



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL ESTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN**  
**INTERNA Y EXTERNA**

Telefax (+595-61) 552304 / 552305 / 550055  
Avda. Ñeembucu y Caazapá – Área 5 – Ciudad Pdte. Franco – Alto Paraná – Paraguay  
[www.upe.edu.py](http://www.upe.edu.py)

---

**Misión:** Formar profesionales en un marco de calidad y excelencia educativa, comprometidos con el desarrollo tecnológico y la investigación y que sean competitivos, éticos e innovadores, acorde a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad.

**Visión:** Ser una comunidad educativa que lidere la formación de profesionales competentes comprometidos con la producción de conocimientos y ser promotores del desarrollo de nuestro país, innovando tecnologías que la sociedad actualmente requiere.



## UNIVERSIDAD PRIVADA DEL ESTE Facultad de Ciencias de la Informática



### COMUNICACIÓN INTERNA EXTERNA

Actualmente está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad esencial a la vida de la organización, es “la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema” (Katz y Khan, 1986), o el alma o “el sistema nervioso de la empresa” (Puchol, 1997). Pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización; la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar.

En este sentido la Facultad de Ciencias de la Informática de la Universidad Privada del Este, Sede Presidente Franco, asume el compromiso de implementación de comunicación para los cual crea mecanismo de comunicación interna y externa, para mejorar la gestión de los procesos de comunicación y así mejorar la calidad, en coherencia con la Misión, Visión y Objetivos de la Facultad.

Este reglamento se crea con el fin de establecer las normativas en cuanto a los objetivos y funciones, que han de regir la comunicación interna externa, de la Facultad de Ciencias de la Informática.

La comunicación Interna: La buena gestión de la comunicación interna debe alcanzar un objetivo básico: cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos que conforman la organización. Y en este sentido la comunicación es tan importante para los empleados como para la dirección.

---

**Misión:** Formar profesionales en un marco de calidad y excelencia educativa, comprometidos con el desarrollo tecnológico y la investigación y que sean competitivos, éticos e innovadores, acorde a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad.

**Visión:** Ser una comunidad educativa que lidere la formación de profesionales competentes comprometidos con la producción de conocimientos y ser promotores del desarrollo de nuestro país, innovando tecnologías que la sociedad actualmente requiere.

La comunicación Externa: Se define a la comunicación externa como la transmisión de información fuera de la Institución, destinada a los públicos externos de la organización (Alumnos, Familiares, Público en general, prensa, grupos de interés, entre otros).

## **1. Objetivo, Alcance, Finalidad y Responsabilidad**

**Objetivo:** establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación interna y externa de la Facultad de Ciencias de la Informática con el fin de cumplir las normativas de la carrera y el uso correcto de los canales de comunicación.

**Alcance:** El procedimiento de comunicación interna y externa es de alcance para todo el personal que trabaja en la carrera.

**Finalidad:** Tiene como finalidad promover y fortalecer la comunicación que contribuya a la mejora del clima laboral para lograr alcanzar los objetivos estratégicos de la carrera.

**Responsabilidad:**

- Decano: Revisar y aprobar los procedimientos de comunicación, planes y proyectos emitidos por la Facultad.
- Director de Carrera: transmitir información estratégica a los miembros de la facultad mediante los diversos canales.
- Docente: comunicar y orientar a los estudiantes los logros de aprendizaje.

## **2. Política de comunicación institucional**

La comunicación es un proceso siempre presente de manera transversal en todas las instituciones y que no solo se lleva a cabo al interior de ellas, sino entre la institución y su entorno. La comunicación institucional se basa en los siguientes principios:

---

**Misión:** Formar profesionales en un marco de calidad y excelencia educativa, comprometidos con el desarrollo tecnológico y la investigación y que sean competitivos, éticos e innovadores, acorde a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad.

**Visión:** Ser una comunidad educativa que lidere la formación de profesionales competentes comprometidos con la producción de conocimientos y ser promotores del desarrollo de nuestro país, innovando tecnologías que la sociedad actualmente requiere.

- Claridad: Los mensajes deben ser claros para evitar dudas, malos entendidos o dobles lecturas.
- Participación: Se considera participación de los distintos estamentos que integran la institución, a través de una gestión que promueve la comunicación en sus distintos sentidos: ascendente, descendente y horizontal.
- Oportunidad: Los mensajes se comunicarán oportunamente, es decir, en los tiempos óptimos para la toma de decisiones y/o la adopción de cambios.
- Coherencia: la comunicación será coherente con la Misión, Visión y Valores que promueven la UPE y la Facultad de Ciencias de la Informática.
- Ética: Se considera la ética como un valor transversal a todo proceso de la comunicación, por ser uno de los valores institucionales. Se entenderá la ética de la comunicación como la confidencialidad de la información, la veracidad y respeto hacia los demás.

### 3. Mecanismo de comunicación

Los mecanismos de comunicación interna, sea ascendente o descendente, ha de concretarse en forma escrita, vía secretaria de la Facultad, siguiendo los canales establecidos en el organigrama institucional, esto significa que las notas, memos, pedidos, informes, etc., deben dirigirse a los jefes directos, como primera instancia.

Los documentos institucionales, proyectos académicos u otros que deban ser remitidos al Consejo Directivo de la Facultad o al Consejo Superior Universitario de la UPE para su aprobación serán remitidos al decano de la Facultad, canalizándolos por Secretaría de la Facultad.

Si la iniciativa de un proyecto o petición se originare en un docente, estudiante o no docente, coordinación, o dirección de carrera, la instancia correspondiente deberá remitirlo al Decano de la Facultad y este, a su vez, considere pertinente, someterá a consideración del Consejo de la Facultad.

---

**Misión:** Formar profesionales en un marco de calidad y excelencia educativa, comprometidos con el desarrollo tecnológico y la investigación y que sean competitivos, éticos e innovadores, acorde a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad.

**Visión:** Ser una comunidad educativa que lidere la formación de profesionales competentes comprometidos con la producción de conocimientos y ser promotores del desarrollo de nuestro país, innovando tecnologías que la sociedad actualmente requiere.

Las decisiones tomadas al interior del Consejo de la Facultad, en sesión ordinaria o extraordinaria, deben ser comunicadas por Secretaria de la Facultad a través de la página web, memorándum, circulares o WhatsApp, dentro de las 24 horas siguientes a la realización de la sesión, para conocimiento de la comunidad educativa.

Los documentos y normativas institucionales que rigen las carreras de la Facultad de Ciencias de la Informática sede ciudad Pte. Franco, tales como: ley general de educación, estatuto de la UPE, Reglamento interno de la Facultad, etc. Deberán estar publicados en la plataforma de la Facultad de forma accesible a todos los miembros de la comunidad educativa.

Toda información relevante relacionada a la carrera y/o cursos de grado o programas de posgrado será publicada en la página web de la Facultad para conocimiento de la comunidad educativa.

Otro medio de comunicación oficial será el correo electrónico. Si se tratare de alguna comunicación específica dirigida a algún miembro de la comunidad educativa, y que requiere el resguardo de la privacidad de la información se deberán utilizar los correos personales, atendiendo los siguientes requisitos:

a- Los mensajes escritos vía correo electrónico deben ser realizados desde el correo oficial de la Facultad.

b- En los mensajes escritos vía mail deben estar bien identificados de forma explícita el remitente y su cargo correspondiente.

c- Todos los correos electrónicos emitidos desde el correo de la Facultad deben realizarse con copia, "CC" al decano de la Facultad.

Además de la página web institucional. La facultad dispondrá de espacios oficiales en las redes sociales, que podrán utilizar para difundir las actividades y acontecimientos

---

**Misión:** Formar profesionales en un marco de calidad y excelencia educativa, comprometidos con el desarrollo tecnológico y la investigación y que sean competitivos, éticos e innovadores, acorde a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad.

**Visión:** Ser una comunidad educativa que lidere la formación de profesionales competentes comprometidos con la producción de conocimientos y ser promotores del desarrollo de nuestro país, innovando tecnologías que la sociedad actualmente requiere.

realizados. Cada comunicado realizado en la red social debe llevar la identificación de la persona que lo público, con su jerarquía o función correspondiente.

Toda queja, reclamo o sugerencia de los estudiantes, docentes, o público en general se debe depositar en las urnas del buzón de sugerencias o presentar nota formal en Secretaría. El Decano es el responsable de buscar los mecanismos de solución y las medidas correspondientes en busca de la mejora o solución y comunicar los resultados a quienes corresponda.

El buzón de sugerencia físico tiene la finalidad de recabar las opiniones o reclamos y serán revisados por la Dirección de Carrera y remitida a Decanato.

La Dirección de Carrera debe publicar en sus paneles informativos mensajes dirigidos a profesores, estudiantes y personal no docente, el cual deberá permanecer mínimo 7 días para su conocimiento. Pasada la fecha establecida, se archivará.

#### **4. Materiales impresos y digitales**

4.1. Todo material impreso o digital que deba salir de la Facultad o exponerse en espacios públicos deben tener la autorización del decano.

4.2. En la Facultad de Ciencias de la informática Sede Pdte. Franco se puede exponer paneles informativos, impresos y digitales, siempre bajo el control y supervisión del Coordinadores de la Carrera.

4.3. Los banners de avisos colocados en la Facultad deberán retirarse a las 24 hs., como máximo de haber concluido la vigencia de los mismos. Toda colocación o cambio de banner deber contar con la aprobación de la Dirección de Carrera.

---

**Misión:** Formar profesionales en un marco de calidad y excelencia educativa, comprometidos con el desarrollo tecnológico y la investigación y que sean competitivos, éticos e innovadores, acorde a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad.

**Visión:** Ser una comunidad educativa que lidere la formación de profesionales competentes comprometidos con la producción de conocimientos y ser promotores del desarrollo de nuestro país, innovando tecnologías que la sociedad actualmente requiere.

## 5. Sistema de gestión de datos académicos

5.1. Para la utilización del consultor Académico el alumno deberá ingresar su número de cedula de identidad, luego de este proceso podrá acceder a sus datos académicos.

## 6. Uso de un lenguaje no excluyente

En la Facultad de Ciencias de la Informática se promueve la igualdad y la no discriminación en todas sus formas, por lo que cabe aclarar que en las comunicaciones orales y escritas (verbales, digitales e impresas) se podrá utilizar la forma masculina de los sustantivos y su modificador para referir a varones y mujeres, respetando la actual disposición de la Real Academia Española de la lengua.

## 7. Consideraciones Finales

Todos los aspectos que no hayan sido considerados en este compendio de Mecanismo de comunicación Institucional serán definidos por el Decano de la facultad. En casos de controversia con relación al sistema de comunicación institucional será el Consejo Directivo de la Facultad el organismo encargado de su tratamiento y solución.

---

**Misión:** Formar profesionales en un marco de calidad y excelencia educativa, comprometidos con el desarrollo tecnológico y la investigación y que sean competitivos, éticos e innovadores, acorde a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad.

**Visión:** Ser una comunidad educativa que lidere la formación de profesionales competentes comprometidos con la producción de conocimientos y ser promotores del desarrollo de nuestro país, innovando tecnologías que la sociedad actualmente requiere.