

Resolución N° 101/2024
CONSEJO DIRECTIVO
Villarrica, 10 de mayo de 2024

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO. -----

VISTA:

La Sesión Ordinaria del Consejo Directivo N° 09, de fecha 10 de mayo de 2024, y; -----

CONSIDERANDO:

Que, en la citada Sesión Ordinaria del Consejo Directivo de la Facultad, en el punto N° 3 del Orden del Día, se dispuso el estudio y consideración del Plan de Comunicación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo. -----

Que, que el Plan de Comunicación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la UNVES, presentada por la Directora Académica, constituye un instrumento que establece un diseño comunicacional que canalice eficientemente las informaciones generadas ya sea de manera ascendente, descendente u horizontal; interna o externa; que posibilite un desempeño armónico y transparente en la institución. -----

Que, los Miembros del Consejo Directivo, previo análisis ha resuelto aprobar el Plan de Comunicación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo.

Que, la Ley N° 3315/2007 “*Carta Orgánica de la UNVES*”, en su artículo 1°, dispone: “*La Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo es una Institución de derecho público, autónoma, con personería jurídica (...)*”. -----

Que, el artículo 3° de la Ley N° 3315/2007 “*Que Aprueba la Carta Orgánica de la UNVES*”, establece los fines de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo como el artículo 4° establece las propuestas para el cumplimiento de esos fines. Así mismo, el artículo 35 del mismo cuerpo legal citado, dispone: “*De las Atribuciones del Consejo Directivo*”. -----

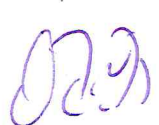
Que, por Resolución N° 204/2023, en su Art. 1° se resolvió: Autorizar al Decano Prof. Ing. LUIS ALBERTO RAMÍREZ y al Secretario del Consejo Directivo la Prof. Mag. ORLANDO DANIEL MEAURIO ROMERO a refrendar las Resoluciones emanadas por el Consejo Directivo de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura. -----

POR TANTO, en base a las consideraciones que anteceden, El CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la UNVES, conforme a sus atribuciones: ----

RESUELVE:

Art. 1° APROBAR, el Plan de Comunicación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, conforme al anexo de la presente resolución. ---

Art. 2° NOTIFICAR, y cumplido archivar. -----


Prof. Mag. ORLANDO DANIEL MEAURIO ROMERO
Secretario del Consejo Directivo
Facultad de Ingeniería y Arquitectura- UNVES




Prof. Ing. LUIS ALBERTO RAMÍREZ
Decano y Presidente del Consejo Directivo
Facultad de Ingeniería y Arquitectura- UNVES

PLAN DE COMUNICACIÓN

DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO

1- INTRODUCCIÓN

En toda organización, la comunicación es una variable fundamental para que los procesos y las personas a cargo de ellos puedan efectivamente cumplir con las actividades y las metas consignadas en sus propósitos misionales.

La Facultad de Ingeniería y Arquitectura, se propone a través de este documento establecer un diseño comunicacional que canalice eficientemente las informaciones generadas ya sea de manera ascendente, descendente u horizontal; interna o externa; que posibilite un desempeño armónico y transparente en la institución.

Es menester que los objetivos de cada área, departamento o servicio dentro de la Unidad Académica puedan llegar a buen puerto mediante el esfuerzo de cada integrante de la institución, y también es necesario que dichos logros sean comunicados y publicados para que se propicie una cultura de rendición de cuentas y posicionar a la institución dentro de la comunidad.

Así mismo, una correcta y ágil circulación de la información, genera confianza y seguridad en la realización de los procesos, cada usuario cuenta con los datos y las informaciones requeridas para tomar decisiones, cumplir con sus tareas en tiempo y forma, además de conocer las normativas e indicaciones institucionales que afectan su labor.

Dentro de las políticas comunicacionales e informativas de la UNVES, se preservará que: la comunicación sea considerada como bien público y estratégico (Art. 18 Compromiso con la Comunicación pública); se potencie como estrategia de diálogo, participación y crecimiento organizacional comprometida a los fines institucionales (Art. 19 Compromiso con la comunicación organizacional); se preserve la veracidad y el uso reservado de las informaciones (Art. 20 Compromiso de Confidencialidad); se establezca los mecanismos que permitan la fluidez oportuna y actualizada de las informaciones a los grupos de interés (Art. 21 Compromiso con la Circulación y la divulgación de la información); y por último, se favorezca la contribución a la aplicación efectiva de los sistemas del gobierno en línea, que se traduzca en el funcionamiento integral de los circuitos comunicativos de la institución de acuerdo a los requerimientos legales (Art. 22 Compromiso con el Gobierno en Línea).

Por todo lo expuesto, se considera suficientemente necesario contar con este tipo de documentación que responde a una necesidad organizacional básica, que refuerce y documente los procesos cotidianos en la generación y distribución de las informaciones institucionales, propias de los circuitos de trabajo; y que se ha establecido como un criterio de cumplimiento en el Plan Estratégico de la FIA 2022-2026 (Resol. Aprob. CD N° 166 *(L1 Ajuste de los mecanismos de comunicación interna y externa/Objetivo Estratégico: Impulsar el desarrollo de una comunicación participativa y responsable)*), enmarcado en las políticas comunicacionales y los mecanismos de gestión institucional vigentes.

2- OBJETIVOS

- Establecer un sistema articulado y fluido de comunicación institucional (interna y externa) de manera a agilizar la información en la comunidad académica y administrativa de la institución, identificando sus elementos y procesos.
- Generar confianza y transparencia en los procesos institucionales mediante la visualización y/o adquisición oportuna tanto en tiempo y forma de las informaciones necesarias por los usuarios internos y externos de la institución.

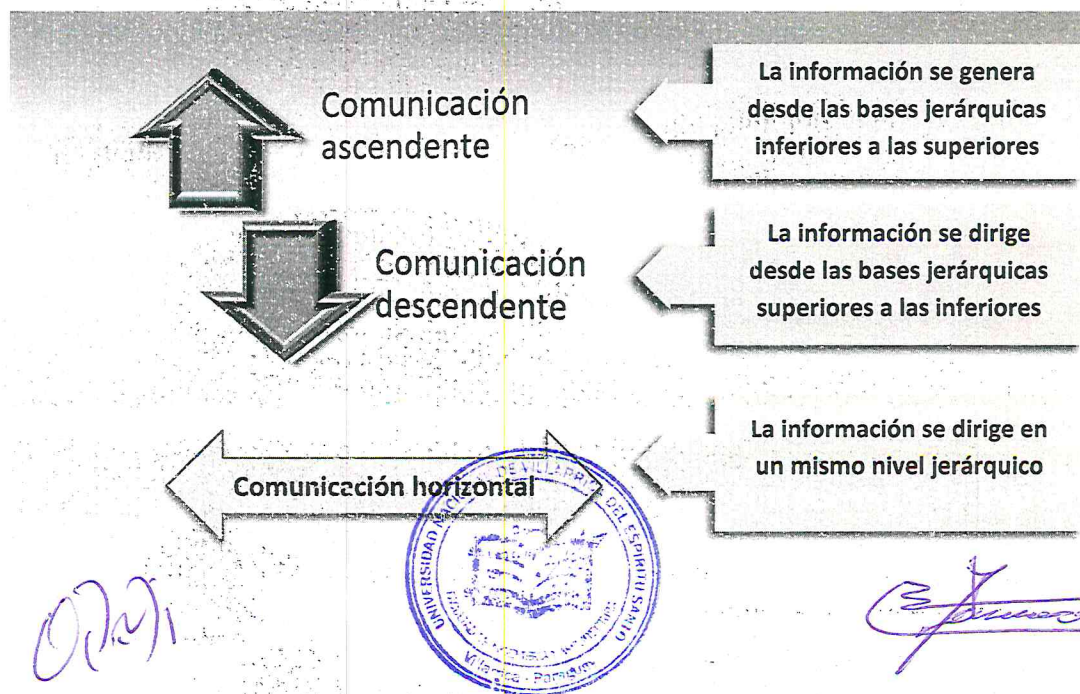
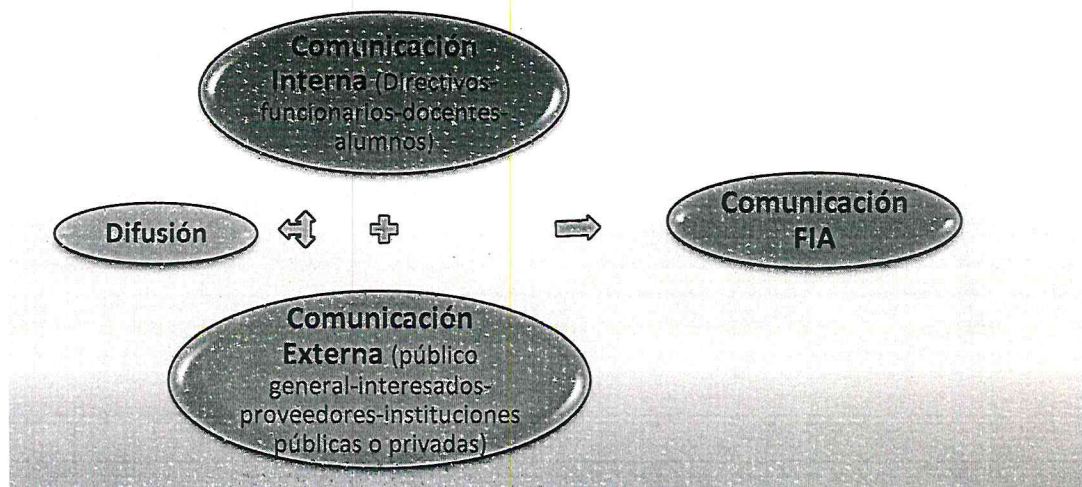


- Delimitar responsabilidades comunicacionales dentro de los esquemas de trabajo y/o participantes comunicacionales.
- Fortalecer la organización y permitir la evolución continua de la cultura institucional dentro de los criterios de control de calidad de los procesos comunicacionales.
- Propiciar el mantenimiento de una base documental de los procesos y los resultados institucionales que faciliten la toma de decisiones en caso requerido.
- Contar con indicadores de evaluación para verificar el logro de los resultados institucionales y la satisfacción referentes a la implementación del sistema comunicacional.

3- MARCO LEGAL

- Ley N° 3208/2007 de Creación de la UNVES
- Ley N° 3315/2007 Carta Orgánica de la UNVES
- Ley de Educación Superior N° 4995/2013
- Reglamento General de la UNVES
- Mecanismo N° 4: De comunicación interna, externa y difusión de la UNVES (Resol. CSU N° 50/2024)
- Resoluciones del Rectorado
- Resoluciones del Consejo Directivo
- Resol. Asamblea Universitaria N° 01/2020 Capítulo III: Políticas de Comunicación e Información (Art. 18 al 22)
- Resol Consejo Directivo FIA N° 223/2023 "Política de Comunicación y Rendición de Cuentas"

4- DELIMITACIÓN CONCEPTUAL



5- PLAN DE COMUNICACIÓN DE UNIDAD ACADÉMICA

- a. USUARIOS/DESTINATARIOS (de acuerdo al organigrama)
- b. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN
 - i. Documentos impresos
 - 1. Resoluciones
 - 2. Notas
 - 3. Circulares
 - 4. Memorándums
 - 5. Comunicaciones oficiales
 - 6. Avisos de tablero/Boletines informativos/Trípticos (impresos)
 - ii. Documentos digitales
 - 1. Correos electrónicos
 - 2. Mensajes de WhatsApp institucional
 - 3. Archivos digitales en Drive Institucional
 - 4. Archivos subidos a la Plataforma Moodle
 - 5. Publicaciones en la Página Web
 - 6. Publicaciones en cuenta de Facebook
 - 7. Publicaciones en cuenta de Instagram
 - 8. Flyers digitales para invitaciones o promoción de actividades culturales, académico-científicas, deportivas etc.
 - 9. Infografías digitales para Mlearning (Micro learnig), avisos, informaciones institucionales
 - 10. Materiales informativos institucionales (PDF-PPT)
 - 11. Formularios de satisfacción

6- DOCUMENTACIONES Y RECURSOS

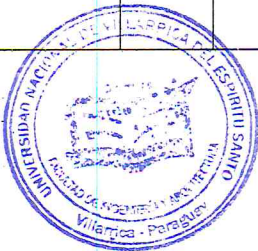
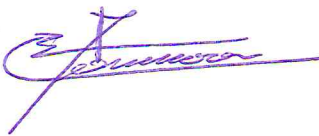
- iii. Documentos o escritos
- iv. Documentos digitales
- v. Recursos tecnológicos (Computadora/impresora/teléfonos móviles y de línea fija/escáneres/red wifi/fibra óptica/intranet/extranet)

7- FLUJO DE COMUNICACIÓN – OBJETIVOS

El flujo comunicacional tiene por objetivo fundamental, identificar los usuarios y canales de comunicación, así como las estrategias utilizadas para efectivizar la entrega y recepción oportuna de la información, en sus niveles ascendentes, descendentes y horizontales, dentro de los campos de aplicación interna como externa, permitiendo la difusión correcta de las actividades y normativas institucionales.

Decanato y Consejo Directivo

Flujo de Comunicación	Direccionamiento	Ambito	Tipo de documentación
Del Consejo Directivo a funcionarios	Descendente	Interno	Resoluciones/ Notas
Del Decano a funcionarios	Descendente	Interno	Resoluciones/ Notas/Circulares
Del Consejo Directivo a estamentos externos (Público)	Ascendente	Externo	Comunicados oficiales/Boletines/Flyers Institucionales
Del Decano a estamentos externos (Rectorado)	Ascendente	Externo	Resoluciones/ Notas/
Del Decano a estamentos externos (Unidades Académicas)	Horizontal	Externo	Notas

Dirección Académica

Flujo de Comunicación	Direccionamiento	Ámbito	Tipo de documentación
De la Dirección Académica al Decanato	Ascendente	Interno	Notas/Informes/ (impresos o digitales)
De la Dirección Académica a funcionarios	Descendente	Interno	Notas/Memorandums (impresos o digitales)
De la Dirección Académica a docentes	Descendentes	Interno	Comunicados oficiales/ Boletines/ Flyers Institucionales (impresos o digitales)

Coordinaciones y Encargadurías

Flujo de Comunicación	Direccionamiento	Ámbito	Tipo de documentación
De las Coordinaciones al Decanato/Dirección Académica	Ascendente	Interno	Notas/Informes/ (impresos o digitales)
De la Coordinación a funcionarios del Depto.	Descendente	Interno	Notas/Memorandums (impresos o digitales)
De la Coordinación a docentes y estudiantes	Descendente	Interno	Comunicados oficiales/Boletines/Flyers Institucionales (impresos o digitales)/Notas/Informes

Funcionarios

Flujo de Comunicación	Direccionamiento	Ámbito	Tipo de documentación
De funcionarios a Coordinaciones/ Encargadurías/ Decanato/ Dirección Académica	Ascendente	Interno	Notas/Informes/ (impresos o digitales)/Memorandums
Entre funcionarios	Horizontal	Interno	Memorandums/Notas

- Las notas/memorándums y/o correos electrónicos enviados al Decanato, por parte de los departamentos que jerárquicamente dependan de la Dirección Académica, deberán enviar sus documentos con copia a la misma, sea en formato impreso o digital.

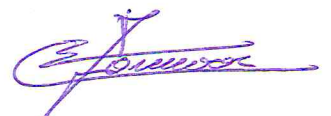
De difusión de normativas y avisos internos

Se realizará a través de los administradores con permiso de edición (Coordinadores del área) en la Plataforma Moodle, en sus diferentes apartados correspondientes:

- Coordinación Carrera Arquitectura
- Coordinación Carrera Ingeniería Ambiental
- Coordinación CPA
- Comunicaciones Institucionales Funcionarios
- Trabajo Final de Grado Arquitectura
- Trabajo Final de Grado Ingeniería Ambiental
- Pasantía Ingeniería Ambiental
- Informaciones Institucionales (Estudiantes)

Reuniones

Las reuniones internas de trabajo se constituyen en un espacio propicio para el diálogo y el crecimiento organizacional, ya que en ella los equipos de trabajo, de acuerdo a un objetivo común establecen estrategias, consensos, debates y acuerdo para el logro de los mismos. Las reuniones permiten que las informaciones que refieren a los procesos y los acuerdos, lleguen a los responsables de manera directa y con un componente de sensibilización eficaz ya que la participación de los actores organizacionales permite la asunción del sentido de pertenencia y compromiso conjunto ante los desafíos laborales.



Las reuniones de trabajo serán convocadas por el Decano de la institución, de manera general o por áreas, según necesidad, ya sea motu proprio o a pedido de los responsables de los departamentos (previa nota de solicitud de convocatoria) cuando se refiera a asuntos referidos puntualmente a áreas específicas. Las reuniones pueden ser presenciales, virtuales o híbridas. Las convocatorias, se realizarán mínimamente con 24 horas de anticipación, estableciendo:

- Los temas u objetivos de la reunión
- La fecha y hora de la reunión
- Las personas participantes
- Lugar o modalidad de la reunión
- Los materiales requeridos para la organización de la reunión

Grupos de WhatsApp

Los grupos de WhatsApp institucionales estarán a cargo de los administradores de dichos grupos, se establecen como oficiales:

- Los grupos de información institucionales por carrera
- Los grupos de docentes de la Unidad Académica y por carrera
- Los grupos de delegados estudiantiles
- Los grupos de curso (docente-alumnos)
- Los grupos de funcionarios de la Unidad Académica
- Los grupos de los Miembros del Consejo Directivo

Obs.: no se consideran oficiales los grupos estudiantiles que los mismos organicen para sus propios fines.

Reglas de los grupos de WhatsApp oficiales:

- Utilizar el grupo para temas que refieran exclusivamente a las informaciones y los intereses académico-administrativos de la Unidad Académica
- Las consultas e informaciones genéricas, así como el intercambio de orientaciones, noticias, avisos académico-administrativos y consultas se podrá realizar por este medio, se exceptúan aquellas informaciones que requieren estar debidamente documentadas o que por su extensión necesiten otro medio de comunicación para su distribución y/o difusión.
- En caso de que el grupo se deba tratar temas puntuales con algún departamento de la Unidad Académica y competan solamente el interesado consultante, dichos requerimientos serán despejados por los responsables de dichas áreas de forma personal con el interesado, ya sea de manera privada o por medios oficiales (en caso de presentar o solicitar documentaciones y/o informaciones institucionales para gestiones personales etc.)
- Para favorecer el intercambio y la retroalimentación (feedback) entre las partes involucradas de los grupos institucionales, los mismos deberán estar abiertos, permitiendo la participación de los miembros respetando las reglas y los fines para los cuales fueron creados los grupos.
- Las gestiones que requieren la presencia del afectado en la Unidad Académica, no podrán ser gestionadas a través de los grupos de WhatsApp.
- En los grupos deberá mantenerse el decoro y el respeto en las expresiones, así como en el trato entre los participantes.
- Se debe evitar en todo momento la mención jocosa o producción de memes acerca de las personas o expresiones de la misma en los grupos de WhatsApp.

Buzón de Sugerencias

El Buzón de sugerencias se establece como un medio de comunicación entre los estudiantes, docentes y la institución, en la cual pueden recepcionarse recomendaciones, comentarios, consultas, etc. El Departamento de Comunicación de la Unidad Académica mantendrá actualizado las informaciones en las redes sociales; y revisará mensualmente las consultas





entregadas en el Buzón de Sugerencias y las entregará a las autoridades competentes para la toma de decisiones. El Buzón de Sugerencias estará ubicado en un lugar accesible a todos los interesados. Se precautelarará la confidencialidad de las consultas.

Comunicación telefónica

El protocolo de recepción y atención telefónica al público se establece según protocolo establecido en el Mecanismo de gestión institucional N° 4, siguiendo los siguientes pasos:

- a) Saludo inicial, presentación e identificación del funcionario :(Ejem.: Buenos días, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, JUAN PEREZ, le saluda... ¿en qué le puedo ayudar?
- b) Recepción de las consultas y entrega de orientaciones (en caso de no poder despejar las consultas, derivar al departamento correspondiente)
- c) Anotar los datos y el motivo de la consulta en un registro de llamadas telefónicas
- d) Preguntar si necesita alguna información adicional (recepcionar los datos de la persona interesada: nombres, número de contacto o correo electrónico en caso de necesitar esos datos para dar una devolución posterior)
- e) Despedida

Jornadas de Transparencia y Rendición de Cuentas institucional

En la Unidad Académica se establecerá una Jornada de Rendición de Cuentas Anual a la comunidad educativa y público interesado, en la cual el Decano compartirá un informe sobre las actividades académico-administrativas de la institución a su cargo. El evento podrá ser realizado de forma presencial o virtual (incluso híbrida). Estos informes serán publicados en las páginas oficiales de la institución, así como en las plataformas académicas. Este evento será realizado en el mes de Diciembre de cada año, sin perjuicio de la participación de las jornadas de rendición de cuentas de la UNVES, que se realiza cada año en el mes de mayo.

Formularios de satisfacción

Corresponden a instrumentos de recolección de información de gran riqueza y valor, ya que entrega información relevante para la evaluación de lo desempeñado en el área comunicacional y en todos los circuitos de trabajo. La información que otorgan los usuarios y componentes de la institución contribuye a la evaluación reflexiva de lo actuado, permite la identificación de los puntos fuertes y débiles de los procesos y facilita la toma de decisiones para la mejora integral de la Unidad Académica.

Se establecerán formularios de satisfacción para evaluar:

- Departamentos y responsables
- Actividades y procesos institucionales
- Eventos académicos, pedagógico-científicos
- Otras actividades de interés institucional
- Desempeño comunicacional

La configuración, envío, procesamiento e informe de los formularios de satisfacción estarán a cargo de los responsables de las áreas evaluadas.

De difusión al Público

El responsable de realizar difusiones al público, será el Encargado del Departamento de Comunicación de la Unidad Académica, por medio de las redes sociales (Twitter-Facebook-Instagram) y las plataformas oficiales (Pagina Web Oficial), previa autorización del Decano.



Si algún departamento de la Unidad desea publicar un evento o actividad, deberá remitir una solicitud al Decano (en Anexo se adjunta el formulario correspondiente), quien providenciará al Departamento para su publicación.

8- VINCULACIÓN CON LA DIRECCIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL DE LA UNVES

Para la cobertura y publicación de las actividades de la Unidad Académica por parte de la Dirección de Medios de la UNVES, se procederá de acuerdo a las orientaciones y disposiciones de dicho estamento. Como ser:

- La remisión del calendario de actividades académicas anuales.
- La solicitud de servicio de cobertura mediante nota con las horas de anticipación exigidas.

9- ARCHIVO

El archivamiento de los documentos es de responsabilidad exclusiva de los encargados de los departamentos respectivos involucrados dentro del flujo o circuito comunicacional (sean documentos escritos o digitales). Se resguardará en biblioratos caratulados con separadores, ordenados por fechas o temas, de acuerdo a la preferencia del usuario. En un lugar visible a todos para que se pueda acceder a los mismos, cuando se requiera.

10- CIRCUITO DE TRABAJO ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA FIA

El Encargado de la Comunicación de la Unidad Académica, será designado por el Decano mediante Resolución de Decanato. Dicho funcionario se encargará de las funciones de captación, procesamiento, distribución, difusión y publicación de las informaciones y documentaciones institucionales, mediante:

- A) Recogida de Información
 - a. Información generada a través de las solicitudes al Departamento, previo visto bueno del Decano (cada departamento debe de enviar con anticipación de mínimo.
 - b. Captura de fotos y videos in situ de las actividades, horas antes se tiene que solicitar para poder organizar la logística correspondiente).
- B) Ejecución del servicio
 - a. Captura de fotos y videos
 - b. Asistencia técnica y digital (para armar materiales tecnológicos para los eventos, presentación de diapositivas y/o materiales audiovisuales/atención equipo de audio en el evento)
 - c. Elaboración de materiales informativos
- C) Procesamiento
 - a. Edición de materiales
 - b. Redacción de descripciones
 - c. Revisión y corrección de los materiales antes de su publicación
- D) Difusión y Publicación
 - a. Publicación en plataformas oficiales internas y redes sociales de los materiales aprobados para la difusión

ANEXO

- Solicitud de cobertura del servicio de asistencia del Departamento de Comunicación Institucional (ver página siguiente)



SOLICITUD DE SERVICIO
AL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE
DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

Presentado a : Ing. Luis A. Ramírez, Decano

De :

Fecha : ____ / ____ / ____

Detalles:

1) Nombre completo del evento o la actividad	
2) Fecha del Evento	
3) Hora del Evento o actividad	
4) Descripción de la actividad (cómo quiere que se refiera o describa en la publicación)	

5) Servicios solicitados (marcar)

✓	Cobertura de Servicios	Obs.
	Captura de fotografías y/o videos	
	Asistencia técnica (montaje de equipamientos)	
	Asistencia técnica digital (presentación de diapositivas y/o materiales audiovisuales)	
	Asistencia técnica (atención de equipo de sonido)	
	Publicación y difusión de materiales de eventos realizados	
	Elaboración de flyers/boletines o materiales informativos	
	Otro (especificar):	

Visto Bueno del Decano →	Firma y Sello
Obs.:	

02/11



[Signature]

- Formularios de satisfacción de la Unidad Académica:
(Ver carpeta Drive https://drive.google.com/drive/folders/1ReaGcT6jMqEXqG2r5Lf-I8IF1OyIBRxJ?usp=drive_link)

