

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 1 de 10</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

- **PRODUCCIÓN DOCUMENTAL:** Generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.
- **COMUNICACIONES:** son declaraciones, solicitudes, oficios, cartas, memorandos, normas, informes o actas, cruzadas con las partes interesadas.
- **COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad independientemente del medio utilizado.
- **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.
- **CARTA:** Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales; igualmente en las relaciones entre las empresas y sus empleados.
- **MEMORANDO:** Comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas de las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales. El memorando NO se dirige a un grupo, es personalizado.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Universitario Dependencia Planeación y Sistemas de Información		Profesional Especializado Coordinación Dependencia Planeación y Sistemas de Información		Directora Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	01/02/10	Fecha	03/02/10	Fecha	05/02/10

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 2 de 10</b>

- **CIRCULAR:** Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios.
- **DESTINATARIO:** Persona a quien se le envía el mensaje.
- **REMITENTE:** Persona que envía el mensaje
- **USUARIO:** Toda persona natural o jurídica que demanda un servicio, tanto interno como externo
- **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.
- **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.
- **CONCEPTO:** Es el pronunciamiento técnico, jurídico o administrativo sobre un tema en particular, requerido por solicitud interna o externa.
- **CONTRATO:** Es un acto por el cual una parte se obliga para con la otra a dar, hacer o no hacer una cosa. Cada parte puede ser de una o de muchas personas.
- **MEMORANDO:** Comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias o funcionarios.
- **NORMATIVIDAD:** Conjunto de disposiciones de carácter jurídico que permite regular una materia, actividad o sector específico. Incluyen La Constitución Nacional, las Leyes, Decretos, Resoluciones, Reglamentos Técnicos, entre otros.

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 3 de 10</b>

- **OFICIO:** Comunicación escrita que se utiliza en la relaciones oficiales entre la entidad y otras entidades y personas naturales o jurídicas.
- **NOTA INTERNA:** Es una comunicación de carácter interno, cuyo fin es transmitir información urgente o remitir documentación de pronto trámite.
- **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.
- **QUIEN PROYECTA:** Funcionario que mediante la aplicación de sus conocimientos proyecta un documento.
- **QUIEN ELABORA:** Funcionario que transcribe un documento.
- **QUIÉN REvisa:** Es aquel funcionario que cuenta con la competencia en el tema y que conoce como se realizan las actividades.

#### 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

Las comunicaciones que ingresan y salen de la entidad deben transmitir una imagen de seriedad de la institución; por tanto, su presentación, su distribución y la correcta utilización de técnicas mecanográficas, garantizan que el mensaje llegue adecuadamente al destinatario.

La presentación de las comunicaciones escritas debe llevarse a cabo en la papelería correspondiente para las mismas, cuando para determinada comunicación se prevea un formato especial.

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 4 de 10</b>

El texto de los documentos en el cual se incorpore el contenido de la comunicación escrita, debe distribuirse en forma tal que haga compatibles su buena lectura, comprensión, presentación y el ahorro de espacio de papel, permitiendo su fácil manejo y distribución.

Cuando las comunicaciones escritas que se van a expedir consten de varias hojas, éstas deberán numerarse y en el encabezado de cada una de ellas transcribirse el epígrafe en su totalidad, entendiéndose por epígrafe el resumen fiel y comprimido del encabezamiento de la comunicación escrita que se desea expedir.

La hoja final, en la cual deben ir las firmas correspondientes, debe contener parte del tema tratado.

Debe observarse sumo cuidado en la revisión y correcta numeración de los artículos, puntuación, redacción, entre otros, evitando palabras mal escritas y errores de ortografía en la transcripción.

La papelería que contiene el logotipo del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander debe utilizarse única y exclusivamente para asuntos oficiales por tanto queda prohibido la utilización de la papelería oficial para tramitar asuntos personales.

Todas las comunicaciones deben ser firmadas únicamente por el funcionario autorizado para ello, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

### **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 código y nombre del documento según requiera el caso.

El logo que adopto la institución para utilizar en los encabezados de los diferentes documentos es el siguiente:

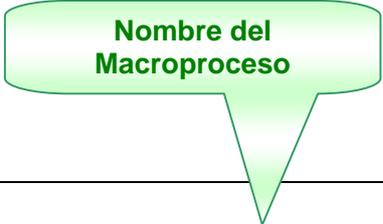


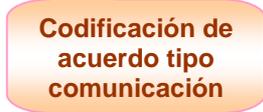
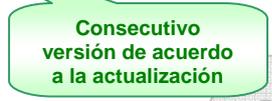
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: P-DE-PE05
	COMUNICACIONES	Fecha Aprobación: 05/02/10
		Versión: 02
		Página 5 de 10

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

### Encabezado

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>CODIGO: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 01</b>	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Página 1 de 1</b>



### Pie de Pagina

---

Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401.  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co) San José de Cúcuta - Norte de Santander.

<b>Dirección, Teléfono y fax IDS</b>	<b>Página Web</b>	<b>Ciudad y Departamento</b>
--------------------------------------	-------------------	------------------------------

**Nota:** En el pie de pagina es opcional que se incluya un logo o lema de acuerdo a lineamientos, directrices del nivel nacional o departamental, 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,

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 6 de 10</b>

serán responsabilidad de la Dirección, el representante de la alta dirección, 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: F-DE-PE05-01**

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.

**Descripción de las partes de una resolución:**

La primera parte contiene el encabezado del documento que incluye el nombre de la entidad y las palabras RESOLUCION NUMERO \_\_\_\_ DEL 20\_\_, escritas en mayúscula y centrada.

En el siguiente segmento del documento aparece un paréntesis dentro del cual se debe colocar la fecha. A continuación y centrado, se escribe el asunto de las resoluciones precedido por la frase “ Por la cual se ...” Seguido de esto, con mayúsculas fijas y centrado, va el cargo de la persona que emite la resolución, incluida la entidad a la cual pertenece, y la norma que le da esta facultad.

La segunda parte de la resolución contiene las razones de hecho y de derecho que sustentan la decisión. Se debe iniciar con la palabra “CONSIDERANDO”, en mayúscula sostenida y centrada. Cada justificación se inicia con la palabra “Que”.

La tercera parte de la resolución contiene la decisión de la administración y se inicia con la palabra “RESUELVE”, en mayúscula sostenida y centrada. La decisión debe ir numerada por artículos. El último artículo debe contener la fecha a partir de la cual rige la resolución.

La parte final contiene: comunicase y cúmplase, la fecha de emisión de la resolución y el nombre, cargo y firma de quien emite la resolución. Además deberá llevar las iniciales y la firma de la persona que la proyecta.

- **MEMORANDOS: F-DE-PE05-05**

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

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Código: P-DE-PE05</b>
	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha Aprobación:</b> <b>05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 7 de 10</b>

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.

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

• **CIRCULAR INTERNA: F-DE-PE05-02**

Comunicación interna de manera semiformal, la cual se dirige a varias 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.

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>

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 8 de 10</b>

Grupo Funcional de Salud Publica

- Grupo Salud publica
- Subgrupo de Vigilancia y Control de Salud Publica
- Subgrupo de Servicios de Salud publica
- Subgrupo del Laboratorio de Salud Publica

- **ACTAS: F-DE-PE05-06**

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.

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: F-DE-PE05-04

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, oficio, 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: F-DE-PE05-03

Las comunicaciones externas enviadas serán responsabilidad de la Dirección del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, comunicadas mediante oficios

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 9 de 10</b>

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.

Oficinas Autorizadas para emitir Oficios:

<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>

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

 <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: 05/02/10</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 10 de 10</b>

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:

Oficio
<hr/> Dra. NELLY PATRICIA SANTAFE ANDRADE
<small>Elaboro: G. Rincón Proyecto: J. Galvis</small>

#### 5.4 COMUNICACIONES RECIBIDAS

Las comunicaciones administrativas, técnicas, operativas, financieras y de gestión de la calidad que vengan dirigidas al Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander o a título propio (personal de la Institución) serán recibidas y radicadas en Orientación al Cliente (recepción del Despacho) quien entregará a la Dirección del IDS el cual orientara el tramite a seguir con la comunicación recibida.

A su vez la Dirección emitirá instrucciones a Recepción, quien se encargara de entregar la comunicación a los respectivos destinatarios quienes con las dependencias involucradas darán respuesta a la comunicación recibida.

#### 6. MARCO LEGAL

N/A

#### 7. HISTORIAL

Versión No.	Motivo del cambio	Fecha
01	Creación Documento para el SGC	04/12/08
02	Creación de Formatos- Modificación Documento	05/02/10