

**Resolución CDFP N° 143/2.021**  
Villarrica 23 de junio de 2.021

**POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL PROYECTO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y COMUNICACIONES DENOMINADO “IMPLEMENTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS COMO UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN QUE APOYE Y MEJORE LA INTERACCIÓN CON EL ALUMNADO” “ DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO – UNVES.**

**VISTA:** El Acta de la Sesión Ordinaria del Consejo Directivo N° 12 /2021 de fecha 23 de junio y la nota Presentada por el **Prof. Ing. Diego Ariel Ayala Arzamendia** Encargado del Departamento de Relaciones y Comunicaciones de la Facultad Politécnica de la UNVES . -

**CONSIDERANDO:**

**QUE**, en la mencionada Nota Recibida se remite el “*EL PROYECTO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y COMUNICACIONES “IMPLEMENTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS COMO UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN QUE APOYE Y MEJORE LA INTERACCIÓN CON EL ALUMNADO”* de la Facultad Politécnica de la UNVES .

**QUE**, el Consejo Directivo de la **Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, en su Sesión Ordinaria N° 12/2021 de fecha 23 de junio de 2021 estableció** en el Punto N° 03 del Orden del Día “Estudio y consideración del *EL PROYECTO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y COMUNICACIONES “IMPLEMENTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS COMO UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN QUE APOYE Y MEJORE LA INTERACCIÓN CON EL ALUMNADO”* “presentado por el Encargado del Departamento de Relaciones y Comunicaciones **Prof. Ing. Diego Ariel Ayala Arzamendia.** -

**QUE**, conforme a lo expuesto el **Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo** en su **Sesión Ordinaria N° 12/2021** de fecha 23 de Junio de 2.021, ha resuelto en forma unánime la **Aprobación del Proyecto.** -

**QUE**, la **Ley Nro.3315/2.007**, que aprueba la Carta Orgánica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, establece en el **Art. N° 29 “el Gobierno de las Facultades esta ejercido por: inc. a) El consejo Directivo”.** -

**QUE**, así mismo, el **Art. N° 34**, de la **Ley N° 3315/2007, Carta Orgánica de la UNVES** establece “*las Atribuciones del Consejo Directivo, quedando dicho cuerpo Colegiado facultado a tomar las decisiones que tengan por finalidad el buen Gobierno de la Facultad.* -

**QUE**, el **Consejo Directivo de Facultad Politécnica, de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo**, en su **Sesión N° 09 de fecha 12 de mayo de 2020**, resolvió “**AUTORIZAR** al **DECANO Prof. Ing. ANTONIO ZORRILLA GONZALEZ** y al **SECRETARIO ALTERNO del Consejo Directivo PROF. ING. ELIGIO GONZÁLEZ VÁZQUEZ** , a firmar las Resoluciones emanadas por el Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo.-

**POR TANTO**, conforme a lo expuesto y a la disposición legal citada el **Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo** en uso de sus atribuciones. -

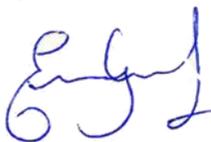
**RESUELVE:**

**APROBAR** EL PROYECTO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y COMUNICACIONES DENOMINADO “IMPLEMENTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS COMO UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN QUE APOYE Y MEJORE LA INTERACCIÓN CON EL ALUMNADO” “ DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO – UNVES, el cual forma parte de la presente Resolución. -

**REMITIR COPIA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN AL RECTORADO DE LA UNVES, PARA SU TOMA DE RAZÓN Y PROCESAMIENTO CONFORME A LAS NORMAS LEGALES CITADAS PRECEDENTEMENTE.** -

**NOTIFICAR A QUIENES CORRESPONDA Y CUMPLIDO ARCHIVAR.**

Ante mi



**PROF. ING. ELIGIO GONZÁLEZ VAZQUEZ**  
Secretario Alterno del Consejo Directivo  
Facultad Politécnica



**PROF. ING. ANTONIO ZORRILLA GONZALEZ**  
Decano y Presidente del Consejo Directivo  
Facultad Politécnica

# PROYECTO DE COMUNICACIÓN

*“Implementación y utilización de WhatsApp Business como un mecanismo de comunicación que apoye y mejore la interacción con el alumnado”*



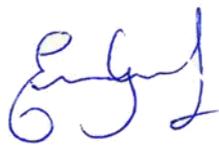
Villarrica – Paraguay  
2021



## I. PRESENTACION

El Departamento De Relaciones Y Comunicaciones tiene como objetivo principal coadyuvar a los procesos de la gestión académica y administrativa incorporando y promoviendo el uso de las tecnologías, por lo cual nace la idea de la implementación de un numero exclusivo de la facultad para la utilización de la Plataforma WhatsApp en su versión Business “Empresarial” debido a las funcionalidades y comodidades que permite dicha versión.

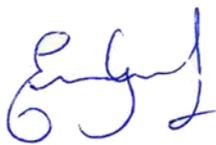
WhatsApp hoy en día es una de las plataformas más utilizadas a nivel mundial, por lo cual prácticamente contar con un canal de comunicación por este medio ya es indispensable en la actualidad, buscando con esto mejorar las actividades y comunicación con el alumnado, a fin de darle siempre un seguimiento de todas las consultas realizadas por los mismos.



## II. JUSTIFICACION

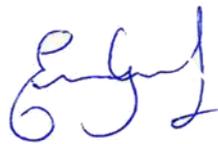
Buscando siempre mejorar la calidad de comunicación con el alumnado con respecto a consultas, dudas, etc., surge la idea de la implementación de un numero exclusivo para el uso de la Facultad, en cual será vinculado con la plataforma de WhatsApp Business a fin de mantener un contacto más directo con los mismos. Además, a través de este canal se podrán derivar todas las consultas a las respectivas dependencias correspondientes a fin de darle un seguimiento y solución a las consultas que se generan.

La implementación de este proyecto se considera importante dentro de la institución debido a que cada día la cantidad de alumnos de la unidad académica va en aumento, y siempre es importante que los mismos se sientan satisfechos en cuanto a la atención a sus consultas, reclamos, dudas. Etc. Y al ser la plataforma de WhatsApp Business un entorno de uso gratuito es propicio la utilización de la misma, ya que permitirá inclusive a responder de forma automática algunas dudas más comunes y generales que suele tener el alumnado.



### III. DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y COMUNICACIONES

Es responsable de asumir las acciones de protocolo, en todas las ceremonias, eventos y actividades programadas por la Facultad Politécnica, canalizadas y aprobadas por la Secretaría General. Producir y difundir informaciones de manera ágil y veras para la comunidad educativa, realizando las actividades necesarias para que la Facultad Politécnica, provea a la ciudadanía oportunamente de la información actual y vigente de cada una de las acciones que se realizan mediante los diversos medios de comunicación para la promoción de los objetivos, programas y compromisos asumidos por la Facultad.



#### IV. OBJETIVO GENERAL

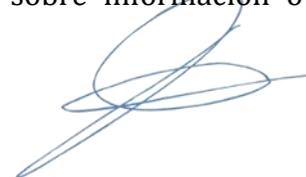
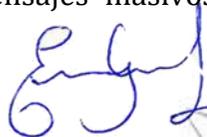
- Implementar la utilización de WhatsApp Business como un mecanismo de comunicación que apoye y mejore la interacción con el alumnado para el logro adecuado en el desempeño de recepción y seguimiento de consultas, dudas, etc.

#### V. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Utilizar la Plataforma de WhatsApp como mecanismo de comunicación que apoye y mejore la interacción con el alumnado
- Derivar las consultas a cada área según corresponda (Administrativo – Académico)
- Realizar un seguimiento a todas las consultas planteadas por el alumnado
- Agilizar el contacto con el alumnado o docentes a través del envío de mensajes masivos

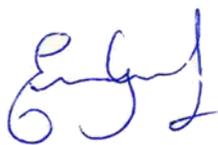
#### VI. PROPOSITOS

- Ordenar y derivar las consultas según al área que corresponda, pudiendo así darle un seguimiento y resolución del mismo.
- Brindar una mejor atención al alumnado a través de una plataforma que es utilizado casi por la mayoría, buscando así que los mismos se sientan a gusto a la hora de realizar consultas, quejas, dudas, etc.
- Responder de una manera rápida las consultas más comunes a través de la herramienta de auto respondedor de la plataforma de WhatsApp Business.
- Tener un medio o canal oficial de la Facultad a fin de poder brindar a través del mismo noticias, informaciones correspondientes a la Unidad Académica.
- Enviar mensajes masivos a docentes o alumnados sobre información o avisos existentes



## VII. PLAN DE TRABAJO

FASES	FECHA	ACTIVIDAD	RECURSOS	FINALIDAD
<b>PREPARACIÓN</b>	Mayo - Junio	- Preparación de la Propuesta del Proyecto - Presentación de la Propuesta	Computadora Internet Impresora	Aceptación del Proyecto
<b>CONFIGURACIÓN</b>	Junio - Julio	- Instalación de la Aplicación WhatsApp Business - Configuración de la aplicación para las respuestas automáticas	Celular WhatsApp Business Internet	Habilitación de la aplicación para su utilización
<b>INSTALACIÓN (A espera de la versión oficial de WhatsApp Multidispositivo)</b>	Julio	- Instalación de WhatsApp Business en su versión para Windows en todos los departamentos	Celular WhatsApp Business Internet Computadora	Acceso y respuesta de cada departamento dependiendo de la consulta realizada por el alumno
<b>CAPACITACIÓN</b>	Julio	- Realización de una capacitación con todos los integrantes de la unidad académica	WhatsApp Business Internet Computadora Pizarra	Tener un conocimiento para la utilización correcta y efectiva de la plataforma de WhatsApp Business
<b>IMPLEMENTACIÓN &amp; UTILIZACIÓN (Primeramente desde el Departamento de Comunicación e Informática)</b>	Agosto	- Habilitación oficial de la Plataforma y divulgación del mismo para la puesta en marcha	WhatsApp Business Internet Computadora Facebook (Pagina de la Facultad)	utilización de WhatsApp Business como un mecanismo de comunicación que apoye y mejore la interacción con el alumnado para el logro adecuado en el desempeño de recepción y seguimiento de consultas, dudas, etc.





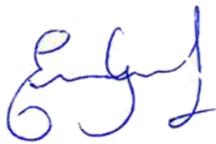
## VIII. RECURSOS

- **HUMANOS**

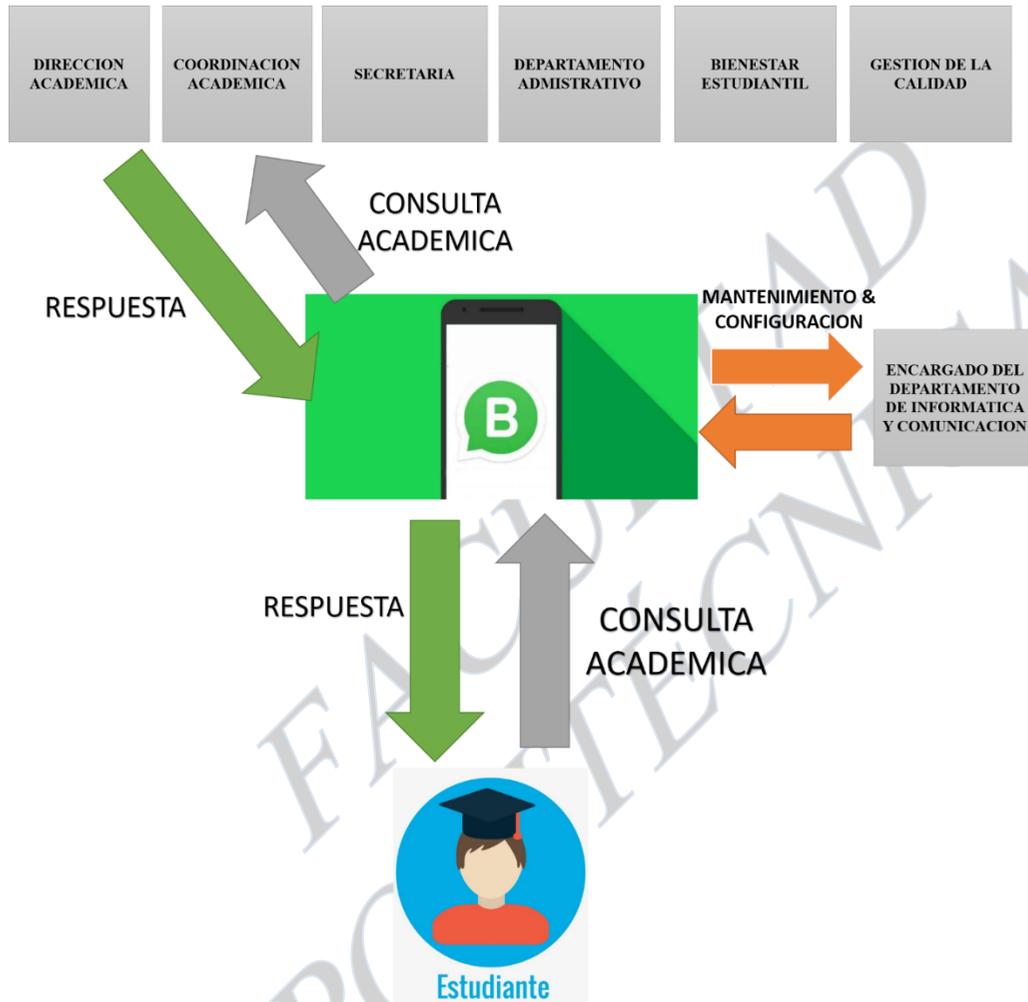
- Directora Académica
- Coordinadora Académica
- Secretaria
- Encargado Departamento Administrativo
- Encargada de Bienestar Estudiantil
- Encargada de Gestión de la Calidad
- Encargado de Informática y Comunicación

- **MATERIALES**

- Celular
- Computadoras
- Internet



## IX. ORGANIGRAMA DE LA METODOLOGIA DE LA UTILIZACION DE LA PLATAFORMA



## X. MODULO DESARROLLADO PARA ENVIO MASIVO DE MENSAJES A TRAVES DE WHATSAPP BUSSINES



ZEUS BUSINESS V. 1.0 - ENVIO DE MENSAJE MASIVO

**NUMEROS A INSERTAR**      **LISTA DE CONTACTOS A NOTIFICAR**      **MENSAJE A ENVIAR:**

098514112

N° CELULAR	ESTADO
0993512949	PENDIENTE
0981452615	PENDIENTE
0971541410	PENDIENTE

**\*MUY BUENAS\***  
%0ASe envia el siguiente mensaje a fin de informar la fecha final de entrega del Plan Semestral de Clases el cual seria 21-05-2021.  
%0A\*Gracias por su tiempo\*  
%0A\*Atte.\* Secretaria Facultad Politecnica

**VACIAR**      **REESTABLECER**

Ref. de mensaje:  
\*HOLA\* -----> Texto en negrita  
%0A -----> Salto de Linea

**TOTAL MENSAJES ENVIADOS: 0**

**ENVIAR MENSAJES**

**AGREGAR NUMEROS**      **TOTAL CONTACTOS: 3**      **VACIAR**  
**LIMPIAR**

**ELABORADO POR:** Ing. Diego Ariel Ayala Arzamendia  
Encargado de Departamento de Relaciones y Comunicaciones  
Facultad Politécnica - UNVES

