, así como también en los procedimientos de atención, garantizando la máxima satisfacción al usuario.

2.3. Calidez, procura que la atención de enfermería se realice mediante la entrega de un cuidado humanizado, íntimamente ligado con el respeto hacia la integridad física y moral de la persona, atendiendo de manera especial el aspecto espiritual.

2.4. Ética, fortalece los valores, para que siempre prevalezca una actuación correcta de los profesionales de la salud en relación a los pacientes que tratan.

2.5. Autonomía, permite al personal de enfermería la facultad de determinar sus propias acciones durante el proceso de atención de enfermería, poniendo en práctica sus conocimientos científicos, técnicos, basados en la aplicación de las normas, así como su autenticidad en cada intervención y acciones que se realicen.

2.6. Coherencia, lo que pensamos (decisión, conceptualización y definición), lo entregamos (ejecución y transmisión).

Artículo 3º MISIÓN Y VISIÓN

Misión:

El Departamento de Atención Primaria de Salud, es un servicio comprometido en promocionar estilos de vida saludables y prevenir enfermedades, atender las urgencias y deriva oportunamente los casos de emergencias de acuerdo con su capacidad resolutoria, con calidez, garantizando el bienestar de toda la comunidad universitaria en su quehacer diario.

Visión:

Constituirse en un servicio de atención primaria de salud reconocido por la comunidad universitaria por contar con el recurso humano capacitado, tecnología adecuada, e identificada por la atención con calidad, eficacia y eficiencia.

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

Artículo 4º OBJETIVOS

4.1. Objetivo General:

Satisfacer la demanda de atención primaria de salud de la Comunidad Universitaria, manteniendo una atención con calidad, eficacia y eficiencia, con énfasis en el proceso de promoción y prevención de la salud a través de la educación y mejora continua.

4.2. Objetivos Específicos:

- 4.2.1. Satisfacer la demanda de atención primaria de la comunidad universitaria.
- 4.2.2. Promover estilos de vida saludable y el desarrollo sostenible en la comunidad universitaria.
- 4.2.3. Atención de primeros auxilios.

Artículo 5º FINALIDAD

El presente reglamento es un instrumento normativo de gestión Institucional interna, en el que precisa objetivos y funciones generales del Departamento de Atención Primaria de Salud.

Tiene como finalidad estandarizar criterios y procedimientos para la implementación, ejecución y control de la Atención Primaria de Salud, teniendo presente las normas técnicas del Ministerio de Salud (MINSA).

Artículo 6º ALCANCE

Las disposiciones del presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio por el personal que labora en el Departamento de Atención Primaria de Salud, a favor de los estudiantes matriculados, en estudios generales, pregrado, prácticas pre profesionales y profesionales, y post grado; también alcanza a egresados, docentes, colaboradores de locales, campos clínicos y filiales.

Artículo 7º BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú de 1993
- Estatuto de la UPSJB.
- Ley General de Salud N° 26842
- Documento Técnico Promoviendo Universidades Saludables – MINSA
- Norma Técnica N°051- MINSA/OGDN -Transporte Asistido de Pacientes por vía terrestre.
- Norma Técnica N°141-MINSA/2018/DGIESP – Esquema Nacional de Vacunación.
- Norma Técnica N° 021-MINSA/DGSP-V0.3 – Categorías de Establecimiento de Sector Salud
- Resolución Directoral N°367-2010 – Implementación del botiquín en los vehículos destinados a servicio de transporte.
- Ley Universitaria N° 30220
- Ley del Enfermero N° 27669.
- Ley N° 27444 de Procedimientos Administrativos.
- Ley N° 28740 del Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa.
- Reglamento Interno de Trabajo.

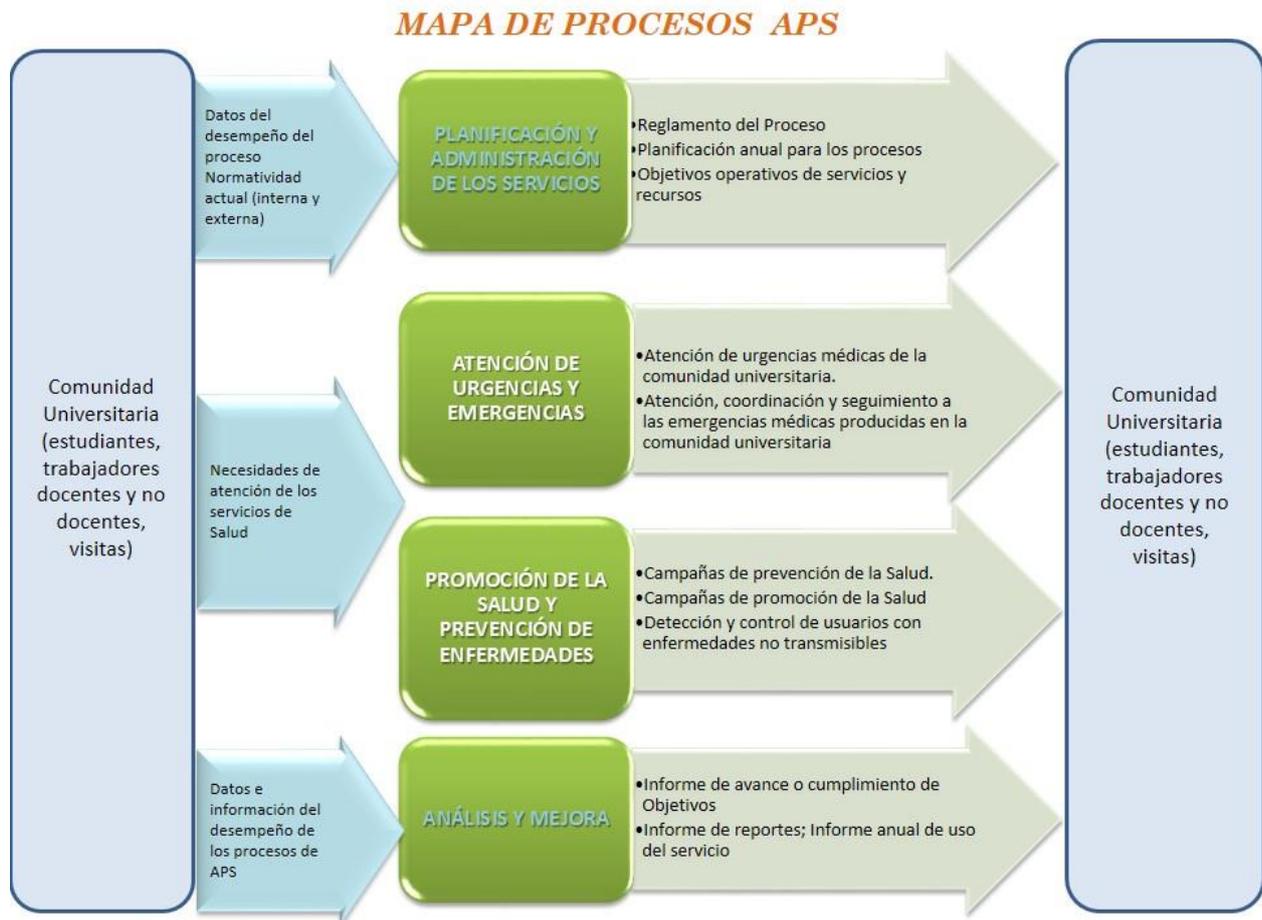
	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
	REGLAMENTO	N° Página	Página 4 de 15

CAPITULO II

MAPA DE PROCESOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

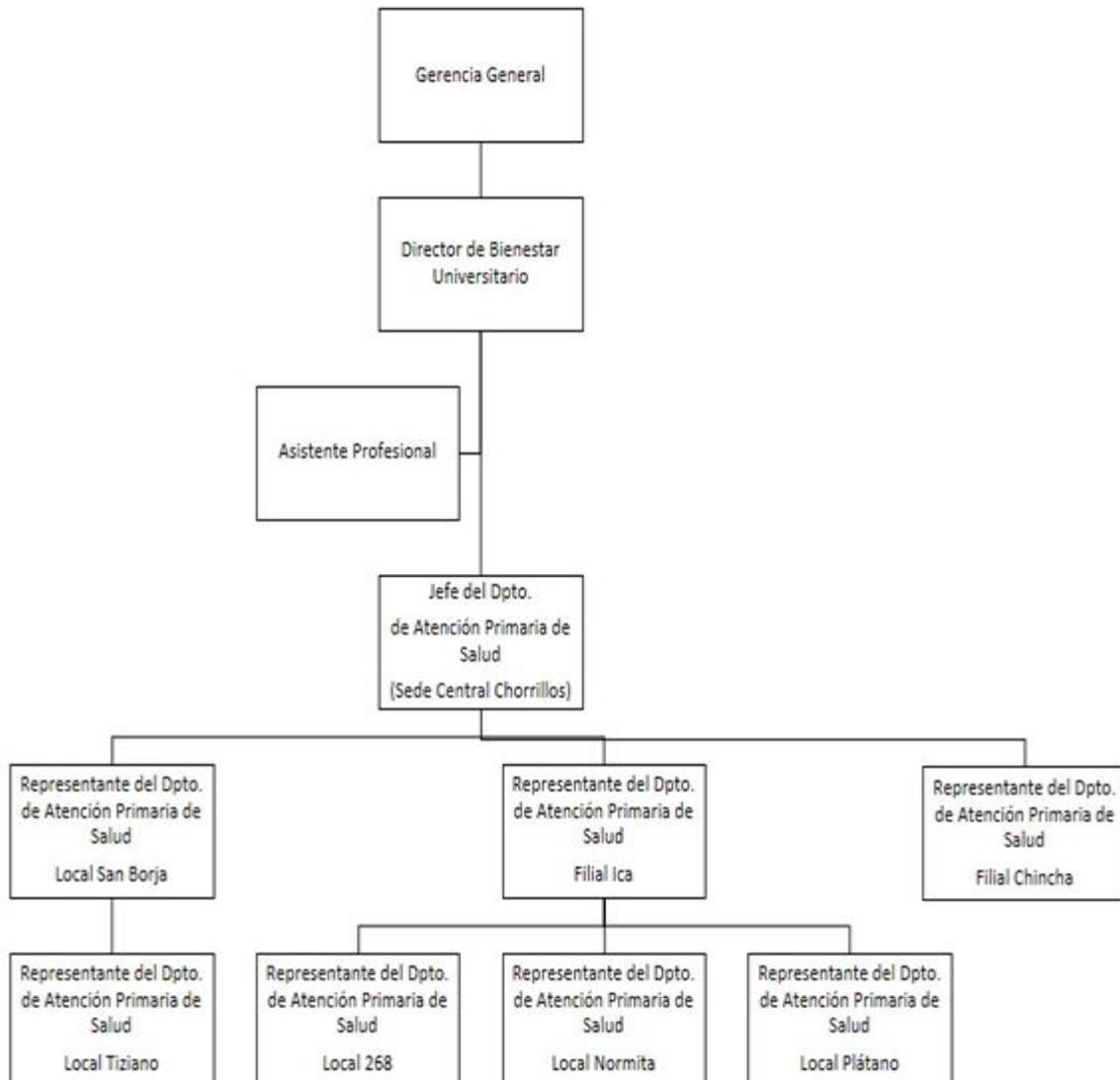
Artículo 8º MAPA DE PROCESOS

El proceso se grafica de la siguiente manera:



	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

Artículo 9º ORGANIGRAMA DE DEPENDENCIA



CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y FUNCIONES

Artículo 10º DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SUS FUNCIONES

10.1. Panificación y Administración, a cargo de la enfermera jefe, quien planea, organiza, ejecuta, supervisa, informa y evalúa las acciones que realiza el personal de Enfermería asistencial a su cargo.

10.2. Atención de urgencia y evacuación de emergencias, a cargo de equipo profesional de la salud, quienes realizan un conjunto de actividades para la atención primaria de salud, Comprende el

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

conjunto de atenciones para restablecer y/o recuperar la salud de los estudiantes, personal docente y personal no docente que laboran dentro del campus universitario.

La evacuación se realizará con acompañante y se dará aviso a los familiares sobre el destino del paciente.

Las emergencias que se presenten fuera del campus universitario serán atendidas in situ e inmediatamente trasladados a un centro de mayor complejidad.

10.3. Promoción de la salud y Prevención de enfermedades, está a cargo de la Dirección de Bienestar Universitario, jefe y representantes del Departamento de Atención Primaria de Salud, quienes gestionan y promueven actividades preventivas/ promocionales con las distintas entidades de salud, realizando un trabajo multidisciplinario destinados a fomentar estilos de vida y entornos saludables, previniendo enfermedades, mediante:

10.3.1. Capacitación e inducción en la prevención de enfermedades infecciosas, a los estudiantes que se encuentran realizando prácticas profesionales como pre profesional en coordinación y apoyo con los docentes del programa de estudios de Medicina Humana.

Se desarrollan las siguientes actividades:

- Difusión e información del Departamento de Atención Primaria de Salud.
- Elaboración del cronograma anual de actividades preventivas promocionales.
- Protección específica por medio de inmunizaciones.

10.2.3. Desarrolla campañas de Salud, como las siguientes:

- Detección de problemas de salud: Hipertensión, diabetes, dislipidemias, anemia, oftalmológica, trastornos alimentarios, estrés, cáncer, enfermedades de transmisión sexual.
- Prevención: lavado de manos, inmunizaciones, salud sexual y reproductiva,
- Protección medio ambiental: anti tabáquica, protección solar, manejo de residuos, ambiente saludable.
- Realiza como mínimo una campaña por semestre académico en cada local o filial.
- Realiza sesiones educativas personalizadas y/o grupales.
- Coordina conferencias presentadas por especialistas invitados.

CAPITULO IV

PERFILES Y RESPONSABILIDADES

Artículo 11º PERFIL PARA EL CARGO DE ENFERMERA (O) JEFE

El perfil mínimo de competencias laborales para el cargo de Enfermera (o) Jefe es:

EDUCACION NIVEL EDUCATIVO	Profesional Titulado en Enfermería.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 2 años en cargos afines.

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

FORMACION	Conocimientos básicos de Computación (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones o internet.) Experiencia en cuidado de pacientes. Capacitación en Primeros Auxilios. Conocimiento de valoración de funciones vitales y sensorias.
HABILIDADES	Liderazgo. Actitud de servicio. Formación de equipos de trabajo. Recopila información, analiza y resuelve problemas. Integridad y comportamiento ético. Flexibilidad. Administración del tiempo.

Artículo 12° RESPONSABILIDADES DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD:

Son responsabilidades del Jefe del Departamento de Atención Primaria de Salud:

- 12.1 Realiza acciones de control a la ejecución de los subprocesos proponiendo las acciones correctivas y conjuntamente con la Dirección de Bienestar Universitario coordina con las áreas académicas y administrativas para facilitar la ejecución de los subprocesos.
- 12.2 Presenta el plan de cada actividad elaborado con la participación de su personal, quien lo eleva a Dirección de Bienestar Universitario para su análisis y aprobación.
- 12.3 Es responsable de la ejecución del plan aprobado en locales y filiales.
- 12.4 Brinda atención con calidad y calidez, realizando procedimientos de enfermería según necesidad del usuario.
- 12.5 Cumple los principios de asepsia, antisepsia y normas de bioseguridad, según los contextos de desempeño.
- 12.6 Realiza requerimiento de insumos y medicinas y las distribuye a locales y filiales.
- 12.7 Coordina con los programas de estudios, actividades de inducción y capacitación sobre prevención de enfermedades infecciosas, dirigidas a los estudiantes que se encuentran realizando prácticas profesionales y al personal que tiene acceso a los laboratorios o campos clínicos.
- 12.8 Coordina con el Centro de Salud de la jurisdicción correspondiente, el abastecimiento de vacunas para realizar campañas de inmunización contra Diftotétano, Hepatitis B e Influenza.
- 12.9 Realiza un registro de vacunados y los remite a la enfermera responsable de la estrategia sanitaria de inmunización, del Centro de Salud abastecedor.
- 12.1. Realiza el informe estadístico Anual de atenciones, indicadores y otras que hayan sido encomendadas.

Artículo 13° EL PERFIL MÍNIMO DE COMPETENCIAS LABORALES PARA EL CARGO DE ENFERMERA (O) ASISTENCIAL ES:

El perfil mínimo de competencias laborales para el cargo de Enfermera (o) asistencial es:

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

EDUCACION NIVEL EDUCATIVO	Profesional Titulado en Enfermería.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 año en cargos afines.
FORMACION	Conocimientos básicos de Computación (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones o internet.) Experiencia en cuidado de pacientes. Capacitación en Primeros Auxilios. Conocimiento de valoración de funciones vitales y sensorios.
HABILIDADES	Actitud de servicio Cooperación Administración del tiempo Integridad y comportamiento ético

Artículo 14° RESPONSABILIDADES DE LAS ENFERMERAS (OS) ASISTENCIALES

Son responsabilidades de las Enfermeras (os) asistenciales:

- 14.1. Participar en la elaboración del Plan Académico Anual.
- 14.2. Responder a situaciones de urgencia y evacuación de emergencia.
- 14.3. Brindar atención con calidad y calidez, realizando procedimientos de enfermería según necesidad del usuario.
- 14.4. Cumplir los principios de asepsia, antisepsia y normas de bioseguridad, según los contextos de desempeño.
- 14.5. Dispensar y administrar medicamentos según indicación médica.
- 14.6. Controlar funciones vitales al usuario de la Comunidad Universitaria.
- 14.7. Coordinar transferencia de usuarios según requerimiento: psicología, hospital o clínica.
- 14.8. Emite informes de las actividades preventivas promocionales desarrolladas y los solicitados por jefatura y/o dirección.
- 14.9. Ejecuta las actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
Identifica, controla y realiza seguimiento a los casos con enfermedades no transmisibles o aquellos que hayan tenido accidentes punzocortantes.
- 14.10. Realiza triaje, anamnesis y registro de atenciones diarias.
- 14.11. Colabora con el Centro de Salud en las campañas de inmunización aplicando los biológicos.
- 14.12. Realiza reporte de enfermería escrito y verbal.
- 14.13. Actualiza diariamente el Sistema de Historias Clínicas.
- 14.14. Solicita a los coordinadores de los programas de estudios de la Facultad de Ciencias de la Salud, la constancia de vacunación de sus docentes o personal administrativo que no se haya vacunado en la misma universidad, para mantener un registro actualizado.
- 14.15. Realiza las validaciones de los certificados médicos presentados por los estudiantes del programa de estudios de Medicina Humana, durante el proceso de matrícula.

Artículo 15° PERFIL PARA EL CARGO DE ENFERMERA REPRESENTANTE

El perfil mínimo de competencias laborales para el cargo de Enfermera (o) Representante es:

EDUCACION NIVEL EDUCATIVO	Profesional Titulado en Enfermería.
------------------------------	-------------------------------------

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 año en cargos afines.
FORMACION	Conocimientos básicos de Computación (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones o internet.) Experiencia en cuidado de pacientes. Capacitación en Primeros Auxilios. Conocimiento de valoración de funciones vitales y sensorio.
HABILIDADES	Capacidad de gestión, administración, supervisión y monitoreo. Actitud de servicio. Cooperación Administración del tiempo. Recopila información, analiza y resuelve problemas Integridad y comportamiento ético.

Artículo 16° RESPONSABILIDADES DE LAS ENFERMERAS (OS) REPRESENTANTES

Son responsabilidades de las Enfermeras (os) Responsable:

- 16.1 Representa a los Servicios de Salud en locales y Filiales.
- 16.2 Realiza estadísticas de atenciones semestrales y anuales.
- 16.3 Atención de urgencias.
- 16.4 Atención y evacuación de Emergencias.
- 16.5 Realiza actividades de promoción y prevención.
- 16.6 Identifica, controla y realiza seguimiento a los casos con enfermedades no transmisibles y de los accidentes punzocortantes.
- 16.7 Realiza el informe estadístico Anual de atenciones, indicadores y otras que hayan sido encomendadas.

CAPITULO V

DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

Artículo 17° CARACTERÍSTICAS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación que emita el Departamento de Atención Primaria de Salud debe considerar las siguientes características según el tipo de documentos:

17.1. Manuales o Instructivos:

Son aquellos que proporcionan información coherente sobre las materias que en ellos se describe.

- Guías de Procedimientos
- Manual de Inducción
- Protocolo de atención de urgencias y emergencias en salud.
- Protocolo de vacunación
- MAPRO UPSJB: Certificados médicos de salud física y mental

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

- Protocolo para referencia de pacientes

17.2. Planes:

- Describen no sólo el plan de acción sino también la estrategia y la programación de Actividades.
- Plan Académico Anual.
- Plan de Actividades Preventivas Promocionales.

17.3. Requerimientos:

- Establecen las especificaciones técnicas o profesionales por cada servicio que se brinde en cada proceso.

17.4. Directivas:

- Establecen mandatos específicos en el servicio, procesos y / o procedimientos.

17.5. Registros:

- Evidencian las actividades realizadas o los resultados obtenidos.

Artículo 18° PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL PROCESO

Los procedimientos y formatos están codificados de la siguiente manera:

Código	Descripción	Nombre
APS-PR-01	Flujograma	Atención de Urgencia
APS-PR-02	Flujograma	Atención de Emergencia turno Día
APS-PR-03	Flujograma	Atención de Emergencia turno Noche
APS-PR-04	Flujograma	Programación de Actividades de Promoción y Prevención
APS-PR-05	Flujograma	Manejo de Residuos Sólidos
APS-PR-06	Flujograma	Gestión
PL-FR-01	Plan	Académico Anual
APS-FR-04	Formato	Formato de visita domiciliaria
APS-FR-05	Formato	Atenciones Diarias
APS-FR-06	Formato	Cronograma de Actividades

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

APS-FR-07	Formato	Plan de actividades
APS-FR-08	Formato	Informe de actividad
APS-FR-09	Formato	Asistencia de estudiantes
APS-FR-10	Formato	Asistencia de colaboradores
APS-FR-11	Formato	Encuesta de Satisfacción
APS-FR-12	Formato	Recetario
APS-FR-13	Formato	Control de Presión Arterial
APS-FR-14	Formato	Sesión Educativa
APS-FR-15	Formato	Constancia de Atención
APS-FR-16	Formato	Formato de exoneración de responsabilidad
APS-FR-18	Formato	Comprobante de pedido y salida de Medicamentos e Insumos
APS-FR-19	Formato	Programación de turnos
APS-FR-21	Formato	Control y registro diario de temperatura de refrigeración
APS-FR-22	Formato	Formato de quejas y reclamos
APS-OT-01	Formato	Guía de Procedimientos asistenciales

CAPITULO VI

CRITERIOS Y MÉTODOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS

Artículo 19° CRITERIOS

Los criterios para la ejecución de los procesos son: planear, ejecutar, verificar y mejorar o corregir según corresponda.

Artículo 20° MÉTODO

El método para la ejecución de los procesos es la mejora continua.

Artículo 21° ETAPAS

Las etapas de los procesos son:

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

Planear:

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer:

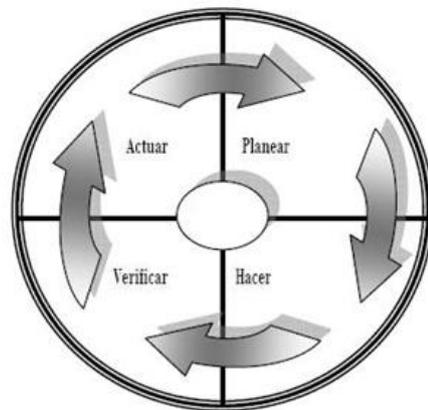
Implementación de los procesos

Verificar:

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar:

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



CAPITULO VII

INDICADORES DE GESTIÓN

Artículo 22º INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión se determinan en los Plan Académico Anual, en función a la Matriz de Eficacia y se evalúa por el proceso inmediato superior y en las Auditorías de Calidad.

- Porcentaje de acceso al servicio de atención médica primaria de salud
- Brindar servicio de atención médica primaria mínimo 12 horas en días laborables.
- Porcentaje de Grado satisfacción= N° de usuarios satisfechos y muy satisfechos / total de usuarios encuestados
- Actividades de promoción ejecutadas/ total de actividades programadas
- Actividades de prevención ejecutadas/ total de actividades programadas.

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

- Coordinaciones extramurales para actividades de salud en sedes y filiales.
- Coordinaciones con el equipo de bioseguridad.
- Coordinaciones con el equipo de salud ocupacional.
- Actividades de gestión.

CAPITULO VIII

CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

Artículo 23º CRITERIOS PARA SEGUIMIENTO

Los criterios para el seguimiento, medición y análisis son:

- Recopilación de la información en base a registros
- Medición eficaz
- Análisis sistemático de la información teniendo en cuenta variables previamente seleccionadas y que permitan cumplir con indicadores
- Monitoreo del cumplimiento de actividades.
- Elaboración de estrategias para el cumplimiento de actividades.

CAPITULO IX

CRITERIOS PARA LA MEJORA CONTÍNUA.

Artículo 24º CRITERIOS PARA LA MEJORA CONTINUA

Los criterios a considerar para la mejora continua son

- Uso de los indicadores de gestión.
- Análisis de no conformidades.

CAPITULO X

GESTIÓN DEL TIEMPO

Artículo 25º GESTIÓN DEL TIEMPO

El tiempo se gestionará por procesos con el fin de establecer la duración de las actividades de un área.

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

Artículo 26° PROCESOS DE GESTIÓN DEL TIEMPO

Los procesos de gestión del tiempo son:

- Definir las actividades generales que se realizan en el área y su secuencia para determinar los resultados que se esperan de ella en un tiempo determinado.
- Estimar la duración de cada periodo de trabajo para finalizar la actividad
- Desarrollar un cronograma considerando posibles restricciones.
- Controlar el cronograma para analizar las causas de variaciones.

CAPITULO XI

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Artículo 27° GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones se gestionarán por procesos para que su generación, recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación y su disposición final sean adecuados y oportunos.

Artículo 28° PROCESOS DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Los procesos de gestión de las comunicaciones son

- Identificación de los interesados. Toda información que se genere en el área debe comunicarse a un interesado según nivel jerárquico, nivel de toma de decisiones, interés e insumo para generar otra información.
- Clasificación de las actividades de comunicación en:
 - interna (al interior del área) o externa (otras áreas, proyectos, medios de comunicación, público).
 - Formal (informes, memorandos, instrucciones, correos electrónicos numerados) e informal (conversaciones, mensajes electrónicos).
 - Vertical (por niveles jerárquicos) y horizontal (entre áreas y colegas).
 - Oficial (reglamentos, directivas, boletines, informes anuales, estadísticas suscritas por el funcionario competente) y no oficial (comunicaciones masivas no oficiales).
 - Escrita y oral
 - Verbal y no verbal (inflexión de voz, lenguaje corporal)
- Planificación de la comunicación. El plan de comunicación debe considerar las necesidades de información del interesado, características de la información que debe ser comunicada (idioma, formato, contenido y nivel de detalle), el motivo, plazo, frecuencia y responsable de comunicar la información, así como las personas que recibirán la información, el método o tecnología para transmitir la información, y los recursos que se asignarán (materiales, tiempo y presupuesto).
- Gestión de las expectativas de los interesados. Debe conocerse los objetivos del interesado al recibir la información, registrar los incidentes en el proceso de comunicación, identificar riesgos en tiempo y costos.

	REGLAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	Código	APS-RE-02
		Versión	1.2
		Documento de aprobación	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2020
		REGLAMENTO	N° Página

- Información sobre el desempeño del área. Constituye la recopilación y distribución de informes de situación o estado de los objetos, metas, indicadores y proyecciones del área.

Artículo 29º PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El Plan de Gestión de las Comunicaciones debe considerar los resultados de las estimaciones en la duración de las actividades y el cronograma para sustentar los plazos en la comunicación.

Artículo 30º INFORME DE DESEMPEÑO DEL ÁREA

El informe de desempeño del área debe estar sustentado en la recopilación de datos reales, análisis periódicos, comparación con una línea base que permita verificar el avance y desempeño, así como proyectar resultados.

CAPITULO XII

GESTIÓN DE CAMBIOS DEL REGLAMENTO

Artículo 31º GESTIÓN DE CAMBIOS DE NORMA

El Jefe del área (líder del proceso) propone al jefe del nivel inmediato superior la actualización o modificación del Reglamento debiendo remitirlo a la Comisión Académica de Reglamentos de la UPSJB.

CAPITULO XIII

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Las situaciones no previstas en el presente reglamento serán resueltas por el Jefe del área, si no modifican la normatividad institucional.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Descripción
V.1.0	Resolución Rectoral N° 100-2011-R-AUPSJB	Es versión inicial
V.1.1	Resolución Rectoral N° 454-2017-R-UPSJB	Se modifica la estructura de la norma Se modifican los perfiles y funciones
V.1.2	Resolución de Consejo Universitario N° 262-2020-CU-UPSJB	Se modifica la estructura de la norma Se modifican los perfiles y funciones