

<b>GERENCIA</b>	<b>1000.115</b>
	<b>FECHA: 23 NOV 2017</b>
<b>RESOLUCIÓN No.</b> <b>0293</b>	<b>PÁGINA 1 de 4</b>

**POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - E.S.E. ISABU**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – E.S.E. ISABU**

En uso de sus facultades legales y reglamentarias y en especial las conferidas en el Acuerdo Municipal N° 031 de 1997 y Resolución N° 0382 de 22 de Julio de 2016 y Diligencia de Posesión No. 0353 de Julio 25 de 2016

**CONSIDERANDO :**

1. Que el Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos señala que “todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. Que el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en el Capítulo 1, de los Derechos Fundamentales, afirma que “todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.
2. Que la ley 1712 del 2014, señala que “Artículo 1°. objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
3. Que el Artículo 2° ley 1712 del 2014. Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.
4. Que el Artículo 3° ley 1712 del 2014 Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:
  - *Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.*
  - *Principio de buena fe. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.*
  - *Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.*
  - *Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.*
  - *Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrán cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.*
  - *Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.*

<b>GERENCIA</b>	<b>1000.115</b>
	<b>FECHA:</b> 23 NOV 2017
<b>RESOLUCIÓN No.</b> 0295	<b>PÁGINA 2 de 4</b>

- *Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.*
  - *Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.*
  - *Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.*
  - *Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.*
5. Que el Artículo 4°. ley 1712 del 2014 Concepto del derecho. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.
- El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.
- Parágrafo. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.
6. Que el Artículo 5°. ley 1712 del 2014 Ámbito de aplicación. Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de sujetos obligados:
- a) Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital;
  - b) Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control;
  - c) Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público;
  - d) Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función;
  - e) Los partidos o movimientos políticos y los grupos significativos de ciudadanos;
  - f) Las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza u origen público.
- Las personas naturales o jurídicas que reciban o intermedien fondos o beneficios públicos territoriales y nacionales y no cumplan ninguno de los otros requisitos para ser considerados sujetos obligados, sólo deberán cumplir con la presente ley respecto de aquella información que se produzca en relación con fondos públicos que reciban o intermedien.

<b>GERENCIA</b>	<b>1000.115</b>
	<b>FECHA:</b> 23 NOV 2017
<b>RESOLUCIÓN No.</b> 0293	<b>PÁGINA 3 de 4</b>

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE :**

**PRIMERO: ALCANCE:** Esta política aplica para el personal de planta, contratistas de la ESE ISABU y ciudadanos en que quieran socializar información de interés general para la comunidad.

**SEGUNDO: OBJETIVO GENERAL:** Establecer lineamientos orientados a la ejecución de estrategias de comunicación interna y externa coherentes con los objetivos institucionales a fin de consolidar una imagen de confianza y transparencia ante nuestra comunidad .

**TERCERO : OBJETIVOS ESPECIFICOS :**

- Difusión, divulgación de información y orientación frente a sus servicios, políticas, objetivos y valores institucionales tanto al interior (funcionarios) como hacia quienes diariamente visitan la ESE, en calidad de pacientes, usuarios, proveedores, instituciones públicas y/o privadas e instituciones educativas.
- Fortalecimiento de la identidad e imagen institucional, la interlocución y la visibilidad.
- Garantizar que se den a conocer los logros, la transparencia de la administración; con el fin de construir confianza en todos sus usuarios y comunidad en general.
- Participación de todas las áreas de la institución, garantizando que la información sea entregada desde los diferentes procesos.
- Garantizar que se cumplan los objetivos trazados en el MECI para el componente de información y comunicación.

**CUARTO : COMPROMISO :** La oficina de comunicaciones se compromete a apoyar la gestión realizada por la alta gerencia y demás dependencias que así lo requieran; a fin de ser ese puente entre la institución y la comunidad donde se den a conocer los logros, planes y proyectos.

**QUINTO : ACTORES Y RESPONSABLES:**

- **Gerencia:** se compromete a garantizar y a definir los recursos financieros, tecnológicos, físicos y humanos que garanticen la implementación de la política.
- **Lideres de proceso:** son los responsables de consolidar la información y entregarla a la oficina de comunicaciones para su posterior publicación.
- **Comunicaciones:** El líder de comunicaciones de la ESE ISABU es el responsable de la administración de los medios de comunicación institucionales (**REDES SOCIALES, PAGINA WEB, BOLETIN INSTITUCIONAL**) y debe propender por un equilibrio en la difusión de información que generan las diferentes unidades de atención que conforman la ESE ISABU (Hospital Local del Norte, Uimist y centros de Salud) de tal forma que los clientes externos y clientes internos de la ESE ISABU cuenten con una comunicación clara, oportuna, pertinente y transparente sobre la labor realizada y los diferentes programas o proyectos gestionados y realizados por la institución. Así mismo, la Identidad Visual y Corporativa de la institución, será responsabilidad de la persona líder del proceso de comunicaciones; pues será el líder de este proceso quien monitoree, autorice y verifique las piezas para su posterior publicación.

**SEXTO: POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

Para la ESE ISABU las comunicaciones se establecen como el pilar fundamental de difusión, divulgación y orientación de información clara, transparente y oportuna frente a sus servicios, políticas, objetivos estratégicos y valores institucionales, enfocado al cliente interno y externo contribuyendo al mejoramiento continuo y sistemático de la información generada por la institución a través de sus diferentes estrategias.

<b>GERENCIA</b>	<b>1000.115</b>
	<b>FECHA:</b> 23 NOV 2017
<b>RESOLUCIÓN No.</b> 0293	<b>PÁGINA 4 de 4</b>

**SEPTIMO: ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA POLITICA**

**Definase las Estrategias para implementar la Política:** Hacer uso de las diferentes herramientas de difusión con los que cuenta la institución y así poder llegar a todos los públicos (internos y externos).

- Redes sociales (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER)
- Página web.
- Medios de comunicación local y nacional (RADIO Y TV).
- Difusión de boletín informativo.
- Piezas graficas: diseños, volantes, plegables, banners, videos, tarjetas, afiche o poster, folleto y demás piezas que requieran publicación y contengan el logo e información de la ESE ISABU.
- Correos electronicos

**OCTAVO: GRUPOS DE INTERES**

**Definase grupos de interés para la ESE ISABU:**

1. Se consideran públicos **internos:** directivos, administrativos, personal asistencial, colaboradores. (funcionarios)
2. Se consideran públicos **externos:** usuarios, ciudadanos, pacientes, entorno, instituciones educativas, gobierno, medios de comunicación, el sector salud, proveedores y comunidad en general.

**NOVENO: PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES**

Definase el tiempo y método para realizar una publicación, diseño, socialización y cubrimiento. La herramienta conceptual y metodológica para el manejo de la información en la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga, es el **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES**. Toda forma de comunicación (diseño, noticia) con el público interno y externo deberá ser aprobada y acompañada por la persona líder del proceso de comunicaciones. Esto para la toma de decisiones específicas sobre la utilización de los medios institucionales existentes.

**PARÁGRAFO 1:** La responsabilidad de la actualización del procedimiento **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES** estará a cargo del líder de comunicaciones.


**DECIMO : MONITOREO DE LA POLITICA DE COMUNICACIONES.** De acuerdo el componente de Transparencia y Acceso a la Información del plan anticorrupción de la ESE ISABU, la política de Comunicaciones de la entidad debe ser monitoreada cuatrimestralmente por el líder de comunicaciones.

**DECIMO PRIMERO : DIVULGACIÓN.** La política de Comunicaciones se divulgará a todo el cliente interno y externo a través de las diferentes estrategias establecidas.

**DECIMO SEGUNDO : VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bucaramanga a los 23 NOV 2017

  
**JUAN EDUARDO DURÁN DURAN**  
Gerente ESE ISABU