

INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
"SANTA ROSA MÍSTICA"
LEY N°. 3.854/2009



REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL
INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
"SANTA ROSA MÍSTICA"

AÑO 2018



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
"SANTA ROSA MÍSTICA"
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

RESOLUCIÓN N° 21/2018

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA MODIFICACION Y AMPLIACION DEL
REGLAMENTO DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA DEL INSTITUTO
SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD "SANTA ROSA MISTICA".-**

Capiatá, 20 de marzo de 2018.-

VISTO: La solicitud de la Dirección General del Instituto Superior en Ciencias de la Salud Santa Rosa Mística, de fecha veinte de marzo del año 2018, en el cual se solicita la Aprobación del Reglamento de Comunicación Interna y Externa del Instituto Superior en Ciencias de la Salud "Santa Rosa Mística", y

CONSIDERANDO: Que la Ley 3.854/09 de 2.009 que crea al "Instituto Superior en Ciencias de la Salud Santa Rosa Mística".

Que la Ley 3.854/09 en su Art. 2° faculta a implementar planes y programas de estudio en el campo de la salud y a expedir títulos de grado y maestría en dicha área del conocimiento incorporando la investigación y la extensión académica.

POR TANTO, a mérito de las consideraciones que anteceden y en uso de sus atribuciones. –

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA
SALUD "SANTA ROSA MISTICA".**

RESUELVE:

Artículo 1º: APROBAR la modificación y ampliación del Reglamento de Comunicación Interna y Externa del Instituto Superior en Ciencias de la Salud 'Santa Rosa Mística'.

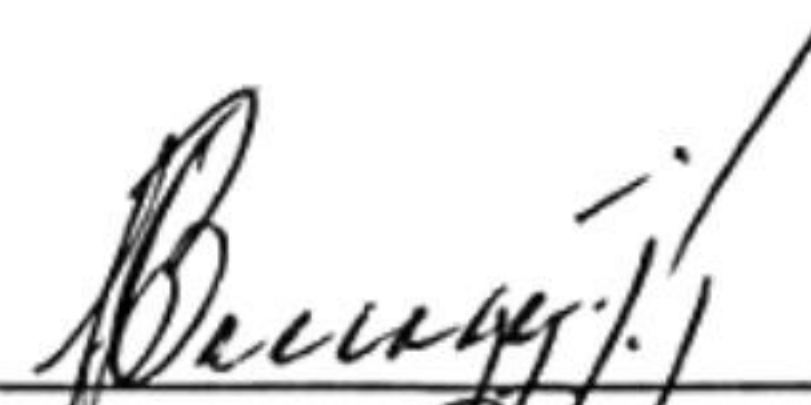
Artículo 2º: ESTABLECER que el presente Reglamento, entre a regir a partir de la fecha de la presente resolución.

Artículo 3º: ENCOMENDAR a todas las Autoridades, Direcciones y Departamentos como así a funcionarios en general del Instituto Superior a establecer el control y cumplimiento de la presente resolución.

Artículo 4º: Comunicar y archivar.


Abg. César Orlando Barrios Arguello
SECRETARIO




Abg. Julio César Barrios Bagnoli
PRESIDENTE



**INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09**

INTRODUCCIÓN

El Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”, en el marco de sus funciones académicas, administrativas y de extensión, reconoce la importancia de la comunicación como un eje estratégico para el desarrollo institucional.

La comunicación interna y externa constituye un elemento fundamental para garantizar la adecuada circulación de la información, fortalecer la identidad institucional y promover una imagen coherente ante la comunidad educativa y la sociedad en general.

En este sentido, el presente reglamento establece los lineamientos, canales y responsabilidades que rigen los procesos de comunicación institucional, asegurando su eficacia, oportunidad, transparencia y alineación con los objetivos estratégicos del Instituto.



**INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
"SANTA ROSA MÍSTICA"
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09**

**REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL INSTITUTO
SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD "SANTA ROSA MISTICA**

TITULO I

PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1°. Objeto:

El presente reglamento tiene por objeto establecer y regular los mecanismos de comunicación interna y externa del Instituto Superior en Ciencias de la Salud Santa Rosa Mística, con el fin de cumplir las normativas de calidad de la Educación Superior y el correcto uso de los canales de comunicación.

En tal sentido se indican las siguientes definiciones:

- a) Comunicación: Acción y efecto de comunicar o comunicarse mediante un código común que comparten el emisor y el receptor.
- b) Comunicación Interna: Es la comunicación dirigida al cliente interno.
- c) Comunicación Externa: Es la comunicación dirigida al cliente externo.
- d) TICs (Tecnología de la información y comunicación): Bajo este nombre se engloban todas las herramientas, procesos, administración y distribución que se utilizan para que pueda fluir la información a través de productos tecnológicos.
- e) Imagen Institucional: Es el concepto que el consumidor tiene sobre la empresa y será adquirida a través de toda la información que perciba al respecto.
- f) Medios de comunicación: Son instrumentos utilizados para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.

Art. 2°. Alcance de la normativa:

El Reglamento de Comunicación Interna y Externa es de alcance para toda la comunidad educativa del instituto. Tiene como finalidad el promover y fortalecer una adecuada comunicación que contribuya a la mejora del clima institucional para lograr alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.

Art. 3°. Ámbito de vigencia:

El presente reglamento regirá para todo el Instituto, y obliga a dar cumplimiento sin excepción a todo el plantel directivo, funcionarios y docentes.



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

Art. 4°. Responsabilidad:

- a) Dirección: Revisar y aprobar los procedimientos de comunicaciones, planes y proyectos emitidos por el instituto, frente a otras organizaciones y medios de comunicación local, nacional e internacional.
- b) Docente: Comunicar y orientar a los estudiantes los logros de aprendizaje.
- c) Dirección Académica: Gestionar, coordinar y dirigir las estrategias de comunicaciones mediante diversos canales.
- d) Dirección Administrativa: Transmitir información estratégica a los miembros del Instituto.
- e) Coordinador de Carrera: Velar por el cumplimiento de la política y aplicación de procedimiento de comunicación interna y externa dentro de la unidad o área a cargo. Informar de irregularidades o incumplimiento a la Dirección Académica para la mejora continua.
- f) Coordinación de Comunicación Institucional: Toda información relacionada con cursos de pregrado y posgrado será proporcionada a través de los espacios virtuales destinados a la docencia, correspondiendo al Departamento de Coordinación de Comunicación Institucional su difusión, a fin de lograr un mayor alcance en la población académica.
- g) Funcionarios: Comunicar y orientar a los miembros de la comunidad educativa aquellas comunicaciones internas o externas de interés de acuerdo con su necesidad. Además, transmitir informaciones a sus jefes inmediatos de acuerdo con la estructura organizacional establecida por el Instituto.
- h) Secretario/a académico/a: Transmitir información a los clientes internos (estudiantes, profesores, coordinadores, autoridades) o externos en temas de interés.

Art. 5°. Interpretación:

Este reglamento deberá ser interpretado de acuerdo con su finalidad, atendiendo la situación actual que se pretende mejorar. Las responsabilidades deberán ejercerse en coordinación con las políticas institucionales de comunicación y bajo los principios de veracidad, oportunidad y confidencialidad.



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

Art. 6°. Finalidades Fundamentales:

- a) INCORPORAR Y APLICAR: El presente reglamento para el correcto uso de las vías de comunicación dentro y fuera del Instituto.
- b) ESTABLECER Y DESARROLLAR: En caso de necesidad, las bases para una educación a distancia, ayudando a docentes y estudiantes a implementar el uso de las Tics (Tecnología de la Información y Comunicación).
- c) FORTALECER: A través de capacitaciones, talleres, etc. su uso de forma gradual o prolongada (según necesidad), a fin de mantener una comunicación eficaz.

DEFINICIONES

Art. 7°. Comunicación Interna:

Conjunto de procesos, canales y flujos de información que se establecen entre emisores y receptores pertenecientes a los distintos departamentos, áreas o servicios que conforman el Instituto. Puede desarrollarse de forma ascendente, descendente u horizontal, utilizando medios formales e informales.

Art. 8°. Comunicación Externa:

Conjunto de interacciones, informaciones y gestiones que el Instituto mantiene con agentes externos. Incluye la recepción y tratamiento de quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y consultas, las cuales deberán ser registradas, canalizadas y atendidas conforme a lo establecido en el presente reglamento.

Art. 9°. Agentes Externos:

Son aquellos que no forman parte de la estructura organizacional, pueden venir de organizaciones públicas o privadas, personas con algún interés de seguir las ofertas de la institución. Tales como usuarios, egresados, organismos públicos o privados y la comunidad en general.

Art. 10°. Correo Electrónico Institucional:

Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

- Las cuentas institucionales se mantendrán activas mientras subsista el cargo o función que motivó su creación; por lo tanto, serán utilizadas por las personas que ocupen dicho cargo o función a lo largo del tiempo. En caso de desvinculación del titular, se deberá proceder al cambio inmediato de la contraseña de la cuenta del correo institucional.

Art. 11º. De la Obligatoriedad de su uso:

Dada la importancia de su uso y difusión, la misma es de carácter obligatorio para la institución y sus diferentes dependencias.

Art. 12º. De la Forma de su redacción:

Los correos electrónicos deberán ser redactados de la siguiente manera:

1. Se debe escoger un saludo profesional para iniciar su redacción, y dirigirse con una breve introducción que le permita al destinatario poder identificarle.
2. Un correo electrónico profesional debe evitar el contenido muy reducido o poco informativo.
3. Se debe incluir un cierre formal, las opciones incluyen: Atentamente, Gracias, Saludos Cordiales.
4. Al final del correo es necesario colocar la firma con el nombre completo, cargo profesional dentro del Instituto, y celular.

Art. 13º De la forma del envío y respuesta del correo electrónico:

- Los mensajes escritos vía correo electrónico que estén dirigidos a más de un solo destinatario deben ser enviados de la siguiente manera:

1. Se coloca "PARA" todas las direcciones electrónicas cuando el mensaje remitido es una comunicación que involucra a todos los destinatarios de una manera directa. El orden en que se colocan las direcciones va respetando la línea de jerarquía que le corresponde al remitente.
2. Se coloca como copia "CC." las direcciones electrónicas del área o personas a quienes se les quiere informar del tenor del correo a tratarse de un tema de interés común.
3. Se recomienda utilizar la copia oculta "CCO" cuando deseamos mandar un mismo mensaje de manera masiva y no deseamos difundir las direcciones de



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

correos a quienes están remitiendo. Se utiliza como una medida de seguridad más no de ocultamiento.

4. En el "Asunto" conviene colocar un título significativo que dé cierto énfasis al tema que se estará empleando en el correo.
5. Tras leer un correo electrónico grupal antes de presionar la opción "Responder a todos", se debe tener en cuenta, si la misma concierne a todos los destinatarios.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Art. 14º. Una buena comunicación interna tiene que garantizar un buen sistema de participación que implique a todos los grupos de interés. Sean canales oficiales de comunicación interna los siguientes:

- Correo Electrónico Institucional: Permite a la Institución el envío inmediato de noticias, comunicados, documentaciones institucionales, con un ahorro de costos y facilidad en la obtención de la respuesta.
- Memorando: Escrito breve por el que se intercambia información entre los distintos departamentos del Instituto Superior en Ciencias de la Salud "Santa Rosa Mística". Para comunicar alguna indicación, recomendación.
- Teléfono: Línea baja y celular, éste último tanto para llamadas como para mensajes conformación de grupos, por medio del cual se pueden enviar informaciones de interés para docentes, estudiantes y/o servidores públicos, convocar a una reunión aplazarla, es utilizada para contenidos cortos.
- La circular interna: Es una comunicación con el mismo contenido utilizada para dar a conocer actividades de la entidad; normas generales, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.
- Boletines: Permite obtener información genérica de las actividades que se llevan a cabo en la Institución, fácil distribución.
- Reuniones y/o Comunicación Oral: Proceso por el que un grupo de personas se unen, como un conjunto, para informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Favorece el conocimiento mutuo, es importante ya que permite aclarar las dudas de forma inmediata.
- Buzón de sugerencia: Instrumento puesto a disposición de los miembros de la comunidad universitaria para hacer llegar las observaciones que estimen



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

convenientes sobre el funcionamiento de la Institución, así como para la mejora de la calidad de los servicios de este.

- Notas - Circulares - Comunicados - Fax
- Internet: La web es una herramienta que permite consultar información de nuestra Unidad Académica, leer las noticias más recientes y conocer lo que se dice de nosotros.

Art. 15°. De la forma de comunicación Interna:

Los lineamientos aprobados en la máxima instancia el Consejo Superior y directivas del Instituto deben ser comunicados por los responsables vía correo electrónico, o reunión informativa a sus docentes dentro de las 24 horas siguientes. Para su difusión en caso de necesidad se harán uso de las TICs.

- a) Cada autoridad o jefe debe publicar en sus paneles informativos mensajes dirigidos a docentes, estudiantes y personal no docente el cual deberá permanecer solo 15 días para su conocimiento. Pasada la fecha establecida, se archivará.
- b) El área de Dirección Administrativa del Instituto reportará toda la información de índole administrativa al personal docente y no docente vía correo electrónico
- c) Toda información de índole académica remitida al personal docente de cualquier departamento académico será enviada por la secretaria de dicho departamento, utilizando el correo institucional.
- d) Las actividades académicas de los docentes deben emplear el formato establecido.
- e) Toda comunicación interna deberá quedar debidamente documentada cuando corresponda, a efectos de garantizar su trazabilidad

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Art. 16°. La Comunicación externa en el Instituto Superior en Ciencias de la Salud "Santa Rosa Mística", conforma el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener, o mejorar la relación con los agentes externos, así como proyectar una imagen favorable del Instituto o promover actividades.

Serán canales oficiales de Comunicación Externa las siguientes:



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

- Sitio Web: Diseñado específicamente a fin de aumentar la credibilidad de la Institución, para mantener al público al tanto de las actividades y eventos que se llevan a cabo, además de dar a conocer las normativas que rigen en la Institución.
- Revistas: Se difunde información que puede permanecer en el tiempo por su interés y no tiene fecha de caducidad, éstas pueden ser en formato papel y en formato digital por medio de la página web.
- Comunicados: Se lleva a cabo para difundir la información de gran relevancia, hacer anuncios relacionados con los servicios y actividades que se desarrollan o se desarrollarán en la Institución.
- Notas: Sirve para comunicar disposiciones, consultas, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de invitación, colaboración, agradecimiento.
- Llamadas telefónicas: Medio de comunicación directa utilizado con el fin de contactar de manera oportuna y efectiva a las personas que conforman el público objetivo, facilitando la transmisión de información, la atención de consultas y el seguimiento de gestiones institucionales.
- Circular externa: Es una comunicación escrita que contiene un mismo contenido y se utiliza para informar a clientes, proveedores o distribuidores sobre productos, servicios u otras informaciones de carácter general. Se dirige de forma personalizada a distintos destinatarios, aunque el contenido del mensaje sea uniforme.

RESOLUCIONES.

Art. 17º. Las resoluciones del Consejo Directivo que involucren a los demás miembros de un departamento o dirección deberán ser socializadas por el responsable del área con los funcionarios en relación de dependencia. Asimismo, se deberá dejar constancia de dicha difusión mediante la firma de los mismos, a fin de evidenciar su conocimiento.



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

COMUNICACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

Art. 18°. Cuando algún departamento requiera comunicarse con los estudiantes, deberá canalizar la información a través del delegado de curso o, en su defecto, de su suplente, a fin de garantizar una adecuada difusión y organización de la comunicación.

Art. 19°. Se promoverá la conformación de grupos de WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea, con el objetivo de crear una comunidad universitaria en línea que facilite la comunicación constante, oportuna y eficiente entre estudiantes y autoridades institucionales garantizando la adecuada trazabilidad de la comunicación.

Art. 20°. En caso de que los estudiantes presenten quejas, consultas u otros asuntos de carácter académico o administrativo, deberán remitir una nota formal dirigida a la Dirección General correspondiente, la cual deberá estar firmada por el delegado de curso y los estudiantes involucrados, a fin de dejar constancia de la solicitud.

DE LA COMUNICACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS

Art. 21°. La dependencia que reciba la información o el pedido deberá responder por el mismo medio que recibió, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, dependiendo de la magnitud e instancia del pedido. Si el departamento no contestase, el departamento que solicita la información volverá a remitir dicha información, pero esta vez con copia a la Dirección General a modo de dejar constancia del reitero sobre la primera información o pedido.

DE LA COMUNICACIÓN CON LOS EGRESADOS

Art. 22°. El seguimiento a los egresados se utiliza para monitorear las distintas cohortes de egresados del Instituto Superior en Ciencias de la Salud "Santa Rosa Mística", además de contar con los datos de estos, registro de datos personales y laborales por año, a fin de enviar informaciones varias como cursos de posgrados.

SOBRE EL USO DE LA WEB

Art. 23°. Las comunicaciones Institucionales, serán emitidas por medio de la página web del Instituto, por medio de la persona encargada para el efecto.



INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

Art. 24°. Los responsables de cada departamento tienen la obligación de mantener actualizada la información correspondiente a su departamento.

PUBLICACIONES EXTERNAS A LA INSTITUCIÓN

Art. 25°. Toda solicitud de difusión o promoción de eventos o actividades externas a la facultad, deberá ser autorizada por la Dirección General de la Institución.

Art. 26°. Está prohibida la utilización de imágenes y/o textos con doble sentido, que hagan alusión a vicios que resulten inapropiados o contrarios a la imagen institucional.

DEL ALCANCE DE LAS TICS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR:

Art. 27°. Los docentes del Instituto tendrán la opción de utilizar herramientas digitales para crear presentaciones multimedia, videos educativos y actividades interactivas que hacen que el aprendizaje sea más dinámico y atractivo para los estudiantes.

Art. 28° Del Logotipo:

Todo canal utilizado como medio de comunicación o fidelización (materiales impresos, adaptaciones digitales o souvenirs (merchandising) no debe emplear logos personalizados (áreas o unidades). El único logotipo autorizado será el institucional, quedando prohibido el uso de logotipos personalizados por áreas o unidades.

Art. 29° De los Saludos:

Los saludos por días festivos dirigidos al personal docente y no docente serán enviados por el Departamento Administrativo y firmando por la Dirección del Instituto. Los Coordinadores de Carrera podrán remitir saludos a título personal. En ambos casos en Dirección Académica.

Los saludos por días festivos dirigidos a estudiantes serán enviados por el Coordinador de Área o la Dirección Académica y firmado por la autoridad máxima que será la Dirección General.



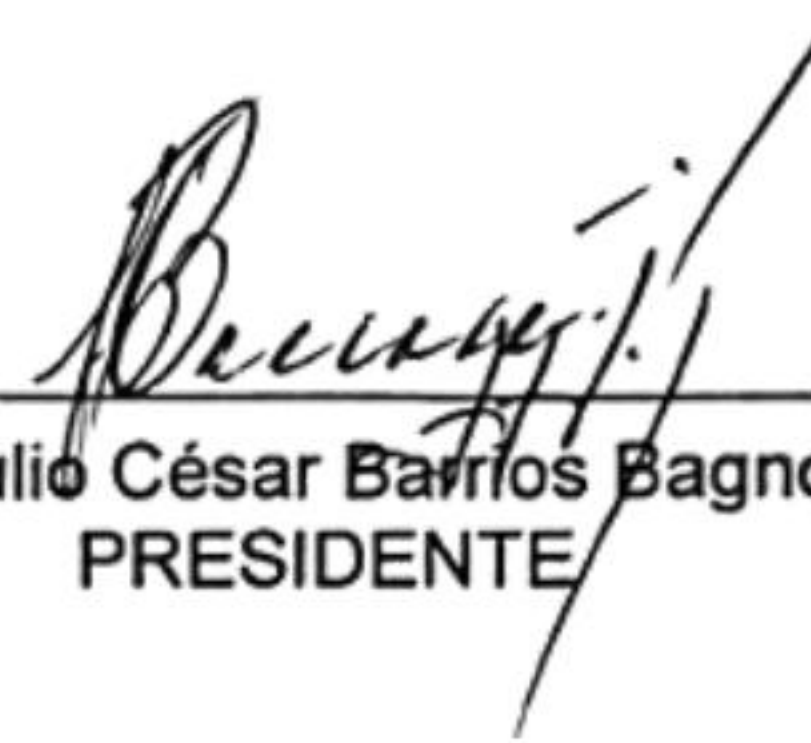
INSTITUTO SUPERIOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
“SANTA ROSA MÍSTICA”
Creado por Ley de la Nación N° 3.854/09

DISPOSICIONES FINALES O TRANSITORIAS

Art. 30°. Todos los aspectos no previstos en el presente reglamento serán tratados y/o resueltos por el Consejo Directivo de la Institución.


Abg. César Orlando Barrios Arguello
SECRETARIO




Abg. Julio César Barrios Bagnoli
PRESIDENTE