



1. Relaciones interpersonales con el público interno y externo. (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

CONTENIDOS:

- Usos de apoyos tecnológicos para la atención al usuario.
- Recreando un lenguaje asertivo para el intercambio.
- Usos de estructuras y formatos discursivos asertivos.
- Herramientas de neurociencia para la concentración y la escucha.
- Escucha eficaz.
- Identificación de metaprogramas y sistemas de representación Atención telefónica.
- Seguimiento de casos, usuarios.
- Apoyos de información: mail, web, cartelera. Uso de redes sociales para información.
- Optimización de los apoyos de contacto, información y atención.
- Aplicación de sistemas de evaluación y devolución de la calidad de atención.
- Generar una red de cooperación y trabajo en equipo de cada sector.

2. Atención al Público en Institutos Asistenciales. (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.)

Atento las particularidades propias del sector asistencial y las situaciones especiales en las que se encuentran diariamente en sus puestos de trabajo, mayormente en la atención al público externo, se propone un abordaje específico para este sector, que permita desarrollar una serie de competencias y aptitudes que mejoren su desempeño a través de la incorporación de contenidos similares al curso de Relaciones Interpersonales y actitudes relacionadas al tema en cuestión.

Se propone un abordaje centrado en adquirir herramientas y prácticas que faciliten una rápida y correcta liberación del stress, al mismo tiempo que, los participantes van desarrollando habilidades de empatía y escucha eficaz para crear un contexto de contención y facilitar así, la interrelación y la comprensión mutua entre el empleado asistencial y el paciente, familiar, acompañante u otro.



3. Indicadores para la Gestión Universitaria. Teoría y Práctica (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Objetivos:

- Brindar herramientas para la interpretación de indicadores de gestión y análisis institucional.
- Elaborar indicadores de gestión que sirvan de guía para acción y de seguimiento de desvíos.
- Medir la evolución de distintas áreas de la universidad a partir de información que contemple el contexto y los posibles sesgos interpretativos.

Contenidos

- Definición de indicadores. Tipos de indicadores
- Advertencias sobre el uso de indicadores para el diagnóstico organizacional:
- Problemas de información, de representación, de medición, de interpretación y de incentivos
- Construcción de Indicadores. Descripción de casos
- Ejercicios de aplicación sobre Indicadores en el sistema universitario en general y en el área de trabajo en particular.
- Generación de datos (Usuarios internos/externos)

4. Desarrollo Personal (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Objetivos:

Que los participantes:

- Se conozcan más a sí mismos y a aquellas personas con las que interactúan.
- Mejoren sus vínculos
- Desarrollen la confianza necesaria para motivarse e inspirarse, permitiendo el logro de los resultados que se proponen.



5. Procedimientos Administrativos. (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Contenidos:

- Introducción y Apertura del Taller: concepto y fundamentos. Ley de procedimientos: ámbito de aplicación.
- Principios fundamentales del procedimiento: celeridad, informalismo, debido proceso.
- Clases de procedimientos.
- Procedimientos especiales de la Administración universitaria.
- Inicio del procedimiento: el expediente administrativo y las prácticas administrativas. Foliatura. Anexos. Desgloses. Escritos: recaudos legales, constitución de domicilio.
- Las partes del procedimiento: capacidad y legitimación.
- Estructura técnica del procedimiento: informes, dictámenes, actos interlocutorios y de mero trámite. Acto definitivo.
- Plazos en el procedimiento: cómputo. Vistas, traslados. Notificaciones: formas. Publicidad de los actos.
- Conclusión del procedimiento: formas normales y Anormales.
- Procedimiento recursivo: tipos de recurso. Tramitación.

6. Competencias Individuales. (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Objetivos:

- Reconocer conceptos de competencias individuales: valores, atributos, potencial.
- Detectar y potenciar las competencias individuales.
- Explorar y desarrollar competencias básicas para el agente no docente.

7. Gestión de Historias Clínicas (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Contenidos:



- La Historia Clínica. La trascendencia como documento médico legal.
- Pertenencia y guarda de la Historia Clínica.
- La Historia Clínica como constancia de la relación médico paciente y de la conducta médica.
- El valor de la Historia Clínica como prueba en los juicios de responsabilidad profesional.
- Historia Clínica y jurisprudencia. Marco legal: Ley N° 26529: derechos de los pacientes, consentimiento informado e historia clínica y modificatorias.
- Deber de información. Legislación aplicable. Resolución de casos concretos.

8. Oratoria (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Objetivos:

- Desarrollar habilidades para expresar ideas.
- Adquirir premisas básicas de la comunicación y corrección de vicios y latiguillos frecuentes en la oralidad.
- Incorporar conceptos y prácticas del discurso y el orador.

9. Tablero de Comando (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.)

Objetivos:

- Interpretar el concepto tablero de comando
- Valorar la importancia del tablero en salud como indicador de calidad
- Diseñar un tablero de comando aplicable
- Evaluar el tablero diseñado por alumnos

Contenidos:

MÓDULO I CONCEPTOS FUNDAMENTALES

- Concepto de tablero de comando



- Tablero de comando operativo
- Tablero de comando estratégico

MÓDULO II ASPECTOS FUNDAMENTALES

- Aspectos financieros
- Análisis de clientes reales y potenciales
- Análisis de procesos internos

MÓDULO III: DISEÑO DE TABLERO DE COMANDO

- Explicitación y comprensión de la estrategia
- Objetivos y metas
- Definición de responsables

MÓDULO IV: INDICADORES REPRESENTATIVOS

- Determinación de los indicadores más importantes
- Determinación de la periodicidad de la información
- Programas informáticos en tablero de comando
- Elaboración de un tablero de comando simple

10. Transferencia y Propiedad Intelectual (44 horas – 11 Jornadas de 4 hs.).

- Adquirir los fundamentos básicos para comprender las normativas y procedimientos a través de los cuales se protege la propiedad intelectual.
- Conocer el modelo de gestión y articulación de la transferencia y propiedad intelectual en la Universidad de Buenos Aires.
- Brindar a los asistentes herramientas para poder atender las problemáticas que se les presenten en sus roles cotidianos relacionados con la transferencia tecnológica y la propiedad intelectual.
- Ofrecer una nueva perspectiva a través de la cual valorizar la producción académica de la Universidad a través de su potencial para generar un impacto en la comunidad.



11. Introducción al Ceremonial y Protocolo (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Objetivos:

- Adquisición de los conocimientos necesarios para la aplicación del ceremonial, protocolo y etiqueta a nivel académico, oficial y social;
- Enseñar las herramientas fundamentales que esta disciplina aporta para un mejor y correcto desenvolvimiento en el ámbito empresarial;
- Enseñar para el arte de invitar y de recibir y actuar en los ámbitos privados.
- Preparar para el desempeño en instituciones, organizaciones, fundaciones y empresas en el área de ceremonial y protocolo, relaciones públicas, comunicaciones, recursos humanos u organización de eventos.

Contenidos:

- Ceremonial, Protocolo y Etiqueta
- Etiqueta y Buenos Modales
- Actos protocolares y su organización
- Otorgamiento títulos honoris causa. Otorgamiento de distinciones de profesor Emérito, Consulto, Honorario. Asunción de autoridades. Firma de convenios. Logística. Medios auxiliares. Ceremonial para actos. Conferencias. Visitas protocolares. Actos fuera del lugar de trabajo. Tratamiento de la prensa.
- Distribución de Invitados a la Mesa
- Nociones de ceremonial escrito

25. La organización y el dirigente, el personal y sus resultados (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Objetivos:



- Describir el funcionamiento sociotécnico de una organización educativa
- Elaborar un autodiagnóstico educativo, efectuando propuestas de mejora
- Definir la estructura de la organización, roles organizacionales y perfil de competencias requeridas
- Autodiagnosticar la relación entre exigencias del puesto, perfil requerido y calidad de resultados
- Fundamentar la incidencia de la formación profesional del personal en sus competencias laborales y en la calidad del servicio
- Presentar a los valores y actitudes como claves para la calidad. Enunciar las áreas de relación que requieren desempeños de calidad personal. Auto diagnosticar valores y atributos de calidad personal para la mejora de la cultura organizacional y el medio social.

Contenidos:

- La Organización Educativa, según el Enfoque Sociotécnico.
- La Organización, los/las Dirigentes y sus resultados
- Cultura y cambio organizacional

26. Introducción a la Importación y Exportación en UBA. Comercio Exterior (16 horas – 4 Jornadas de 4 hs.).

Contenidos

- Procedimiento básico a los fines de llevar un seguimiento responsable respecto a las importaciones/exportaciones que se realizan a nombre de esta Universidad
- Acceso a los beneficios de la exención de gravámenes para la importación de bienes destinados exclusivamente a proyectos de investigación.(Ley 25613 Registro Nacional de organismos y entidades científicas y tecnológicas)
- Conocer y evaluar las posibles operaciones del Comercio Exterior en materia de Importación y Exportación y sus actores intervinientes en la operatoria. (Terceros Organismos SENASA, ANMAT, FAUNA Y BIODIVERSIDAD, LEALTAD COMERCIAL (SICyM)



27. Talleres de Mantenimiento y Servicios Generales (32 horas – 8 Jornadas de 4 hs.).

Ejes temáticos

- Carpintería
- Electricidad
- Pintura
- Pañol y Mantenimiento
- Construcción en Seco

Observaciones generales:

- Los docentes se encuentran previstos por la Dirección de Capacitación y Desarrollo y pendientes de su confirmación acorde a lo estipulado en el Artículo 2° del presente acto resolutivo.
- Se hará entrega de: material relacionado con los contenidos propuestos y Constancias de asistencia a los participantes no docentes que concurran mínimamente al 80% de las jornadas previstas para cada curso.
- La oferta de cursos incluye las Zonas: Plaza Houssay (Facultad de Ciencias Económicas), Ciudad Universitaria (Facultad de Ciencias Exactas) y Zona Paternal (Sede CBC Paternal y Facultad de Agronomía)