



RESOLUCIÓN N° 106 SANTA ROSA, 21 de marzo de 2018

VISTO:

El expediente N° 3789/15 registro de rectorado, caratulado: "Comisión de Capacitación Permanente para el Personal Nodocente de la Universidad - Propuestas de capacitación para el Sector Nodocente de la UNLPam"; y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución N° 094/07 se crea la Comisión de Capacitación Permanente para el Personal Nodocente de la Universidad Nacional de La Pampa.

Que la mencionada Comisión fue creada con el objetivo de asesorar y coordinar actividades de capacitaciones generales y específicas, tanto internas como externas, para los trabajadores Nodocentes de la Universidad.

Que por Resolución N° 307/16 el Consejo Superior, designa nuevos miembros de la Comisión Capacitación Permanente para el Personal Nodocente de la Universidad Nacional de La Pampa.

Que desde el año 2017 la Comisión mantiene reuniones con la finalidad de delinear acciones referidas a capacitación Nodocente.

Que por Resolución N° 214/17 se aprueba el Programa de Capacitación Permanente del Personal Nodocente de la UNLPam para el período 2017-2019.

Que dicho programa tiene como objetivos principales: "Reforzar y complementar la formación del personal Nodocente, lo cual redundará en la mejora de sus tareas y funciones diarias. Concientizar al personal Nodocente sobre la predisposición para el trabajo multidisciplinario y en equipo, generando una actitud crítica y reflexiva sobre la dinámica institucional. Aplicar los conocimientos adquiridos en las labores cotidianas de los ámbitos específicos de trabajo. Brindar una formación general y específica para cada área de intervención y apoyo".

Que también prevé diversos tipos de capacitación, siendo estos: "Capacitación General: Está conformado por un conjunto de actividades de índole general destinadas a incrementar el conocimiento integral del trabajo del Personal Nodocente. Las mismas se enumeran en el presente documento y sus temáticas están divididas de acuerdo al tramo en el cual presta servicio el trabajador. Entendiéndose que el trabajador del tramo superior debe poseer los conocimientos del tramo intermedio e inicial. Capacitación Específica: Está compuesta por el conjunto de actividades propias de cada agrupamiento de acuerdo al



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

Convenio Colectivo de Trabajo y podrán estar, o no, divididas de acuerdo al tramo de pertenencia del trabajador”.

Que del mismo modo también comprende capacitaciones externas e internas, entendiendo a ambas como: “La forma externa comprende a todas aquellas capacitaciones en la cuales la Universidad, para su implementación, utiliza un agente capacitador externo. Esta forma de capacitación puede resultar de un convenio marco con alguna Institución o de una propuesta que surja del personal Nodocente. En este último caso podrá ser considerada la asistencia a cursos dictados en otras ciudades del país o la asistencia a capacitaciones en el exterior del país. En aquellos casos en que la capacitación sea interna a propuesta del Consejo Superior o de APULP, o sea de carácter externa, la Comisión de Capacitación Permanente deberá evaluar el contenido mínimo de la propuesta de capacitación y el financiamiento de la misma, y emitirá una opinión sobre su viabilidad”.

Que atendiendo a los lineamientos establecidos en el Programa de Capacitación Permanente del Personal Nodocente, la Comisión de Capacitación, en el marco de sus funciones, ha analizado tres propuestas de capacitación para el personal Nodocente de la UNLPam y considera pertinente se puedan llevar a cabo durante el primer semestre del año en curso.

Que entre las propuestas analizadas se encuentran dos (2) cursos de capacitación propuestos por el Mgr. Sebastián SÁNCHEZ FAY, titulados: “Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación” y “Atención al público: el arte de servir”.

Que el primer curso de capacitación estará destinado al personal Nodocente perteneciente a las categorías 1, 2, 3, 4 y 5 de todos los agrupamientos.

Que el segundo curso estará destinado al personal que revista en las categorías 6 y 7 de todos los agrupamientos del personal Nodocente de la UNLPam.

Que la tercera propuesta corresponde al taller: “Lineamientos para la unificación de procedimientos y controles administrativos de las secretarías económicas administrativas de la UNLPam”, destinado específicamente al personal Nodocente de las Secretarías Económico Administrativas de Rectorado y de todas las Unidades Académicas, el mismo tiene por objetivo de delinear y definir procedimientos administrativos uniformes en todo el ámbito de la UNLPam.

Que el taller “Lineamientos para la unificación de procedimientos y controles administrativos de las secretarías económicas administrativas de la UNLPam” estará a cargo de las CPN Alicia RODA, Fabiana VILLALBA y Liliana MINA; participará como profesor invitado el CPN Gastón BONACCI.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

Que existen fondos suficientes en el presupuesto vigente para hacer frente a las erogaciones que demande la implementación de los cursos de capacitación y del taller propuesto.

Que la Comisión de Comisión de Enseñanza e Investigación emite despacho en tal sentido.

Que en sesión del día de la fecha se aprueba por unanimidad el tratamiento sobre tablas del despacho el que, puesto a consideración del Cuerpo resulta aprobado de la misma manera.

POR ELLO,

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el dictado del curso de capacitación para el personal Nodocente de la UNLPam titulado: "Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación", a cargo del magíster Sebastián SÁNCHEZ FAY, cuyo programa figura como Anexo I de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: Aprobar el dictado del curso de capacitación para el personal Nodocente de la UNLPam titulado: "Atención al público: el arte de servir", a cargo del magíster Sebastián SÁNCHEZ FAY, cuyo programa figura como Anexo II de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: Aprobar el dictado del Taller específico para el personal Nodocente de las Secretarías Económicas Administrativas del Rectorado y de las Facultades titulado: Taller: "Lineamientos para la unificación de procedimientos y controles administrativos de las secretarías económicos administrativas de la UNLPam", programa figura como Anexo III de la presente Resolución, a cargo de las CPN Alicia RODA, Fabiana VILLALBA y Liliana MINA; participará como profesor invitado el CPN Gastón BONACCI.

ARTÍCULO 4°: Encomendar a los miembros de la Comisión de Capacitación Permanente para el Personal Nodocente de la Universidad, planificar la implementación, puesta en marcha y organización de las propuestas de capacitación aprobadas en los Artículos 1°, 2° y 3° de la presente Resolución, así como diseñar un instrumento para evaluar los resultados de la capacitación y elevar un informe al Consejo Superior de la UNLPam.

ARTÍCULO 5°: Establecer que las erogaciones que demande el dictado de las propuestas aprobadas en las Artículos 1°, 2° y 3° deberán ser imputadas a Programa 35 – Subprograma 03 – Inc. 3 y Programa 30 – Subprograma 04 – Inciso 3.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

ARTÍCULO 6°: Regístrese, comuníquese. Pase a la Secretaría de Cultura y Extensión a los efectos de dar amplia difusión y comuníquese a APULP. Cumplido, archívese.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

ANEXO I

DENOMINACIÓN DE LA PROPUESTA:

“LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN”

RESPONSABLE:

SÁNCHEZ FAY, SEBASTIÁN

DESTINATARIOS:

Personal Nodocente de planta permanente de la Universidad Nacional de La Pampa que revista en las categorías 1, 2, 3 ,4 y 5 de cualquier agrupamiento. (Cupo entre 25 y 30 personas)

FUNDAMENTACIÓN:

Cuando observamos el contenido de las carreras universitarias son muy pocas las que incluyen temas como los mencionados (comunicación, trabajo en equipo, gestión de conflictos, liderazgo, motivación, coaching) y las que lo incluyen cubren un porcentaje mínimo y escaso de la formación de contenidos teóricos específicos. Estos graduados salen al mercado, son contratados por empresas, demuestran sólidos conocimientos técnicos profesionales, son ascendidos a puestos de conducción y en muchos casos ahí comienza el problema.

El curso se basa en una metodología variada, activa y de alta participación de los alumnos, consistente en:

- Desarrollos conceptuales breves por parte del profesor.
- Trabajos individuales, grupales y por equipos.
- Torbellino de ideas.
- Ejercicios de dinámica de grupos.
- Análisis de material bibliográfico.
- Rol playing.
- Presentaciones por parte de los participantes.

RESUMEN DEL PROYECTO:

El curso no apunta a hacer de cada uno de ustedes un líder. Este es un trabajo que excede el alcance del curso. El curso sí va a decirles y explicarles qué es ser líder, qué hacen, qué comportamientos despliegan y abrir oportunidades para que cada uno explore su propio liderazgo.

OBJETIVO GENERAL:

El trabajador Nodocente deberá comprender y rever aspectos que tienen que ver con la estructura funcional de cada unidad académica y sus tramos jerárquicos (tramo superior, intermedio e inicial).



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

Deberá también comprender y analizar responsabilidades que cada cargo tiene y que hace a un buen trabajo en equipo.

El propósito del taller es profundizar el concepto y la función del líder en el contexto y las organizaciones actuales, apuntando a generar un liderazgo creador de condiciones favorables para el funcionamiento de los equipos en términos de comunicación, participación y compromiso. Un liderazgo creador de nuevas realidades y su vinculación entre la UNLPam y el personal Nodocente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al finalizar el ciclo los participantes habrán:

- Tomado conciencia el efecto que la situación actual de crisis e incertidumbre está teniendo en las personas y las organizaciones.
- Reflexionado acerca del rol del líder en las organizaciones actuales.
- Conocido la diferencia entre liderar y gerenciar.
- Entendido la importancia de crear condiciones que generen compromiso, alineación y logro de resultados.
- Incorporado enfoques y técnicas para liderar y trabajar en equipo.
- Comprendido la importancia que la comunicación y el diálogo tienen en el ejercicio del liderazgo.
- Vivenciado los efectos de la retroalimentación como instrumento de cambio.
- Profundizado el conocimiento personal relacionado al liderazgo: ampliación de conciencia

CONTENIDOS / EJES TEMÁTICOS DE LA PROPUESTA:

Tema 1: LAS ORGANIZACIONES Y EL CONTEXTO ACTUAL:

“LA UNLPam COMO ORGANIZADOR Y LA MIRADA DEL PROPIO PERSONAL NODOCENTE”

Las tendencias actuales del mercado. Efectos del mercado competitivo. Su impacto en las organizaciones. Respuesta de las organizaciones a los cambios del entorno. La empresa horizontal y flexible. La organización orientada a los procesos. Los cambios en el mundo del trabajo. El rol del liderazgo en estas organizaciones. Los principales obstáculos en el desarrollo de las compañías. El comportamiento esperado en las personas. ¿Qué hacer desde el liderazgo para producir cambios? Vinculación entre la UNLPam y el personal Nodocente.

Tema 2: EL CONCEPTO DE LIDERAZGO EN EL CONTEXTO ACTUAL:

“VINCULACIÓN CON LA ESTRUCTURA JERÁRQUICA DE PERSONAL NODOCENTE DE LA UNLPAM o UNIDAD ACADÉMICA”

Hacia una definición del liderazgo. Diferencia entre liderar y gerenciar. Un nuevo concepto integrador: “líderes gerenciales”. Las habilidades del liderazgo. Características de liderazgos exitosos. Herramientas de gestión. Cómo lograr orientar y alinear una compañía con su futuro



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

deseado. La generación de compromiso e integración de la gente. El concepto de empowerment. Los procesos básicos de la conducción y el liderazgo. Los condicionamientos personales como obstáculo para el cambio de las organizaciones. Algunas investigaciones sobre liderazgo y conducción. Importancia de la confianza y la credibilidad. Las tareas de los líderes en sus organizaciones.

Tema 3: LIDERAZGO DE EQUIPOS DE TRABAJO

“VINCULACIÓN CON LA ESTRUCTURA JERÁRQUICA DE PERSONAL NODOCENTE DE LA UNLPAM o UNIDAD ACADÉMICA”

Definición de equipo. El fenómeno de la percepción. La búsqueda de acuerdos y consenso. El efecto sinérgico. Dos variables importantes en el efecto sinérgico: metodología racional y clima. El trabajo en equipo orientado a la satisfacción del cliente interno y o externo. Ventajas del trabajo en equipo. Características de equipos efectivos y de alto rendimiento. Condiciones para favorecer el trabajo en equipo. Técnicas para el trabajo en equipo.

Tema 4: LA COMUNICACIÓN EN EL EJERCICIO DEL LIDERAZGO

Componentes de la comunicación interpersonal. Efectos de la comunicación en la productividad. Concepto de retro-información. La retro-información como instrumento de cambio. La Ventana de JOHARI. Experiencia vivencial. Los diálogos en la práctica del liderazgo. Diferentes tipos de diálogos. Coaching. Comunicación y conflicto entre grupos dentro de una organización.

DURACIÓN DE LA PROPUESTA:

El curso estará dividido en 4 Jornadas de 3 hs cada una, con un break de 15 minutos por Módulo de trabajo desarrollado. El tiempo entre 1 taller y el subsiguiente no debería ser de más de 15 días. Durante el primer semestre de 2018.

CERTIFICACIÓN: Se entregará certificado de asistencia y finalización/aprobación del taller a los que asistan al 100% de los encuentros y una Encuesta de Satisfacción para Evaluar su interés en el mismo.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

ANEXO II

DENOMINACIÓN DE LA PROPUESTA:

“ATENCIÓN AL PÚBLICO: EL ARTE DE SERVIR”

RESPONSABLE:

SÁNCHEZ FAY, SEBASTIÁN

DESTINATARIOS: Personal Nodocente de planta permanente de la Universidad Nacional de La Pampa que revista en las categorías 6 y 7 de cualquier agrupamiento. (Cupo entre 25 y 30 personas)

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la Atención al Público de toda la Universidad ya que el trabajador Nodocente es un nexo importante en las relaciones sociales de la Universidad, ya sean externas o internas.

Conocer sobre nosotros mismos, “UNLPam”, “Nuestra Institución”.

Una jornada de energización hacia su labor como Profesional de Atención al Público.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al finalizar el ciclo los participantes habrán:

- Compartir técnicas para desarrollar una positiva actitud hacia usted y los demás.
- Consejos para la Atención al Público
- Concientizar sobre la importancia que tiene la Actitud de las personas en lo laboral, sino también en su profesión y su vida (85% del éxito depende de ello).
- Herramientas Estratégicas FODA, Planificación y definición de objetivos de “UNLPam”. Vinculación con el Plan estratégico de la UNLPam.
- Creer en sí mismos”. “Creer en lo que hacen”, para poder trasladarlo en la Atención al Público o Servicio que tengo para ofrecer. Motivación.
- Generar Confianza y Perder la Timidez a partir de trabajar con Vídeos, ejercicios individuales y Dinámicas de Grupo.
- Los hábitos negativos y los efectos.

Ponemos en diferentes roles (desde la perspectiva de la organización y del público) tomando en cuenta especialmente los primeros 30 segundos de contacto que define que un servicio se pueda llevar a cabo o no “Rompiendo el Hielo con el Público”. La importancia del Contacto Personal y una red de relaciones.

Módulo 1: Motivación Personal en mi función

La profesión de la atención y servicio al público

Quiénes son representantes



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

Quien es su principal público

Factores que aportan al éxito de un “trabajador Nodocente”

El mejor vendedor del mundo (artículo de trabajo)

Autoimagen

Hábitos: Como cambiarlos

12 Hábitos aplicables al “trabajador Nodocente” altamente efectivos

Causas posibles de que un “trabajador Nodocente” no sea representante

La técnica del ascensor: 30 segundos para mostrarse. Ensayar y presentar

¿Cuál es la percepción que tiene el público de nuestra propuesta de servicios?

Módulo 2: “UNLPAM”, Nuestra Institución

Dimensión Estratégica: Misión, Visión Valores

Historia de la Institución y que Somos

Analiza tu entorno, conoce tu negocio: Herramienta FODA: Vinculación con el Plan estratégico de la UNLPam.

Planificación en la Atención al Público y componentes de un Objetivo

Comunicación y Servicios Ofrecidos

Claves de “UNLPAM”: Conocer y vincular los distintos servicios de la UNLPam y unidades académicas con las distintas áreas de servicios.

Módulo 3: Atención al Público

"Lo más importante para atender bien a mi público es ponerme en su lugar y siempre pensar en la forma que me gustaría que me atiendan a mí."

Actitud y Confianza en la Atención al Público

Preguntas sobre la Actitud en el Servicio al Público

Las 3 tesoros más importantes para el rol de Atención al Público

¿Por qué se pierde el público? ¿Una queja es un favor?

Cómo solucionar las quejas de mi público objetivo

Cómo lidiar con un público furioso ¿Se puede recuperar a este público insatisfecho? Los efectos colaterales de una mala atención al público.

Networking o cómo generar una red de contactos

Consejos para “Atención al Público”

Contar con empleados leales permite crear también un público fiel.

El Don del Servicio: ¿El público siempre tiene la razón? Convertir al público en un invitado

METODOLOGÍA:

Metodología variada, activa y de alta participación de los asistentes, consistente en:

Desarrollos conceptuales breves por parte del profesor.

Trabajos individuales, grupales y por equipos.

Torbellino de ideas.

Ejercicios de dinámica de grupos.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

Rol playing.

Presentaciones por parte de los asistentes para evaluar la aplicación de lo aprendido.

DURACIÓN DE LA PROPUESTA:

El curso estará dividido en 4 Jornadas de 3 hs cada una, con un break de 15 minutos por Módulo de trabajo desarrollado. El tiempo entre 1 taller y el subsiguiente no debería ser de más de 15 días. Durante el primer semestre de 2018.

CERTIFICACIONES:

Se entregará certificado de asistencia y finalización/aprobación del taller a los que asistan al 100% de los encuentros y una Encuesta de Satisfacción para Evaluar su interés en el mismo.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

ANEXO III

DENOMINACIÓN DE LA PROPUESTA:

“LINEAMIENTOS PARA LA UNIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES ADMINISTRATIVOS DE LAS SECRETARÍAS ECONÓMICOS ADMINISTRATIVAS DE LA UNLPam”

RESPONSABLES:

CPN Alicia RODA, CPN Fabiana VILLABA y Sra. Liliana MINA
Profesor invitado: CPN Gastón BONACCI.

DESTINATARIOS:

Jefes de Departamentos Económicos Administrativos y Directores Económicos Administrativos de las Secretarías Económicos Administrativas de las Unidades Académicas y Jefes de Departamento y Directores de las Áreas Administrativas del Rectorado de la UNLPam. En este caso la asistencia al taller es de carácter obligatorio.

FUNDAMENTACIÓN:

La necesidad de sentar las bases conceptuales, metodológicas y técnicas de los procedimientos administrativos que se aplican en la Universidad Nacional de La Pampa, se ha tornado indispensable en tanto y en cuanto se ha notado que cada dependencia y/o área administrativa posee formas diferentes de tramitar sus operaciones.

Usualmente los procedimientos administrativos son la herramienta o instrumento que debe aplicarse en la tramitación de los expedientes o actuaciones y prácticas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida en las instituciones, en nuestro caso, en las Universidades Nacionales, y muy particularmente, los que se aplican en la UNLPam.

El adecuado manejo de los procedimientos administrativos y de la gestión documental permite agilizar la gestión universitaria, y evitar o disminuir los reclamos administrativos o judiciales derivados de errores en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Además de los reclamos mencionados cabe destacar la necesidad de lograr unificar criterios de trabajo y de procedimientos que optimicen el trabajo de las áreas Económicos Administrativas de la Universidad, y de esta manera poder mejorar el servicio brindado a la comunidad universitaria en particular y a la sociedad en general.

La actividad de la Universidad se manifestará a través del procedimiento administrativo, y para ello requiere de personal capacitado especialmente para hacer que los procedimientos se lleven a cabo con la mayor celeridad posible, sobre todo, en relación a aquellas reglamentaciones propias y especiales de esta Casa de Estudios.

Es por esta razón que desde la Secretaría Económico Administrativa de la UNLPam se ve la necesidad de definir y unificar estos lineamientos de acción y de alguna forma transmitir estos criterios a las Secretarías Económicos Administrativas de las Facultades.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario
de la Reforma Universitaria -
60 años de la creación
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

OBJETIVOS GENERALES:

Analizar los procedimientos administrativos realizados en las diversas áreas administrativas de las UNLPam (Rectorado y Unidades Académicas) y que normativas los sustentan.

Relacionar las prácticas y las reglamentaciones para poder definir procedimientos uniformes en todo el ámbito de la UNLPam que otorgue un mayor dinamismo y eficiencia a los trámites.

Crear un proyecto que sirva de base para establecer un manual de procedimientos general de las áreas Económicas Administrativas de la UNLPam.

NORMATIVA A TRABAJAR:

Interna:

Resolución N° 478/16 del Consejo Superior

Resolución N° 129/09 del Consejo Superior

Resolución N° 213/10 del Consejo Superior

Resolución N° 11/16 del Consejo Superior

Resolución N° 71/17 del Consejo Superior

Resolución N° 119/95 del consejo Superior

Resolución N° 112/03 del Consejo Superior

Resolución N° 144/17 del Consejo Superior

Resolución N° 130/17 del Consejo Superior

Resolución N° 23/17 del Consejo Superior

Nacional:

1030/16 (Compras)

1023/01 (Compras)

IMPUESTOS NACIONALES (IVA, GCIAS. SUSS)

IMPUESTOS PROVINCIALES (IIBB, SELLOS)

Instructivos:

Manual de Cajas Chicas.

DURACIÓN DE LA PROPUESTA:

El taller estará dividido en 6 Jornadas de 2 hs. cada una a desarrollarse de modo semanal. Será necesaria la utilización de tecnologías de comunicación audiovisual disponible en la Universidad para poder estar en contacto con el personal de General Pico. Durante el primer semestre de 2018.