



Asesoría Jurídica
SAMU Metropolitano

EXENTA N° 430 /

**MAT.: Aprueba Procedimiento para Responder
Solicitud de Vocería**

SANTIAGO, 14 DIC 2017

VISTOS: Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2763, de 1979, y de las leyes N° 18.469 y 18.933, el artículo 42 bis del Decreto Supremo N° 140 de 2004, del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; el Decreto Supremo Exento N° 420, de 2016, del Ministerio de Salud, que crea el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria de Alta Complejidad; la Resolución Exenta N° 2379 de 07 de noviembre de 2017, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que dispone Encomendación de Funciones de Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria; en la Resolución Exenta N° 1041 de 2017, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que delega facultades en el Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria del Servicio de Salud Metropolitano Central; y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1) Que, por Decreto Supremo Exento N° 420, de fecha 29 de noviembre de 2016, del Ministerio de Salud, se creó el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria – SAMU Metropolitano -, como un Centro de Especialidad de Alta Complejidad, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Central, a contar del 1° de enero de 2017.
- 2) Que, atendido el alto interés que suscita en la comunidad la labor que desempeña el SAMU Metropolitano, y la necesidad de resguardar y promover los principios de transparencia y publicidad de los actos realizados por este establecimiento en el ejercicio de su función pública, se hace indispensable instituir procedimientos de carácter interno, a fin de establecer directrices claras y objetivas que permitan desarrollar la mejora continua en la entrega oportuna de la información requerida por diversos medios de prensa, instituciones públicas o privadas y personas naturales.
- 3) Que, en razón de lo expuesto precedentemente, se ha desarrollado un "Procedimiento para Responder a Solicitud de Vocería", que deberá llevarse a cabo ante los requerimientos efectuados por cualquier medio de prensa, realizados con el fin de obtener declaraciones públicas del SAMU Metropolitano, para ser difundidas en televisión, radio, prensa escrita, portales de internet o cualquier otro medio de difusión pública; por lo que,

RESUELVO

1.- APRÚEBASE el "Procedimiento para Responder a Solicitud de Vocería", elaborado por el SAMU Metropolitano, que se adjunta a la presente resolución.

2.- COMUNÍQUESE el procedimiento que por este acto se aprueba, a todos los funcionarios del SAMU Metropolitano, a través del Departamento de Comunicaciones.

Anótese, comuníquese, publíquese en la página web del SAMU Metropolitano y archívese en su oportunidad.



ef
DR. SEBASTIAN MAYANZ SALAS
DIRECTOR
SAMU METROPOLITANO

mvc

Distribución:

- Dirección SAMU
- Comunicaciones SAMU
- Asesoría Jurídica SAMU
- Subdirección Administrativa
- Centro Regulator SAMU
- Área de Intervención SAMU
- Subdirección de Operaciones
- Gestión de Procesos y Calidad
- Of. Partes SAMU
- Archivo



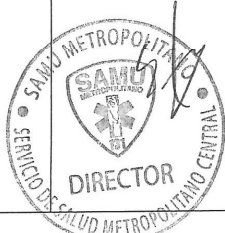
Transcrito Fielmente

Ministro de Fe

[Signature]
MONICA CANALES SALAS

	PROCEDIMIENTO RESPONDER SOLICITUD DE VOCERÍA	CODIGO: PCD-COM-SV-SV-001
		VERSION 01
		FECHA: NOVIEMBRE 2017
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		N° DE PAGINAS: 4 PAGINAS

**PROCEDIMIENTO
RESPONDER SOLICITUD
DE VOCERIA**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Manuel Vega Forttes	Dr. Julio Barreto A.	Dra. Carla Díaz Peñaloza.	Dr. Sebastian Mayanz S.
Periodista	Jefe Intervención	Jefe Centro Regulador	Director SAMU R.M
			

	PROCEDIMIENTO RESPONDER SOLICITUD DE VOCERÍA		CODIGO: PCD-COM-SV-SV-001 VERSION 01
			FECHA: NOVIEMBRE 2017
			VIGENCIA: 3 AÑOS
			N° DE PAGINAS: 4 PAGINAS

I INTRODUCCIÓN

Dada la función pública y el impacto social de las labores de los funcionarios del SAMU Metropolitano, constantemente son requeridos por diversos medios de prensa, instituciones o personas naturales para referirse a un tema a “nombre de la institución” o como miembro de la misma. Ante esto, debe seguir las instrucciones descritas en este procedimiento.

II OBJETIVO GENERAL

Canalizar de manera correcta las solicitudes de prensa u otras vocerías.

III ALCANCE

Todos los funcionarios del SAMU Metropolitano

IV PARTICIPANTES Y RESPONSABLES

- Funcionario SAMU
- Jefe SMUR
- Director SAMU
- Periodista SAMU
- Comunicaciones del SSMC (revisor externo)

V DUEÑO DEL PROCESO

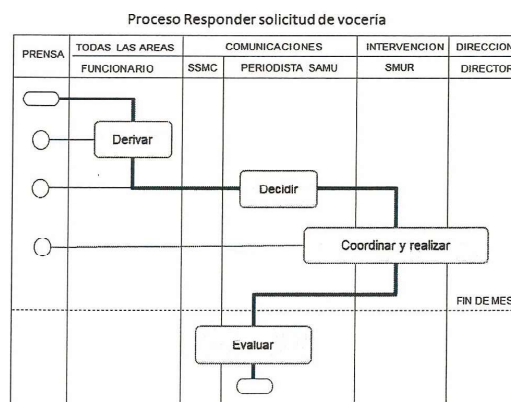
- Encargado de Transparencia y Comunicaciones SAMU

VI EVENTO ACTIVADOR

Solicitud de referirse a un tema o de hablar en público sobre la institución y su funcionamiento por parte de prensa (medios de comunicación, televisión, radios, diarios, portales de internet, revistas, etc.) o cualquier persona o institución que requiera declaraciones con fines de hacerlos públicos por algún medio de difusión.

	PROCEDIMIENTO RESPONDER SOLICITUD DE VOCERÍA		CODIGO: PCD-COM-SV-SV-001 VERSION 01
			FECHA: NOVIEMBRE 2017
			VIGENCIA: 3 AÑOS
			N° DE PAGINAS: 4 PAGINAS

VII MODELO VISUAL



VIII DESCRIPCION DEL FLUJO

1 Derivar

- Recibir la solicitud de vocería para referirse a un tema o a la institución.
- Indicar que el conducto regular es escalar la solicitud a comunicaciones del SAMU.
- Entregar el contacto de Comunicaciones de SAMU, Manuel Vega. Si no lo tiene, contactar a SMUR de turno o teléfono del Médico Regulador para obtenerlo.

2 Decidir

- Recibir el contacto de prensa derivado por el funcionario.
- Analizar la solicitud.
- Decidir si corresponde realizar la vocería.

3 Coordinar y realizar

- Informar de la solicitud del requerimiento al Director.
- Levantar la información requerida y generar una pauta para la vocería.
- Coordinar la realización de la vocería o entrega de información con el Jefe SMUR de turno o el Director según el tipo de información a entregar

4 Evaluar

- Evaluar impacto de imagen institucional en términos de si la aparición es positiva, neutra o negativa y valor comercial si lo tiene.
- Evaluar la calidad del vocero y la aplicación de la pauta, para generar acciones correctivas de ser necesarias.

	PROCEDIMIENTO RESPONDER SOLICITUD DE VOCERÍA	CODIGO: PCD-COM-SV-SV-001 VERSION 01
		FECHA: NOVIEMBRE 2017
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		N° DE PAGINAS: 4 PAGINAS

IX CONTINGENCIAS Y OTRAS CONSIDERACIONES.

1. Tema Prioritario

El requerimiento de información a regulación o intervención para realizar la pauta de vocería debe ser entendido como un tema prioritario en caso de emergencia, esperándose lograr la pauta en un máximo de 3 horas. En casos que no sean de emergencia, el tiempo de respuesta variará según necesidad. Un caso de denuncia, por ejemplo, siempre será una emergencia y requerirá la coordinación de Comunicaciones del SAMU Metropolitano con entes superiores, tales como el SSMC y la Subsecretaría de Redes.

Se trate o no de un caso de emergencia, la información se solicitará directamente a la jefatura (Jefe de Intervención, Jefa del Centro Regulador y Director). En caso que no estén ubicables el representante de comunicaciones tendrá la potestad de solicitar directamente la información al funcionario.

2. Solicitud corresponde a presentaciones donde se haga mención a su labor dentro del SAMU Metropolitano

El funcionario deberá informar de manera simultánea a su jefatura directa y a Comunicaciones, quienes determinarán la pertinencia de ésta. En este caso, la actividad sería desarrollada por el propio funcionario.

3. Periodista SAMU no está ubicable

Si el encargado de Comunicaciones SAMU Metropolitano no está ubicable, se debe contactar al periodista de turno del SSMC, el cual se informa todos los viernes a las jefaturas de cada institución del SSMC por correo electrónico, incluyendo a los correos @redsalud de Julio Barreto, Carla Díaz y Sebastián Mayanz.

X DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Instructivo Situaciones a Informar a Comunicaciones