



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

RESOLUCION NÚMERO 004464 DE 2010**(4 NOV DE 2010)**

Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones

EL MINISTRO DE LA PROTECCION SOCIAL

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial, de las conferidas por el Artículo 60 de la Ley 489 de 1998, el Decreto 1599 de 2005 y en desarrollo de la Ley 872 de 2003 y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en el artículo 20 establece el derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial y en el artículo 209 señala como uno de los principios de la función administrativa el de la publicidad.

Que mediante el Decreto 1599 de 2005 el Gobierno Nacional adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual incluye el componente de Comunicación Pública, definido como un elemento de control social que apoya la construcción de las relaciones humanas de la Entidad con sus grupos de interés internos y externos, de conformidad con el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Que en el año 2009 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 4485 por medio del cual se adoptó la actualización de la Norma Técnica en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 que en sus numerales 5.5.1 y 5.5.3 señalan en su orden, que la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad; que la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Que de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 Numeral 7.2.3 se establece la obligación de las entidades para determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto y/o servicio, las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones, la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

Que el Ministerio de la Protección Social mediante la Resolución 3250 de 2008 adoptó el Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, que en su capítulo sobre Políticas de Comunicación e Información, señaló el compromiso de la Entidad a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Entidad.

Que mediante la Resolución 3167 de 2009, o la norma que la modifique, adicione o sustituya, el Ministerio de la Protección Social integró los Sistemas de

Continuación de la Resolución “Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones”

Desarrollo Administrativo, Control Interno y Gestión de Calidad de que tratan las leyes 87 de 1993, 489 de 1998 y 872 de 2003, a través de la creación del Sistema Integrado de Gestión, el cual aplica a todas las instancias, dependencias y procesos del Ministerio.

Que el Ministerio de la Protección Social necesita establecer estrategias comunicativas concretas que contribuyan a una comunicación transparente, oportuna y eficaz, así como al mejoramiento de la imagen institucional y de las relaciones internas y externas, cumpliendo así con los objetivos institucionales y sociales de la entidad.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

R E S U E L V E:

Artículo 1. Objeto. Adoptar la Política Institucional de Comunicaciones del Ministerio de la Protección Social, cuyo texto hace parte integral de la presente resolución.

Artículo 2. Publicación y difusión. La Política Institucional de Comunicaciones que se adopta a través de la presente Resolución deberá publicarse en la página WEB del Ministerio de la Protección Social y su difusión estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Artículo 3. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

MAURICIO SANTAMARIA SALAMANCA
Ministro de la Protección Social

Continuación de la Resolución “Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones”

ANEXO

POLITICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES

I. OBJETIVO GENERAL

El Ministerio de la Protección Social a través de la Política Institucional de Comunicaciones busca una comunicación transparente, oportuna y eficaz que contribuya al mejoramiento de las relaciones internas y externas, a la imagen institucional y al cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales de la entidad.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Fortalecer los canales de comunicación entre las diferentes áreas o dependencias del Ministerio.
- b. Asegurar que se establezcan procesos de comunicación apropiados al interior de la Entidad, con el fin de lograr la mejora continua, el trabajo en equipo y la innovación en términos de oportunidad, liderazgo, respeto, ética, integridad y transparencia.
- c. Establecer acciones que permitan mejorar la interrelación entre los funcionarios y contratistas del Ministerio, entre éstos y la comunidad en general para mejorar la identidad corporativa de la entidad.
- d. Establecer estrategias de comunicación concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.
- e. Difundir oportunamente la información sobre la gestión de la entidad, su funcionamiento y resultados en forma amplia y transparente.
- f. Formar, informar y movilizar sobre temas de la protección social a todos los actores del sector y usuarios de los servicios y a la ciudadanía en general.
- g. Contribuir al buen clima laboral, unificando criterios de información y comunicación al interior del Ministerio.
- h. Asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas al interior de la Entidad.
- i. Contribuir para que la comunicación se lleve a cabo teniendo en cuenta, la eficiencia, eficacia y efectividad dentro del Sistema Integrado de Gestión.

III. DEFINICIONES:

Comunicación Organizacional: Son todas las formas de comunicación entre los miembros del Ministerio de la Protección Social y entre éste y su entorno, para alcanzar la misión, la visión y objetivos institucionales y así fortalecer y fomentar su identidad y mejorar su imagen corporativa.

Comunicación Descendente: Es la que fluye desde los niveles altos o de dirección hacia otros que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional.

Comunicación Ascendente: Es aquella que fluye desde los subalternos hacia los superiores y continúa ascendiendo por la organización, con el fin de dar a conocer algún aspecto del panorama general, que sucede al interior de la organización, esta información suele ser detallada y específica.

Continuación de la Resolución “Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones”

Comunicación Transversal: Es aquella que fluye entre funcionarios y contratistas de niveles organizacionales iguales o similares.

Comunicación Interna: Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al contratista o funcionario del Ministerio, con el fin de mantenerlos informados, integrados y motivados para contribuir con su labor al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Comunicación Informativa: Es la difusión de información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés, enfocada hacia la construcción de lo público y a la generación de confianza.

Vocero institucional: Funcionario del Ministerio de la Protección Social que en nombre de la entidad, informa a diferentes auditorios y escenarios temas estratégicos de la gestión del Ministerio.

Medios de comunicación: Conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

Grupos de Interés: Conjunto de personas y/o instituciones privadas o públicas, que de manera directa o indirecta contribuyen o son beneficiarios de la gestión de la Entidad.

Proveedor: Persona natural o jurídica que proporciona servicios a la entidad necesarios para su funcionamiento.

Contratista: Persona natural o jurídica que mediante un contrato abastece de insumos o elementos, asesora, ejecuta una obra, realiza un proyecto o trabajo o presta un servicio que contribuye al logro de los fines de la Entidad.

IV. ALCANCES:

La comunicación en el Ministerio de la Protección Social tendrá un carácter estratégico y sus alcances son los siguientes:

1. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en el Ministerio de la Protección Social se orientará hacia el fortalecimiento de la identidad corporativa, el mejoramiento del clima organizacional y la consolidación de los principios y valores éticos. Se caracterizará por su fluidez, oportunidad, transparencia y en ella participarán todos los funcionarios y contratistas, a través del diálogo permanente y respetuoso, sin perjuicio de las jerarquías propias de la estructura organizacional.

2. CRITERIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- a. Las estrategias de comunicación contribuirán a que los funcionarios y contratistas del Ministerio de la Protección Social, comprendan e interioricen la visión, la misión y los objetivos institucionales.
- b. La comunicación en el Ministerio de la Protección Social contribuirá a generar confianza hacia la entidad, por lo que se permitirá a funcionarios y

Continuación de la Resolución “Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones”

contratistas que se expresen libremente, sean escuchados, valorados, logrando su motivación y su fidelización hacia la entidad.

- c. La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación responsable de funcionarios y contratistas en la gestión y ejecución de las acciones tendientes al logro de los objetivos misionales.
- d. La comunicación interna convocará a funcionarios y contratistas del Ministerio entorno a una gestión ética eficiente, eficaz y responsable.
- e. Se establecerán estrategias comunicativas que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.
- f. Se dispondrá de los medios de comunicación interna necesarios para que la información llegue a todos los funcionarios y contratistas de la entidad con el único propósito de mantener una fluidez oportuna de la comunicación. Toda información que se desee divulgar en dichos medios, será autorizada y publicada por la Oficina Asesora de Comunicaciones del Ministerio.
- g. En los procesos de inducción y reducción se darán a conocer, a funcionarios y contratistas, los Planes Estratégico, de Desarrollo Administrativo y de Acción.
- h. Los procesos de comunicación en el Ministerio de la Protección Social estarán enfocados a consolidar una cultura organizacional enmarcada en la interiorización de valores comunes, la ética y calidad del servicio con la capacidad de evolucionar y adaptarse a los cambios del entorno.
- i. Con el propósito de construir identidad corporativa, todas las publicaciones y presentaciones de la entidad se harán de acuerdo con lo establecido en el Manual de Imagen Institucional.

3. LA INFORMACION ES UN BIEN COLECTIVO.

La información es un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, por tanto en el Ministerio de la Protección Social se fomentará su producción y circulación fluida en todos los niveles teniendo en cuenta que:

- a. Se dispondrán de mecanismos para la sistematización y organización de registros de la gestión pública, de modo que permanentemente se produzca la información necesaria para entender los procesos que se dan en su interior.
- b. La comunicación como bien colectivo, indispensable para la realización del trabajo, deberá fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente y transversal, para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.
- c. El Ministerio de la Protección Social buscará los mecanismos para que la información privilegiada u objeto de reserva no sea conocida por terceros que no estén autorizados.
- d. Ninguno de los funcionarios y contratistas del Ministerio podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la entidad para sus propios intereses o la de terceros.

4. COMUNICACIÓN INFORMATIVA. APERTURA Y VISIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANIA

La información sobre el funcionamiento, la gestión del Ministerio de la Protección Social y sus resultados, se difundirá a los diferentes grupos de interés de manera amplia y transparente desde la perspectiva de la

Continuación de la Resolución "Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones"

administración pública como un servicio, el cual se hace visible a través de la rendición de cuentas.

5. CRITERIOS DE LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA

- a. El Ministerio de la Protección Social garantizará que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con los grupos de interés, estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza.
- b. Con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad, el Ministerio de la Protección Social en forma periódica y sistemática, informará a la ciudadanía sobre la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados de su gestión.
- c. El Ministerio de la Protección Social dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la Entidad.
- d. La comunicación del Ministerio de la Protección Social con los ciudadanos se hará siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del entendimiento de que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio con calidad.
- e. Las respuestas que se den a través de los medios de comunicación a las quejas, sugerencias, reclamos y peticiones de los ciudadanos, deberán ser oportunas, claras y suficientes.
- f. Los contenidos de la página WEB del Ministerio serán claros, oportunos, precisos, agradables, de fácil uso, vigentes, completos y verificables.
- g. El Ministerio de la Protección Social contará con suficientes canales de comunicación con el propósito de ser más asertivos en la información que se maneje al exterior.

6. COMUNICACIÓN CON CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES

- a. La comunicación con los contratistas y/o proveedores estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, oportunidad, imparcialidad y transparencia.
- b. A través de la página WEB de la Entidad y del Portal de Contratación del Estado, se divulgará en forma amplia, oportuna y suficiente la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole.
- c. En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin distingo alguno y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas, así como las razones económicas, técnicas y legales que condujeron a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de contratos.

7. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

Los medios de comunicación externos juegan un papel importante a la hora de difundir un mensaje, por esta razón la relación del Ministerio de la Protección Social mantendrá con ellos una relación basada en los principios de publicidad, transparencia y objetividad, respetando la veracidad de la información.

Continuación de la Resolución "Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones"

- a. La relación del Ministerio de la Protección Social con los medios de comunicación externos será de carácter institucional, no tendrá sesgos políticos y se respetará su autonomía y libertad.
- b. La Oficina Asesora de Comunicaciones será la dependencia del Ministerio encargada de la divulgación de información a través de los medios de comunicación externos, así como de coordinar las intervenciones de los voceros institucionales.
- c. La difusión de información a los medios de comunicación externos se hará periódicamente, según su producción, a través de ruedas de prensa, entrevistas, boletines de prensa, campañas de comunicación, y página Web, entre otros.
- d. Se buscará establecer una relación de confianza con los medios de comunicación externos, centrada en la crítica objetiva por parte de éstos y en la escucha y receptividad por parte del Ministro de la Protección Social.

8. VOCERIAS ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

El Ministerio de la Protección tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación externos y ante los diferentes auditorios y escenarios. Estas vocerías serán autorizadas y deberán seguir una línea de acuerdo con el tipo de información que requieran los medios de comunicación.

- a. Para la información sobre políticas, planes, programas y proyectos de ley de carácter institucional que son primordiales en los objetivos de la entidad, el vocero será el Ministro quien podrá delegar a los Viceministros.
- b. Para la información técnica puntual, deberes y derechos en salud, pensiones, riesgos profesionales, asistencia social, empleo y trabajo, entre otros, según la naturaleza de cada dirección, los voceros serán en primera instancia los Viceministros quienes podrán delegar a Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo.

9. INTERACCION CON ENTIDADES DEL SECTOR Y ORGANISMOS DE CONTROL

La interacción informativa con las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de la Protección Social, con las demás entidades del sector de la Protección Social y con los organismos del control, estará enmarcada por el respeto y los principios de oportunidad, transparencia, independencia, eficiencia y separación de bienes e interdependencias de las ramas del poder público.

La información con destino a los órganos de control, deberá elaborarse de acuerdo a los parámetros establecidos en la circular 079 de Diciembre 4 de 2009 o las normas que lo modifiquen. Toda respuesta será preparada en forma respetuosa, ordenada, completa y debidamente soportada, por cada Viceministro, la Secretaria General y los Jefes de Oficina, quienes, de acuerdo con su competencia, consolidarán las respuestas de sus respectivas Direcciones Generales y/o Grupos de Trabajo, las cuales deberán avalar con su firma, antes de ser remitidas al área o dependencia encargada de efectuar la consolidación final, circunstancia que será informada oportunamente en cada ocasión.

Continuación de la Resolución “Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones”

10. PLAN DE COMUNICACIONES

La comunicación del Ministerio de la Protección Social con sus diferentes grupos de interés se realizará de acuerdo con los parámetros que establezca anualmente el plan de comunicación.

- a. Se formulará anualmente un plan de comunicación que establecerá los lineamientos, estrategias y procedimientos comunicacionales de la entidad en sus relaciones con los diferentes grupos de interés con los que interactúa, a partir de las políticas de comunicación adoptadas en esta resolución y considerando las necesidades propias del Ministerio.
- b. La formulación y coordinación del plan de comunicación estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones. La ejecución del plan se hará desde las diferentes áreas o dependencias según sus necesidades y proyectos comunicacionales específicos