 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación: 04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 1 de 9</b>

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, así como regular y asegurar la comunicación externa entre la institución y otros organismos.


## 2. ALCANCE

Todas las dependencias del Instituto Departamental de Salud son productoras de información, independientemente de si se trata de comunicaciones internas o externas; de la calidad con la que se elaboren depende el éxito y la buena imagen de la institución.

## 3. DEFINICIONES

- **COMUNICACIONES:** son declaraciones, solicitudes, oficios, cartas, memorandos, normas, informes o actas, cruzadas con las partes interesadas.
- **COMUNICACIÓN INTERNA:** Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a los departamentos, áreas o servicios de los cuales consta el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander.
- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** Por exclusión, aquella que no sea interna. Estas comunicaciones incluyen las quejas, reclamaciones, denuncias, etc.
- **PARTE INTERESADA:** persona o grupo que tiene interés en los resultados de las actividades del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander. En este caso, partes interesadas pueden ser comunidades, entidades gubernamentales, empleados, clientes, contratistas, accionistas y asociados
- **ACTO ADMINISTRATIVO:** Todo acto jurídico dictado por la Administración y sometido al Derecho Administrativo. Aclaración de voluntad, de juicio, de conocimiento o de deseo realizada por la Administración en ejercicio de una potestad administrativa distinta de la potestad reglamentaria.
- **ACTAS:** Documento memoria de las reuniones en el que consta lo sucedido, tratado y acordado en una reunión, las decisiones tomadas y compromisos adquiridos.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Universitario Dependencia Planeación		Profesional Especializado Coordinación Dependencia Planeación		Directora Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	25/11/08	Fecha	28/11/08	Fecha	04/12/08

 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación: 04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 2 de 9</b>

- **CIRCULARES:** Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios. La circular externa da a conocer a los clientes externos del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER, productos, servicios u otras informaciones, que por lo general son de carácter normativo. La circular interna da a conocer al interior de la entidad actividades, normas, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de carácter administrativo.
- **MEMORANDO:** Comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias o funcionarios.
- **OFICIO:** Comunicación escrita que se utiliza en la relaciones oficiales entre la entidad y otras entidades y personas naturales o jurídicas.
- **CONTRATO:** Actos Jurídicos generadores de obligaciones que celebran las entidades previstos e el derecho privado, o en disposiciones especiales o derivados de la autonomía de la voluntad de las partes.

#### 4. RESPONSABILIDADES

La Dirección del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, el Representante de la Dirección, los profesionales con funciones de coordinación son responsables de asegurar un adecuado control de las comunicaciones enviadas y recibidas por la institución, siguiendo los lineamientos de este procedimiento.

Las comunicaciones externas enviadas serán responsabilidad de la Dirección y profesionales con funciones de coordinadores del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander.


En cada una de las dependencias, grupos o subgrupos asumen la responsabilidad de controlar y emitir los consecutivos de los diferentes comunicados que se tramiten interna y externamente desde sus oficinas, con el objeto de garantizar la trazabilidad del documento.

#### 5. CONTENIDO

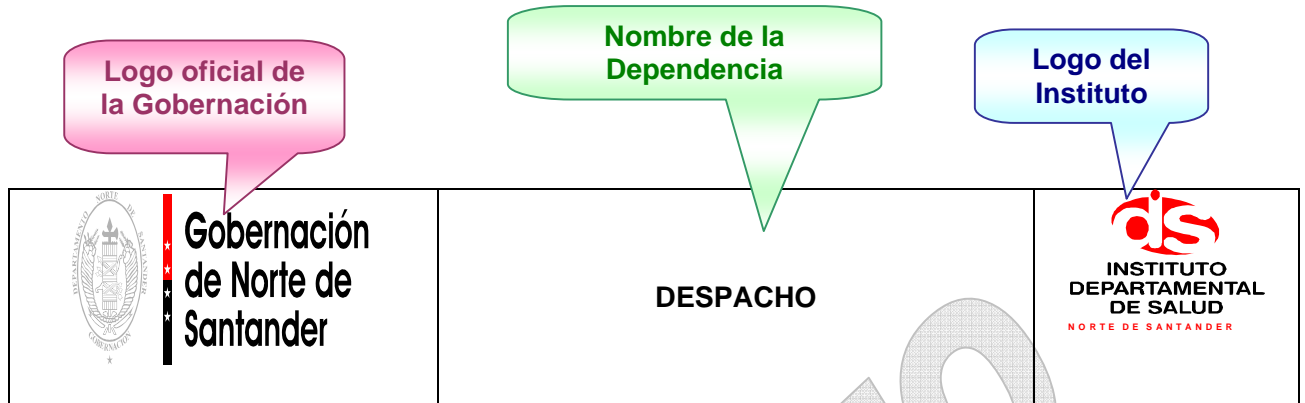
##### 5.1 Encabezado y Pie de Pagina

El encabezado y pie de pagina a utilizar en los diferentes tipos de comunicación que se nombran en el presente documento dentro del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander es el mismo para todos, lo único que varía en cada tipo de comunicación es el nombre del documento según requiera el caso.

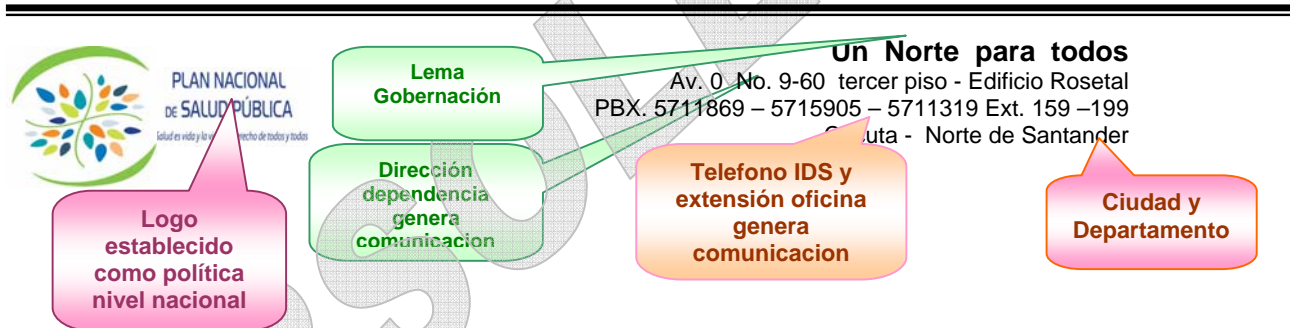
El encabezado y pie de página a utilizar es el siguiente:

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE05
	COMUNICACIONES	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 3 de 9

### Encabezado



### Pie de Pagina




**Nota:** El logo que aparece en el pie de pagina es opcional, obedece a directrices del nivel nacional para la identificación de un programa específico.

## 5.2 COMUNICACIONES INTERNAS ENVIADAS

### 5.2.1 COMUNICACIONES INTERNAS DESCENDENTES

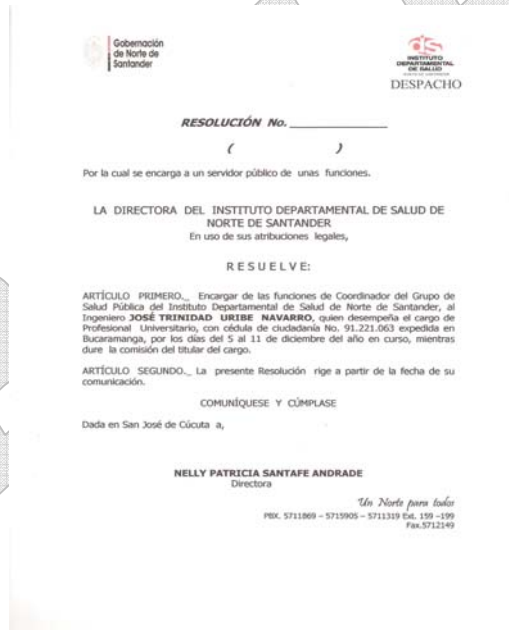
Las comunicaciones internas enviadas para información e implementación de normas y requerimientos administrativos, técnicos, operativos, de calidad en las diferentes áreas, serán responsabilidad de la Dirección, el representante de la alta dirección,

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación:</b> <b>04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 4 de 9</b>

Profesionales especializados responsables de dependencias, grupos y subgrupos funcionales, comunicadas mediante memorandos y circulares informativas / normativas, entregados personalmente, enviados por correo, fax o E-mail a las dependencias interesadas, siguiendo los siguientes lineamientos descritos:

- **RESOLUCIONES:**

Son actos administrativos de carácter general o particular, expedidas de acuerdo con las facultades legales que la ley o los reglamentos conceden y pueden ser, a su vez, externas o internas. Las externas reglamentan y desarrollan la aplicación de disposiciones sustantivas contenidas en decretos y hacen referencia a aspectos técnicos o de interpretación. Las internas tienen por objeto dar cumplimiento a funciones de carácter administrativo, cuya facultad radica esencialmente en la Dirección.



Gobernación de Norte de Santander

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER

DESPACHO

RESOLUCIÓN No. \_\_\_\_\_

( )

Por la cual se encarga a un servidor público de unas funciones.

LA DIRECTORA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER  
En uso de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.\_ Encargar de las funciones de Coordinador del Grupo de Salud Pública del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, al Ingeniero **JOSÉ TRINIDAD URIBE NAVARRO**, quien desempeña el cargo de Profesional Universitario, con cédula de ciudadanía No. 91.221.063 expedida en Bucaramanga, por los días del 5 al 11 de diciembre del año en curso, mientras dure la comisión del titular del cargo.

ARTÍCULO SEGUNDO.\_ La presente Resolución rige a partir de la fecha de su comunicación.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta a,


**NELLY PATRICIA SANTAFÉ ANDRADE**  
Directora

*Un Norte para todos*  
PBX. 5711869 – 5715905 – 5711318 Ext. 159 -199  
Fax. 5712149

- **MEMORANDOS:**

Es un documento informal (no tiene ni saludo ni despedida) el cual se dirige a una o más personas.

Se emitirán memorandos para hacer llamados de atención o extender felicitaciones a las dependencias o personas que incumplan o realicen una excelente labor en lo concerniente al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

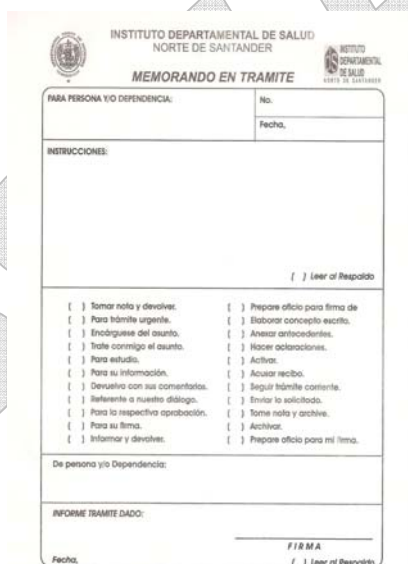
 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación: 04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 5 de 9</b>

Así mismo se utilizara para orientar acciones a seguir con respecto a la solución, gestión, respuesta de una necesidad o requerimiento.

Estos memorandos deberán ser firmados por la Dirección o la Coordinación del Grupo de Salud Publica del Instituto Departamental de salud de Norte de Santander.

Oficinas autorizadas para emitir memorandos:

<b>DEPENDENCIA-GRUPO-SUBGRUPO</b>
Dirección y/o Despacho
Coordinación Grupo Salud Publica



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD  
NORTE DE SANTANDER

**MEMORANDO EN TRAMITE**

PARA PERSONA Y/O DEPENDENCIA: No. Fecha.

INSTRUCCIONES:

[ ] Leer al Respaldo

[ ] Tomar nota y devolver.	[ ] Preparar oficio para firma de
[ ] Para trámite urgente.	[ ] Elaborar concepto escrito.
[ ] Investigar del asunto.	[ ] Anexar antecedentes.
[ ] Trate conmigo el asunto.	[ ] Hacer aclaraciones.
[ ] Para estudio.	[ ] Activar.
[ ] Para su información.	[ ] Acuar recibo.
[ ] Devuelto con sus comentarios.	[ ] Seguir trámite corriente.
[ ] Referente a nuestro diálogo.	[ ] Enviar la solicitud.
[ ] Para la respectiva aprobación.	[ ] Tomar nota y archivar.
[ ] Para su firma.	[ ] Archivar.
[ ] Informar y devolver.	[ ] Preparar oficio para mi firma.


De persona y/o Dependencia:

INFORME TRAMITE DADO:

FIRMA  
Fecha. [ ] Leer al Respaldo

• **CIRCULAR INTERNA :**

Comunicación interna de manera semiformal, la cual se dirige a varios destinatarios, en este caso a las personas que laboran en el Instituto Departamental de Salud De Norte de Santander. Se utiliza para dar a conocer actividades de la entidad, así como las normas generales y asuntos de interés común. Este tipo de comunicación será firmado por La Dirección y así mismo las coordinaciones que autorice la misma.

 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación: 04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 6 de 9</b>


Oficinas Autorizadas para emitir Circulares internas:

<b>DEPENDENCIA-GRUPO-SUBGRUPO</b>
Dirección y/o Despacho
Grupo funcional : Dirección
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia Jurídica y Control Interno disciplinario</li> <li>• Dependencia Planeación, Sistemas de información y Archivo</li> <li>• Dependencia de Participación Social</li> </ul>
Grupo funcional: Recursos Humanos, Financieros y Físicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Recursos Humanos</li> <li>• Grupo Recursos Físicos</li> <li>• Grupo Recursos Financieros</li> </ul>
Grupo Funcional: Atención en Salud
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Atención en Salud</li> <li>• Subgrupo Vigilancia y Control de Servicios de Salud</li> <li>• Subgrupo de Prestación de Servicios de Salud</li> <li>• Subgrupo de Coordinación de la atención de Urgencias, Emergencias y Desastres en Salud.</li> </ul>
Grupo Funcional de Salud Publica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Salud publica</li> <li>• Subgrupo de Vigilancia y Control de Salud Publica</li> <li>• Subgrupo de Servicios de Salud publica</li> <li>• Subgrupo del Laboratorio de Salud Publica</li> </ul>

• **ACTAS:**

Documento en el que consta lo sucedido, tratado, o acordado en una reunión.

Las actas se levantarán en relación con las actividades de la junta directiva, de los comités, de las comisiones, o en cualquier actividad administrativa, técnica, operativa, calidad, etc, que así lo amerite.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación:</b> <b>04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 7 de 9</b>

Personal Autorizado para emitir Actas:

Todos los servidores y/o particulares que ejerzan funciones públicas que conozcan la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales

### 5.2.2 COMUNICACIONES INTERNAS ASCENDENTES

El personal del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander que desee comunicarse con un nivel superior de la misma institución dispondrá de medios y canales necesarios para ellos: entrevista, cartas, y otros. Cuando la comunicación sea dirigida a una persona en concreto, se seguirá obligatoriamente la cadena jerárquica.

- **CARTA PERSONAL**


Se utiliza cuando es una comunicación interna, dirigida por los funcionarios de la institución a otro servidor público, para tratar un asunto de carácter personal, individual y concreto.

### 5.3. COMUNICACIONES EXTERNAS ENVIADAS

Las comunicaciones externas enviadas serán responsabilidad de la Dirección del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, comunicadas mediante oficios entregadas personalmente, enviadas por correo, fax o E-mail a las partes interesadas, siguiendo los siguientes lineamientos descritos:

- **OFICIOS:**

Es una comunicación oficial escrita que, por su naturaleza, es externa y se utiliza principalmente para dar un mensaje, suministrar información, consultar o enviar una respuesta a otras entidades o personas naturales o jurídicas, sobre asuntos específicos relacionados con las actividades de competencia de quien las expide. Este tipo de comunicación será firmado por La Dirección y así mismo las coordinaciones que autorice la misma.

 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación: 04/12/08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 8 de 9</b>

Oficinas Autorizadas para emitir Oficios:

<b>DEPENDENCIA-GRUPO-SUBGRUPO</b>
<p style="text-align: center;">Dirección y/o Despacho Grupo funcional : Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia Jurídica y Control Interno disciplinario</li> <li>• Dependencia Planeación, Sistemas de información y Archivo</li> <li>• Dependencia de Participación Social</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Grupo funcional: Recursos Humanos, Financieros y Físicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Recursos Humanos</li> <li>• Grupo Recursos Físicos</li> <li>• Grupo Recursos Financieros</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Grupo Funcional: Atención en Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Atención en Salud</li> <li>• Subgrupo Vigilancia y Control de Servicios de Salud</li> <li>• Subgrupo de Prestación de Servicios de Salud</li> <li>• Subgrupo de Coordinación de la atención de Urgencias, Emergencias y Desastres en Salud.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Grupo Funcional de Salud Publica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Salud publica</li> <li>• Subgrupo de Vigilancia y Control de Salud Publica</li> <li>• Subgrupo de Servicios de Salud publica</li> <li>• Subgrupo del Laboratorio de Salud Publica</li> </ul>

Teniendo en cuenta que dicha comunicación por lo general se genera a raíz de un requerimiento, necesidad, anomalía, etc.; donde se requiere de un concepto técnico por parte de los profesionales o técnicos responsables de las áreas o programas, se estima conveniente que en letra Arial, tamaño 8 al lado izquierdo parte inferior del comunicado aparezca la figura “**proyecto**” y al frente la inicial del primer nombre en mayúscula y seguido del primer apellido, de la persona quien requiera la coordinación; cuando se destine a una persona para que digite el comunicado consignar en el mismo y siguiendo la directriz anterior la figura “**elaboro**”; como se presenta a continuación:



