Resumen Ejes temáticos presentados por institución para el trabajo en la comisión de Buenas Prácticas.

Universidad Nacional de Avellaneda

* Evaluación institucional
* Plan estratégico (elaboración, implementación, seguimiento)
* Calidad de la gestión para la enseñanza.

Universidad Nacional de Entre Ríos.

* Formación interna y fortalecimiento del desempeño y las relaciones laborales
* Notificaciones generales a la comunidad universitaria

Universidad de Flores

* La internacionalización de la universidad como desarrollo estratégico y de diferenciación institucional.

Universidad Nacional de Luján

* Responsabilidad social universitaria: mejores prácticas desde la perspectiva ambiental y solidaria
* Habilidades y competencias necesarias para la gestión universitaria en el marco del s XXI
* Proceso de auto evaluación como paso previo al desarrollo del plan institucional

Universidad Fasta de Mar del Plata

Gestión

* Registro y sistematización de actos administrativos
* Toma de decisiones

Docencia

* Calidad de los centros de apoyo a la educación a distancia
* integración de la modalidades (regímenes)
* Gestión de la innovación docente (planes)

Investigación y extensión

* Gestión de la integración de las funciones de investigación, extensión, transferencia y vinculación

Universidad Católica de Salta

Gestión

* **Evaluación y seguimiento del plan estratégico institucional**
* **Certificado para el sistema de consultas y reclamos universitarios**

Docencia

* **Gestión de calidad en el circuito de exámenes finales  en la modalidad a distancia**

Investigación y Extensión

* **Proceso de presentación y selección de proyectos de extensión**

# Fundamentación Ejes Presentados por la Universidad Nacional de Entre Ríos.

**NOTIFICACIONES GENERALES A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

PROBLEMÁTICA ACTUAL

En muchas oportunidades, nos hemos encontrado con la necesidad de comunicar fehacientemente información a nuestra comunidad universitaria, advirtiendo que la información de contacto que tenemos no está completa, ni actualizada, ni unificada.

El esfuerzo que implica asegurar la calidad de la información de contacto que existe en las diferentes bases de datos de la universidad, es un trabajo artesanal y muy poco sistematizado, que consume muchísimos recursos de trabajo y tiempo y aún así no nos asegura el éxito de la receptividad, ni nos da siquiera una idea aproximada de la cantidad de agentes a los que hemos informado.

En muchas oportunidades, la universidad como institución, se constituye en agente de información, requiriendo entonces además, una devolución de aquellos que fueron efectivamente informados.

Es por lo antes mencionado que consideramos de suma importancia la actualización permanente de una **única base de datos de contacto** de los agentes de la comunidad universitaria y la generación de los **procesos necesarios para asegurar su calidad**.

CUESTIONES A ABORDAR

La necesidad de notificar fehacientemente a los agentes de la universidad, plantea dos cuestiones que deberán abordarse y solucionarse eficientemente:

* Análisis y diseño de un procedimiento que permita la comunicación de información a la **mayor cantidad** de agentes de la comunidad universitaria, ya sea por cuestiones que requieran una retroalimentación, como de comunicaciones netamente informativas que no requieren.
* Análisis y diseño de un procedimiento que permita mantener una única base de datos de contacto actualizada y de esta manera asegurar la mayor receptividad posible en las comunicaciones mencionadas en el primer procedimiento.

ANALISIS DE LA SITUACION

En primer lugar se deberá

* Determinar cuáles datos de contacto son realmente importantes. (Minimizar el esfuerzo que requerirá actualizarlos por parte del agente en las diferentes instancias.)
* Hacer una auditoria de los datos existentes.
* Definir procesos y procedimientos de actualización y depuración de datos con el objetivo de enriquecer, actualizar y depurar los datos existentes.

PUNTO DE PARTIDA

El punto de partida para actualizar y depurar una base de datos de información de contactos existentes, es lograr que el usuario, en este caso el agente de la universidad, verifique, actualice y/o confirme sus propios datos, en una instancia inicial, que puede tratarse de una campaña especial de re-empadronamiento. Esta instancia inicial, deberá contemplar la posibilidad de que los agentes no estén familiarizados con las herramientas web, debido a esto podría hacerse necesario planificar también:

* Notificaciones en transparentes o sitios comunes de publicación no virtual.
* Instructivos y capacitaciones (videos) para el uso de las herramientas web con el objetivo de re-empadronarse.
* Procedimiento para solicitar clave de acceso en caso que no la tuviere.

PERDURABILIDAD EN EL TIEMPO

Según las estadísticas, en sólo un año, un promedio de 13% de los datos de contacto se vuelve obsoleto, y por esta razón deben disponerse mecanismos de actualización permanente de estos datos.

* Es deseable crear en el agente la necesidad de hacer uso de herramientas web, utilizando las mismas para brindar diferentes servicios útiles, y de esta manera asegurar que el agente mantenga sus datos de contacto con una periodicidad determinada.
* **También el uso de mails de cortesía** enviados a las direcciones de correo de los agentes invitando a actualizar o confirmar los datos de contacto.

ASEGURAR LA RECEPTIVIDAD DE INFORMACIÓN

Las direcciones de correo electrónico mantenidas de esta manera pueden utilizarse para efectuar cualquier notificación general, ya sea a través de mails con información, o mails de cortesía invitando a ingresar a las herramientas web. De acuerdo a las características de las bases de RRHH de la Institución, es factible la creación de grupos de agentes con determinadas características para dirigir notificaciones específicas, como ser:

* Agentes que pertenecen a un determinado escalafón
* Agentes que viven de determinada localidad.
* Agentes mayores a determinada edad.
* Etc.

Cada determinado tiempo, deberá efectuarse algún tipo de análisis estadístico para determinar que cantidad de agentes no han actualizado sus datos de contacto y/o no han chequeado sus notificaciones en las herramientas web.

FORMACION INTERNA Y FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO Y LAS RELACIONES LABORALES

OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

La formación interna es una herramienta de capacitación, implementada en las organizaciones con el objetivo de garantizar por un lado la correcta inducción al puesto de trabajo para los nuevos empleados, y por otro lado para crear y mantener una fuerza de trabajo motivada, capacitada y eficaz que este alineada con los objetivos de la organización.

VENTAJAS

Esta herramienta apuesta a detectar y potenciar el talento de FORMADORES INTERNOS, para que a se encarguen de acompañar el desarrollo laboral y profesional de sus propios compañeros de trabajo a lo largo del tiempo, según objetivos definidos por la organización y el sector.

La formación interna comienza con un programa de inducción que permite al empleado conocer su función y aprender a hacer el trabajo relativo a su puesto, su propósito, y como impacta su desempeño en la estrategia institucional.

A través de la formación interna, lo trabajadores concilian con mayor eficacia el horario de su jornada de trabajo con el tiempo utilizado para su capacitación. Esto aumenta la satisfacción personal y reduce el estrés.

Además, de lo anterior, la formación interna presenta ventajas en cuanto a la pertinencia de trabajo y el costo, si se compara con la provisión de formación externa.

IMPLEMENTACIÓN DE LA PRÁCTICA

* Proyecto institucional de inducción a cada puesto de trabajo de la organización.
* Comunicación formal de las funciones de cada puesto de trabajo.
* Detección y evaluación de necesidades de formación interna en las diferentes áreas según los requerimientos de cada puesto de trabajo.
* Selección de formadores/tutores dentro de la organización que puedan llevar adelante la formación de sus pares.
* Ofrecer a los formadores/tutores cursos de formación de formadores, en los que puedan adquirir herramientas pedagógicas para transmitir el conocimiento de un modo claro y didáctico.
* Diseño de temarios y cronogramas de capacitación.
* Análisis de necesidades de emplazamientos y herramientas.