

Premio Nacional a la Calidad 2021

Facultad de Ingeniería

Universidad Nacional de la Calidad

Indice

Informe Preliminar.....	iv
Presentación del Organismo.....	Xiii
Cuerpo del informe. Relatorio.....	1
Capítulo 1: Dirección y Planeamiento	
Planeamiento Estratégico. Formulación y Difusión.....	2
Planeamiento estratégico. Monitoreo y Evaluación.....	7
Integridad en la Función Pública.....	12
Diversidad e Inclusión con Perspectiva de Derechos.....	13
Vinculación con los Objetivos de desarrollo Sostenible.....	14
Mecanismos de relación, articulación y gestión de las partes interesadas.....	15
Mejora e Innovación Pública como factores esenciales de la gestión	16
Capítulo 2: Enfoque en el interés general de la Ciudadanía y en el/la usuario	
Perspectiva de Valor Público.....	21
Conocimiento del ciudadano/a y /o el usuaria/o.....	23
Sistema de atención al ciudadano/a y /o el usuaria/o.....	28
Canales de participación social para el/la ciudadano/a y /o el usuaria/o.....	30
Capítulo 3: Procesos y Sistemas	
Planeamiento Operativo.....	35
Procesos y Sistemas Principales.....	36
Procesos y Sistemas de Apoyo.....	45
Proveedores.....	46
Sistemas Informáticos.....	47
Procesos de Monitoreo y Evaluación.....	48
Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Procesos.....	50

Conocimiento y Cumplimiento de los marcos legales y Regulatorios.....50

Capítulo 4: Gestión de las Personas en la Organización

Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Diseño y Funcionamiento...52

Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Perfiles de Puesto.....54

Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Competencias Laborales.....55

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Ingreso, Desarrollo,
promoción y Evaluación del personal.....56

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Capacitación.....58

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Participación.....59

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Trabajo Remoto.....59

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Calidad Ocupacional.....59

Sistema Salarial. Mecanismos de Compensación y reconocimiento individual.....61

Informe Preliminar

Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora

Presentación del organismo

En el año 1983 se inició la oferta de carreras de Ingeniería con dependencia directa del Rectorado de la UNLZ. En el año 1986 se creó la Facultad de Ingeniería como Unidad Académica de la UNLZ por Resolución Asamblea Universitaria 02/86 y se hizo cargo de las ofertas hasta entonces dependientes del Rectorado. La creación de la Facultad de Ingeniería fue la respuesta institucional a la demanda de recursos humanos formados en áreas tecnológicas que la proliferación de industrias y el desarrollo de los servicios en la región generaban. Las ofertas de titulaciones de Ingenierías que se crearon (Mecánica e Industrial) expresan la naturaleza de demanda orientada a la producción y los procesos manufactureros que caracterizan a las PyMEs de la región. En el año 1992 la Unidad Académica se trasladó al actual edificio del Complejo Universitario adquiriendo entonces mayor visibilidad institucional y mayor capacidad educativa. Nace el BTI, el Bachiller Tecnológico Industrial, "Ingeniero Carlos Giudici".

La Facultad de Ingeniería (FI-UNLZ), siguiendo los lineamientos de la Universidad, desarrolla desde su creación actividades de enseñanza, de extensión e investigación en campos del saber tecnológico, satisfaciendo necesidades de formación en disciplinas vinculadas a la ciencia, la ingeniería y la tecnología en general, con especial énfasis en las necesidades del desarrollo de la región metropolitana sur. Vale mencionar el proyecto que promovió Alberto Taquini, de donde se desprendió la creación de la primera Universidad nacional del conurbano bonaerense.

En los años que van desde la aparición de las ofertas de Ingeniería de la UNLZ y desde la creación y consolidación de la FI-UNLZ, la región se benefició de la generación y radicación de Industrias y de la implantación de uno de los Parques Industriales más grandes del país (Parque Industrial Burzaco con más de 300 industrias instaladas). La FI-UNLZ ha sido una de las condiciones de posibilidad que permitieron este desarrollo.

La FI-UNLZ declara como Misión: Ser un motor de desarrollo regional a partir de la generación y difusión de conocimientos, actitudes y habilidades en el campo de la tecnología, en un marco de valores éticos. (Res. HCA Nº 050/01).

El resultado del trabajo desarrollado en la FI-UNLZ esta orientado a:

- Mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- Promover el desarrollo económico y el empleo.
- Proteger el medio ambiente.

Entre sus compromisos institucionales se encuentran, formar alumnos y perfeccionar graduados con el fin de lograr una posición laboral adecuada, desarrollar políticas de extensión que acerquen la Facultad al medio laboral, industrial y social, desarrollar proyectos de investigación que cubran las necesidades y demandas de la industria y/o la sociedad y capacitar, perfeccionar y entrenar al personal docente y no docente para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Desde la Unidad Académica se impulsan las acciones que prioricen los siguientes aspectos:

- La formación y el perfeccionamiento de alumnos, graduados y profesionales de la ingeniería con el objeto de contribuir al cumplimiento de los objetivos señalados precedentemente, a través de planes de estudio, actividades de pre grado, grado,, extensión e investigación y postgrado pertinentes y actualizadas.

- La vinculación permanente con la región de pertenencia – empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas – con el objeto de poner a su disposición conocimientos y de dar prestación de servicios que contribuyan tanto a la propia función de docencia, investigación y extensión/ transferencia, como a la mejora de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la comunidad.

- La generación de políticas activas con el objetivo de desarrollar sistemas de calidad en todas sus funciones y por ende una búsqueda constante en alcanzar la excelencia del servicio educativo que se brinda.

- La consolidación de una planta docente altamente especializada y reconocida en su ámbito laboral específico, con sensibilidad a las necesidades del medio y capacidad de poner su conocimiento al servicio de los alumnos y de la comunidad.

- La mejora permanente de los sistemas de articulación con el nivel medio de enseñanza público y privado de la región, con el objeto de minimizar la brecha que separa a los alumnos con el nivel superior, sobre todo en áreas disciplinares como matemática y física y garantizar de esta manera la equidad e igualdad de oportunidades de educación.

- La articulación con el sector empresario, contribuyendo a la resolución de problemas de la empresa y de la comunidad y también en los procesos de formación de recursos humanos para los distintos niveles de producción.

- El impulso a la investigación aplicada y a la resolución de problemas en los que las ingenierías mecánica e industrial puedan contribuir con la creación de conocimiento y el desarrollo tecnológico.

A través de los últimos años se puede constatar una evolución y un desarrollo institucional sostenido. Aun en las condiciones de mayores amenazas del entorno, tales como la crisis nacional del año 2001, la Unidad

Académica ha logrado mantener no sólo la continuidad de sus procesos sino la fijación y concreción de sus metas.

La FI-UNLZ ha consolidado un modelo institucional flexible y dinámico con gran capacidad de adecuación a los estímulos sociales externos, a las demandas de cada época y a las necesidades propias de desarrollo. Ha soportado el mismo a través de distintas sedes y convenios con municipios y organizaciones industriales. Para esto ha utilizado asociaciones como APUEMFI y Fundación Atlántida.

La Universidad Nacional de Lomas de Zamora entiende a la Educación como un bien social que debe ser garantizado a todos los habitantes del país. En ese sentido su misión es trabajar para convertir en realidad este precepto.

Esta Universidad, emplazada en el corazón del Conurbano Bonaerense, convive con la realidad socio económica compleja que integra por su ubicación geográfica. El objetivo de esta casa de estudios es asegurar las condiciones de acceso a la Universidad Pública, Libre y Gratuita para garantizar la igualdad de oportunidades.

El acceso de cualquier ciudadana o ciudadano a la Universidad Pública constituye un derecho adquirido. La educación superior no sólo debe ser un bien público y social, sino un derecho humano universal y una responsabilidad del Estado.

Breve historia de la Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora

En el segmento final de la década del sesenta, la comunidad de Lomas de Zamora delineaba las aspiraciones de contar con un centro de estudios universitarios. Esto se materializó el 13 de octubre de 1972 con la sanción de la Ley 19.8884 que crea la Universidad Nacional de Lomas de Zamora junto a otras casas de altos estudios a lo largo de la geografía nacional argentina.

La creación de la UNLZ se inspiró, por un lado, en el redimensionamiento de las universidades nacionales -especialmente las de Buenos Aires y La Plata-, que desde tiempo atrás se veían sobrecargadas por una población estudiantil en aumento, y por otro lado, debido al gran crecimiento demográfico que se produjo entre 1960 y 1970, que en Lomas de Zamora alcanzó 51% y en el Gran Buenos Aires el 31%.

La premura con la que se aprobó el proyecto fundacional de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora hizo que no se diseñara un proyecto presupuestario que contemplara la necesidad de partidas para construcción de los edificios; de esta manera la UNLZ mostrará un desfase presupuestario que se extenderá a través del tiempo. En ese contexto se inscribieron los primeros alumnos para las tres nuevas carreras: Licenciatura en Administración, Ingeniería Rural, y Licenciatura en Comunicación Social, tres propuestas que intentaban darle un perfil de «no tradicionales» a las carreras de la UNLZ.

Desde su primer inscripción en 1972, la Universidad ha ido configurando una presencia en el ámbito de la Educación Superior que suma hoy una nutrida oferta de grado y posgrado. Con un promedio de 9000

ingresantes por año, y alrededor de 35 mil alumnos regulares, Lomas aporta un significativo porcentaje de la matrícula de las instituciones de educación superior de la provincia de Buenos Aires. El recurso humano fundamental lo compone un plantel de más de 2300 docentes.

Actualmente, ocupa varios edificios construidos en el predio Santa Catalina y en el complejo universitario en el denominado Cruce de Lomas, al que se accede por la Avenida Juan XXIII, a metros de la Ruta Provincial Nº4 y extiende su zona de influencia a varios distritos del conurbano bonaerense. El complejo universitario -en donde se ubican los edificios de las Facultades de Ingeniería, Derecho, Ciencias Económicas, Ciencias Sociales, Ciencias Agrarias, el Laboratorio de Medios y la Biblioteca Central- está enclavado en los límites de los partidos de Lomas de Zamora y Esteban Echeverría y en cercanía de La Matanza, Almirante Brown, Ezeiza, Quilmes, Florencio Varela, Lanús, Avellaneda, Presidente Perón, Berazategui y San Vicente.

Ubicación y contexto

La Universidad Nacional de Lomas de Zamora se encuentra ubicada en uno de los límites del partido que le da su nombre. El partido de Lomas de Zamora forma parte del conurbano bonaerense, ubicándose en la zona sur del mismo entre el primer y segundo cordón. Así entonces, el área geográfica en la cual está inmersa nuestra universidad está comprendida principalmente por el municipio de Lomas de Zamora y sus partidos más cercanos, que son Esteban Echeverría, Lanús, Alte. Brown, Ezeiza y La Matanza.

Según datos del INDEC del año 2010, comparado con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuya densidad poblacional es de 15.000 hab/km², la densidad poblacional de nuestra área de interés es de casi 4.000 hab/km². Sin embargo, la población total es un tanto mayor, unos 3,5 millones. Si analizamos a la población mayor de 15 años, partiendo de las categorías generales (población económicamente activa e inactiva y dentro de los activos, los ocupados y desocupados) hasta las más específicas, podemos identificar y cuantificar las principales problemáticas que afectan a la población en edad de trabajar.

En el caso de aquellos que realizan actividades laborales en el sector privado, se ha analizado la distribución entre los que trabajan en unidades productivas formales, definidas como aquellas que tienen al menos a algún trabajador registrado, e informales, las que no presentan ningún trabajador registrado. Al encuadrarse en algunas o en todas las normas, las empresas formales revelan cierto grado de organización interna, niveles de rentabilidad razonables y visibilidad de la unidad económica ante los organismos de contralor, entre otras características.

Por su parte, las unidades productivas informales son las que se encuentran al margen del conjunto de las normas legales que regulan sus operaciones económicas. En ellas, el incumplimiento de las obligaciones laborales suele ser un incumplimiento más, por lo que su situación se asocia a unidades

económicas de baja productividad, bajo nivel tecnológico, poco organizadas y con escasos márgenes de rentabilidad.

La cantidad de trabajadores asalariados informales asciende al 38% y dentro de estos el 81% está trabajando en unidades productivas que no tienen empleo formal, es decir que la totalidad de sus trabajadores se encuentra sin registro en la seguridad social. Asimismo, los asalariados de casas particulares, representan un 11%, y un 77% de los mismos no se encuentra registrado.

El siguiente esquema muestra los grupos socio-ocupacionales específicos para jóvenes de entre 18 y 24 años

La consideración de este conjunto poblacional de manera específica resulta sumamente importante ya que incluye a las personas en el inicio de sus trayectorias laborales, es decir, en el momento en el que la mayoría ingresa al mercado laboral. Suele ser un grupo especialmente afectado por distintas cuestiones laborales como el desempleo, el subempleo y la no registración; adicionalmente, presentan tasas de actividad menores que la población en general, y, por ello, constituyen un grupo vulnerable desde el punto de vista de su inserción laboral. Asimismo, resulta relevante la caracterización de la situación de los jóvenes inactivos en el sistema educativo –en cuanto a asistencia y nivel de estudios alcanzado– ya que esto condiciona su situación social presente y sus posibilidades laborales futuras.

En los Partidos del Conurbano Bonaerense los jóvenes inactivos representan el 39,8% de la población de 18 a 24 años. De ellos, el 44,4% no estudia y el 48,6% de los que no asisten a la escuela, no ha llegado a terminar los estudios secundarios.

Por otra parte, los jóvenes en el Conurbano Bonaerense, que no estudian, ni trabajan, ni buscan trabajo representan al 17,7% de la población de 18 a 24 años. En el total nacional este porcentaje alcanza al 16%.

En los Partidos del Conurbano Bonaerense se encontraban activas al 4to trimestre de 2016 más de 93 mil empresas en todos los sectores de la economía. Se destaca el número de empresas industriales, cuya presencia en el tejido productivo de esta región es del 19,5% mientras que a nivel nacional es del 9,6%.

La composición de las empresas por tamaño en los partidos del Conurbano Bonaerense muestra algunas diferencias en relación a la estructura nacional. En primer lugar, se destaca la existencia de una mayor proporción de firmas grandes y pymes, lo cual estaría relacionado con la fuerte presencia de la industria en la economía de esta jurisdicción. Como contrapartida se observa una menor presencia de microempresas.

Es en este contexto donde la Universidad Nacional de Lomas de Zamora se encuentra emplazada en forma estratégica, con la finalidad de poder ofrecer una serie de alternativas de pre grado, grado y posgrado a

un importante sector de la población, fortaleciendo así la presencia territorial de la educación superior en esta área del conurbano bonaerense.

Antecedentes en el ámbito de la calidad de la Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora

La Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (en adelante la FIUNLZ), ha asumido un compromiso institucional con la calidad aún antes de la implementación del proceso de acreditación de carreras, previsto en la Ley de Educación Superior vigente. Ante la imposibilidad de someterse al proceso de autoevaluación por una limitación de la normativa, en cuanto a la dimensión institucional involucrada, en el año 1997 inició el camino de la certificación del proceso de enseñanza según Norma ISO 9001, que fue finalmente alcanzada en el año 1999. Superado este primer objetivo, y en el camino de la búsqueda permanente de la excelencia, durante el período 1999-2001 se aplica el Modelo del Premio Nacional a la Calidad, que define criterios de evaluación más amplios y profundos a la certificación según Norma ISO 9001, logrando en el año 2001 el Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público. Posteriormente, en ocasión de la renovación de la certificación ISO 9001, se amplía el alcance de la misma a las actividades de capacitación y entrenamiento (extensión universitaria), para finalmente arribar en el año 2003 a los procesos de acreditación de las carreras por estándares, a través de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (en adelante CONEAU). Si bien la implantación de los distintos modelos de evaluación, certificación y acreditación de la FIUNLZ, han contribuido en la búsqueda y logro de la excelencia académica, también es cierto que este recorrido por el camino de la calidad no ha coadyuvado a mejorar los indicadores de eficacia y eficiencia del proceso de formación de ingenieros. La Institución dispone de infraestructura, recursos y capacidades excepcionales para la formación de profesionales de excelente calidad, pero no se ha destacado por haber mejorado significativamente la tasa de graduación respecto a la media del sistema universitario nacional, ni lo ha hecho en el plazo previsto por los planes de estudio. Es decir, formamos excelentes profesionales de la ingeniería, pero el proceso aún conserva ineficacias e ineficiencias que impiden que se formen en número suficiente y necesario. En vistas a los futuros procesos de acreditación de CONEAU por competencias, aprobados en mayo de 2021, que lleva implícito una reforma de plan de estudio a partir de las actividades reservadas para cada una de las carreras de ingeniería, las competencias específicas y los saberes necesarios que debieran conformarlos, resulta particularmente interesante realizar un estudio prospectivo que ayude a interpretar correctamente el funcionamiento del sistema formativo, diseñar escenarios futuros y elegir el más factible de entre los posibles, de manera de realizar aportes significativos e innovadores en la etapa de diseño curricular.

A continuación, se mencionan la acreditaciones, premios y distinciones que la facultad de ingeniería de la Universidad nacional de Lomas de Zamora ha obtenido a lo largo de los últimos años:

-Certificación de Normas ISO 9001 año 1999

-Premio Nacional a la Calidad año 2001

-Premio Balseiro año 1999

-Desde el año 2003 la FI-UNLZ ha participado voluntariamente en las acreditaciones de sus Carreras ante la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU).

-Acreditación Ingeniería Mecánica año 2003

-Acreditación Ingeniería Industrial año 2006

Oferta de la Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora

La facultad de Ingeniería ha desarrollado un sistema integrado de educación superior, de manera que el mismo comienza en una oferta de educación pre-universitaria y culmina en la oferta de una educación de posgrado, atravesando las distintas instancias de educación de pre grado y educación de grado.

Las mismas son:

Ofertas de grado

- Ingeniería Mecánica
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería Ferroviaria
- Licenciatura en seguridad e higiene del trabajo
- Licenciatura en Gestión de Automación y Robótica
- Licenciatura en Gestión de la Información

Oferta Pre universitaria

- Escuela Intelama
- Escuela Pre universitaria

Oferta de Pregrado

- Tecnicatura en sistemas Productivos. Bridgestone Firestone
- Tecnicatura superior en Seguridad e Higiene del trabajo
- Tecnicatura superior en construcciones

- Tecnicaturas Universitaria en Gestión Industrial (Para ingeniería industrial)
- Tecnicatura universitaria en Gestión Tecnomecánica de Pymes (para Ingeniería Mecánica y Mecatrónica)
- Tecnicatura universitaria en Operación de Actividades Ferroviarias (Para ingeniería Ferroviaria)
- Tecnicatura en Programación de Computadores
- Tecnicatura en Implementación y Gestión Informática
- Tecnicatura Universitaria en Gestión Informatizada de Pymes

Oferta de posgrado

- Doctorado en ingeniería
- Maestría en sistemas integrados de gestión
- Maestría en producción de leguminosas
- Especialización en gestión ambiental
- Especialización en gestión tecnológica

Estructura del organismo

El organismo se encuentra dentro del ámbito de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, como una de las unidades académicas que conforman esta alta casa de estudios.

La estructura formal está conformada por un decano que es elegido por el consejo académico. Este consejo académico se encuentra compuesto por representantes de los distintos claustros distribuidos de la siguiente manera: 6 integrantes del claustro docente, 2 integrantes del claustro de auxiliares docentes y 4 integrantes del claustro de alumnos.

El decano dentro de sus funciones elige al vice decano de la facultad y a los distintos secretarios que ocupan gestiones de gestión.

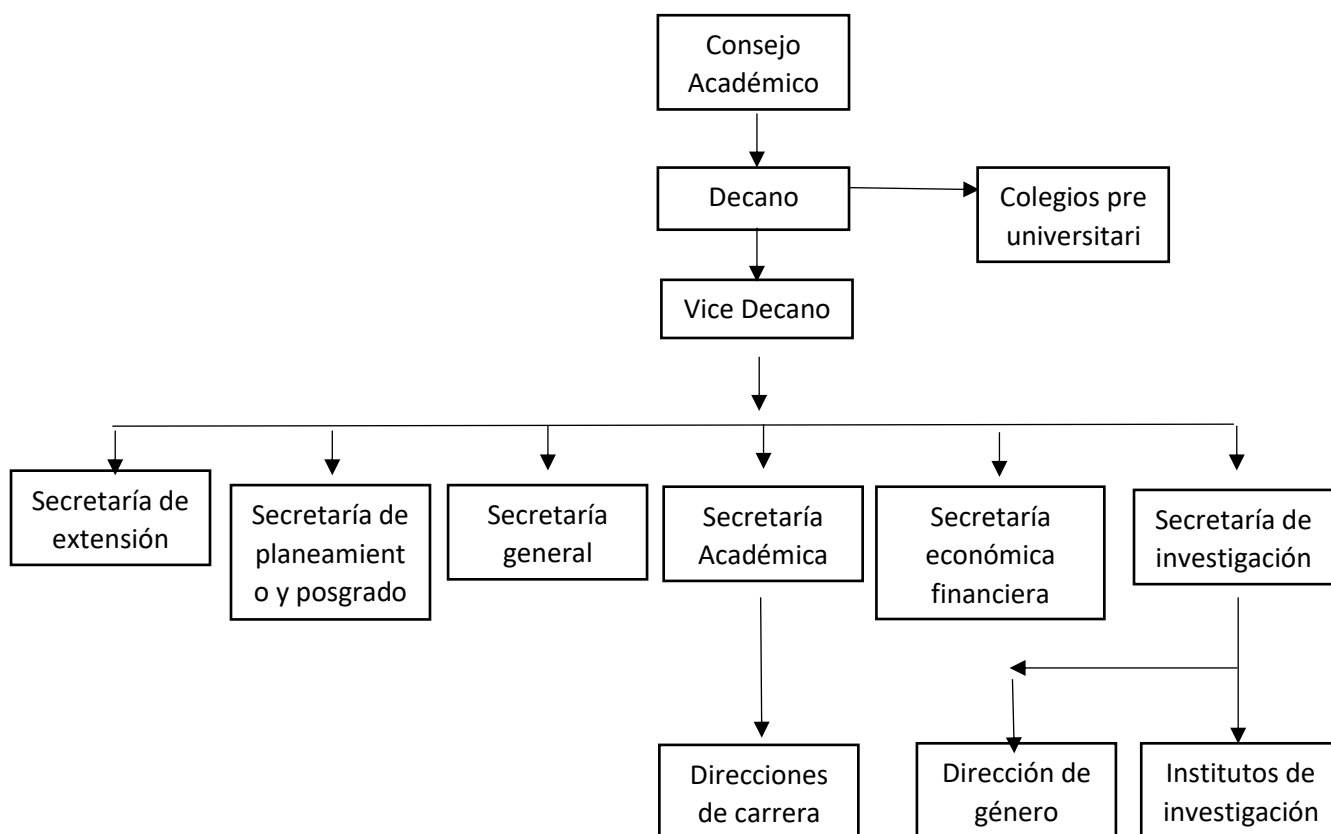
La facultad posee las siguientes secretarías, secretaría general, secretaría económica -financiera, secretaría académica, secretaría de investigación, secretaría de planeamiento y posgrado y secretaría de extensión.

También posee dos coordinaciones para los colegios pre universitarios. Existe también una dirección de carrera por cada una de las carreras de grado que se dictan en la unidad académica.

La unidad académica posee tres institutos de investigación, el instituto de investigación de ingeniería industrial (I4), el instituto de tecnología de la educación y el instituto de ciencia y tecnología de los materiales (ICyT)

Cada secretaría, dirección, instituto y coordinación posee sus funciones y responsabilidades correctamente asignadas y documentadas.

El siguiente esquema indica la estructura de la organización:



Además, la facultad tiene sedes en diferentes localizaciones de la provincia de Buenos Aires, donde imparte cursos y carreras de pre grado. En todos los casos son convenios de partes interesadas y la Universidad nacional de lomas de Zamora, donde la Facultad de Ingeniería imparte un servicio educativo con el concepto de gestión auto financiada con aportes públicos y privados que generan crecimiento y desarrollo regional.

Cuenta con una escuela media en dos ciclos: básico en una escuela fábrica (INDELAMA y ciclo superior en el campus.

Presentación de la Facultad Nacional de Lomas de Zamora a Premio Nacional a la Calidad

En concordancia con la historia de nuestra Facultad a lo largo de toda su existencia y de acuerdo a las exigencias del contexto actual, el compromiso con la calidad de la gestión en los organismos públicos, es un compromiso ineludible a la vista de los cambios acontecidos en los últimos años en nuestra sociedad.

Ya en el año 2018 en la declaración de la CRES (Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe) se plantean los cambios en la educación superior como un desafío para dar respuesta a los grandes cambios ocurridos en nuestra región.

Allí se menciona la necesidad de atender a las necesidades reales de los estudiantes sobre la base de las expectativas que ellos denuncian.

Atento a esto el CONFEDI (Consejo Federal de Decanos de Ingeniería) han trabajado sobre nuevos estándares relacionados al diseño de los planes de estudios de las carreras de ingeniería, como así también nuevos marcos normativos para dichas carreras.

En otro aspecto el CONFEDI ha estado también trabajando en un marco legal y conceptual para la implementación de títulos técnicos habilitantes en el marco de las carreras de ingeniería.

Dado que la Facultad de Ingeniería se ha propuesto ser un motor de desarrollo y crecimiento en la región, pensando no solo en la tasa de graduación, si no también en la permanencia de los ingresantes, buscando el trabajo digno, respetando por sobre todas las cosas la multiculturalidad y la diversidad de géneros.

Los miembros que componen a la Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora comprenden y están convencidos que la evaluación externa es un motor fundamental para la mejora de la calidad de la gestión en los organismos públicos.

Por lo antes expresado y por medio de presente y en mi carácter de Decano de la facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora, manifiesto el firme propósito de presentar a la Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora al premio Nacional a la Calidad para Organismos de gestión pública

Dr. Ing. Oscar Pascal

Decano

Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora

Cuerpo del Informe/ Relatorio

Capítulo 1: Dirección y Planeamiento

Planeamiento Estratégico. Formulación y Difusión

La Facultad de Ingeniería (FI-UNLZ), en adelante la organización, siguiendo los lineamientos de la Universidad, desarrolla desde su creación actividades de enseñanza, de extensión e investigación en campos del saber tecnológico, satisfaciendo necesidades de formación en disciplinas vinculadas a la ciencia, la ingeniería y la tecnología en general, con especial énfasis en las necesidades del desarrollo de la región metropolitana sur.

La organización declara como misión, ser un motor de desarrollo regional a partir de la generación y difusión de conocimientos, actitudes y habilidades en el campo de la tecnología, en un marco de valores éticos. (Res. HCA Nº 050/01).

El resultado del trabajo desarrollado en la FI-UNLZ está orientado a:

- Mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- Promover el desarrollo económico y el empleo.
- Proteger el medio ambiente.
- Promover una convivencia pacífica dentro de la unidad académica.
- Promover la diversidad y la inclusión como factores fundamentales para el desarrollo.

Entre sus compromisos institucionales se encuentran, formar alumnos y perfeccionar graduados con el fin de lograr una posición laboral adecuada, desarrollar políticas de extensión que acerquen la Facultad al medio laboral, industrial y social, desarrollar proyectos de investigación que cubran las necesidades y demandas de la industria y/o la sociedad y capacitar, perfeccionar y entrenar al personal docente y no docente para el mejor cumplimiento de sus funciones.

La formación y el perfeccionamiento de alumnos, graduados y profesionales de la ingeniería con el objeto de contribuir al cumplimiento de los objetivos señalados precedentemente, a través de planes de estudio, actividades de pre grado, grado, extensión e investigación y postgrado pertinentes y actualizadas.

A partir de la misión institucional, la organización define los objetivos y los valores a partir del aporte de los distintos actores que componen el consejo académico, el cual constituye el órgano superior de gobierno de la organización.

Este organismo se encuentra compuesto por representantes de los tres claustros que conforman el cogobierno universitario de acuerdo con la autonomía universitaria, establecida en la constitución nacional. Los componentes del consejo académico son el claustro docente integrado por los profesores ordinarios, el claustro de auxiliares docentes, integrado por los jefes de trabajos prácticos y ayudantes

ordinarios y el claustro de alumnos, integrado por los representantes de los alumnos regulares de la organización.

Los representantes de los distintos claustros son elegidos en forma directa mediante elecciones libres, agrupadas por claustro. Los representantes de los claustros se distribuyen de la siguiente manera, 6 representantes por el claustro docente, 2 representantes por el claustro de los auxiliares docentes y 4 representantes por el claustro de alumnos.

El consejo académico tiene como facultad elegir al decano, quien cumple las funciones de la dirección de la organización. El decano elige al vice-decano quien colabora con él en las tareas de dirección operativa.

Este consejo se reúne en forma periódica, nunca superior a los dos meses. En estas reuniones se definen los objetivos y valores a partir de la misión institucional. El consejo también define las orientaciones estratégicas básicas para la organización.

Dentro de estas orientaciones estratégicas, el consejo académico ha decidido la promoción de las siguientes acciones:

- La vinculación permanente con la región de pertenencia – empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas – con el objeto de poner a su disposición conocimientos y de dar prestación de servicios que contribuyan tanto a la propia función de docencia, investigación y extensión/ transferencia, como a la mejora de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la comunidad.
- La generación de políticas activas con el objetivo de desarrollar sistemas de calidad en todas sus funciones y por ende una búsqueda constante en alcanzar la excelencia del servicio educativo que se brinda.
- La consolidación de una planta docente altamente especializada y reconocida en su ámbito laboral específico, con sensibilidad a las necesidades del medio y capacidad de poner su conocimiento al servicio de los alumnos y de la comunidad.
- La mejora permanente de los sistemas de articulación con el nivel medio de enseñanza público y privado de la región, con el objeto de minimizar la brecha que separa a los alumnos con el nivel superior, sobre todo en áreas disciplinares como matemática y física y garantizar de esta manera la equidad e igualdad de oportunidades de educación.
- La articulación con el sector empresario, contribuyendo a la resolución de problemas de la empresa y de la comunidad y también en los procesos de formación de recursos humanos para los distintos niveles de producción.
- El impulso a la investigación aplicada y a la resolución de problemas en los que las ingenierías mecánica e industrial puedan contribuir con la creación de conocimiento y el desarrollo tecnológico.

La organización, a través del consejo académico, ha consolidado un modelo institucional flexible y dinámico con gran capacidad de adecuación a los estímulos sociales externos, a las demandas de cada época y a las necesidades propias de desarrollo. Ha soportado el mismo a través de distintas sedes y convenios con municipios y organizaciones industriales. Para esto ha utilizado asociaciones como APUEMFI y Fundación Atlántida.

El consejo académico, de ahora en adelante lo denominaremos equipo de dirección, asegura los principios de integridad a través de una selección de los participantes en las elecciones de los distintos claustros, quienes deben cumplir con requisitos de integridad para poder ser elegidos por sus pares.

El equipo de dirección ha realizado distintas capacitaciones relacionadas a la perspectiva de género (ley Micaela, curso de perspectiva de género, etc.) y la capacitación sobre la inclusión y el tratamiento de las personas con capacidades diferentes. A partir de estas capacitaciones y sensibilizaciones, el equipo de dirección ha impulsado acciones para fortalecer la inclusión y la igualdad dentro de la organización.

La organización identifica las partes interesadas a través del relevamiento de las distintas dimensiones que conforman su oferta académica, las actividades de extensión y las actividades de investigación.

En cuanto a la oferta académica, la misma se detalla a continuación:

Ofertas de grado

- Ingeniería Mecánica
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería Ferroviaria
- Licenciatura en seguridad e higiene del trabajo
- Licenciatura en Gestión de Automación y Robótica
- Licenciatura en Gestión de la Información

Oferta Pre universitaria

- Escuela Indelama
- Escuela Pre universitaria

Oferta de Pregrado

- Tecnicatura en sistemas Productivos. Bridgestone Firestone
- Tecnicatura superior en Seguridad e Higiene del trabajo
- Tecnicatura superior en construcciones
- Tecnicaturas Universitaria en Gestión Industrial (Para ingeniería industrial)

- Tecnicatura universitaria en Gestión Tecno mecánica de Pymes (para Ingeniería Mecánica y Mecatrónica)
- Tecnicatura universitaria en Operación de Actividades Ferroviarias (Para ingeniería Ferroviaria)
- Tecnicatura en Programación de Computadores
- Tecnicatura en Implementación y Gestión Informática
- Tecnicatura Universitaria en Gestión Informatizada de Pymes

Oferta de posgrado

- Doctorado en ingeniería
- Maestría en sistemas integrados de gestión
- Maestría en producción de leguminosas
- Especialización en gestión ambiental
- Especialización en gestión tecnológica

Por lo cual las partes interesadas en este caso son los alumnos pre universitarios, alumnos de pre grado, alumnos de grado y alumnos de posgrado.

En cuanto a las actividades de extensión la organización identifica como partes interesadas a aquellas con las que mantienen una relación de trabajo, estas son las empresas de la zona, organismos públicos municipales y provinciales y emprendedores.

En cuanto a las actividades de investigación, la organización identifica a todos los organismos públicos y privados que realizan actividades de investigación y desarrollo. Se identificaron como partes interesadas el Conicet, la comisión de investigaciones científicas (CIC) y Ministerio de Ciencia y Tecnología (MinCyT).

También se consideran partes interesadas aquellas partes que impactan sobre la organización, como la Universidad Nacional de Lomas de Zamora y el Ministerio de Educación.

El equipo de dirección consulta a los secretarios, quienes son designados por el decano de la organización. Cada secretario brinda un informe en la reunión del consejo, lo cual permite determinar las necesidades de cada una de las partes interesadas.

La secretaría académica, en conjunto con el área de bienestar estudiantil, identifica las necesidades, expectativas y requerimientos de una de las partes interesadas, la conforman los alumnos pre universitarios, de pre grado y grado. La unidad de bienestar estudiantil se enfoca en las necesidades de todos los alumnos. Además, esta secretaría evalúa las necesidades, expectativas y requerimientos del Ministerio de Educación.

La secretaria de planeamiento se enfoca en las necesidades, expectativas y requerimientos de los graduados y alumnos de posgrado.

La secretaría económica identifica las necesidades, expectativas y requerimientos de la Universidad nacional de Lomas de Zamora.

La secretaría de extensión identifica las necesidades, las expectativas y los requerimientos de las empresas de la zona, cámaras industriales, organismos públicos municipales y provinciales y emprendedores.

La secretaría de investigación identifica como necesidades, expectativas y requerimientos del Conicet, la comisión de investigaciones científicas (CIC) y Ministerio de Ciencia y Tecnología (MinCyT).

En el consejo académico cada claustro o secretaría eleva los desvíos o necesidades detectadas de las partes interesadas de innovación y mejora, y las mismas son tratadas por las distintas comisiones que el consejo forma con la finalidad de mejorar o innovar los procesos existentes. Cada comisión posee representantes de todos los claustros.

El equipo de dirección promueve el compromiso de sus colaboradores para alcanzar las metas propuestas definiendo las responsabilidades de los colaboradores y fijando objetivos desafiantes para motivar al personal.

El equipo de dirección define una política comunicacional interna y externa, identificando las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas. La manera de definir la política comunicacional y asignar las responsabilidades se encuentra en concordancia con las interfases entre las secretarías de la organización y las partes interesadas. Para definir los contenidos de los aspectos a comunicar se ha tenido en cuenta las necesidades de comunicación de las partes interesadas.

La organización utiliza distintos medios para realizar las comunicaciones relacionadas a los logros y los valores, ya sean internos o externos. Los medios de comunicación utilizados son revistas propias, página web, participación en ferias y eventos y redes sociales.

La organización, a través de su equipo de dirección evalúa la efectividad del liderazgo mediante el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos. A partir de los desvíos identifica las causas que ocasionaron los mismos y propone acciones de mejora.

La organización utiliza las siguientes pautas para seleccionar los datos:

Utilidad: se refiere que el dato tenga una utilidad que permita tomar decisiones referidas a la gestión en forma directa.

- Disponibilidad: esta pauta indica que el dato pueda obtenerse de manera sencilla, sin recurrir a procesos de investigación complejos. La pauta indica que se deben usar datos incorporados en los sistemas de datos integrados a la gestión.
- Impacto: se refiere a que el dato debe originar acciones que tengan impactos sobre los aspectos de la gestión considerados relevantes.

- Tratamiento: esta pauta está asociada a la posibilidad de obtener distintas formas de indicadores a partir de la información recogida.
- Sensibilidad: se refiere a que la información obtenida sea muestre los cambios en las variables de entrada del sistema de gestión.

La organización releva datos referidos al cumplimiento de los objetivos propuestos por el consejo académico, datos respecto al respeto de los valores que aseguren la integridad en la gestión pública, releva datos frente al cumplimiento de los criterios de igualdad e inclusión.

También se relevan datos referidos a los objetivos de desarrollo sostenible y se releva información referida a la relación y articulación con las partes interesadas.

Los métodos utilizados para del análisis de datos comprenden metodologías descriptivas, metodologías predictivas y metodologías prescriptivas. La metodología más utilizada por la organización es la metodología descriptiva.

Las herramientas utilizadas para la metodología descriptivas son principalmente herramientas de tratamiento estadístico, como histogramas y gráficos de control y herramientas de visualización como Power BI.

En cuanto a las herramientas para la metodología predictivas, se utilizan las herramientas de análisis de riesgo. Las mismas se definen en función de los distintos temas a analizar y en función de la criticidad y la información disponible.

Como herramienta prescriptiva se utiliza la matriz de impactos cruzados (MIC-MAC).

Los datos se resguardan en un servidor alojado en la organización y se realizan guardados periódicos en un servidor en la nube.

Cada uno de los criterios son medidos mediante el uso de indicadores de gestión. Se asignan indicadores cuantitativos y cualitativos donde se vuelca la información obtenida y tratada oportunamente.

Planeamiento estratégico. Monitoreo y Evaluación

La organización posee dos aspectos bien definidos en cuanto a la dirección y su gestión. Un aspecto lo conforma el equipo de dirección que conforma el consejo académico con sus claustros. Este equipo define las políticas generales y estratégicas de la organización. Otro equipo lo conforma el decano, con los secretarios académicos y directores de carreras, que define los aspectos operativos y nutre al consejo con información y propuestas para que este defina los aspectos relevantes a mediano y largo plazo de la organización.

El horizonte a largo y mediano plazo entonces está definido por el decano y el consejo académico, a partir de los aspectos relevados por las secretarías y las direcciones de carrera.

La organización realiza cada cuatro años un análisis de contexto a partir del cual propone su misión, valores y objetivos estratégicos. Siempre teniendo como línea de trabajo los conceptos de educación universal, libre y gratuita.

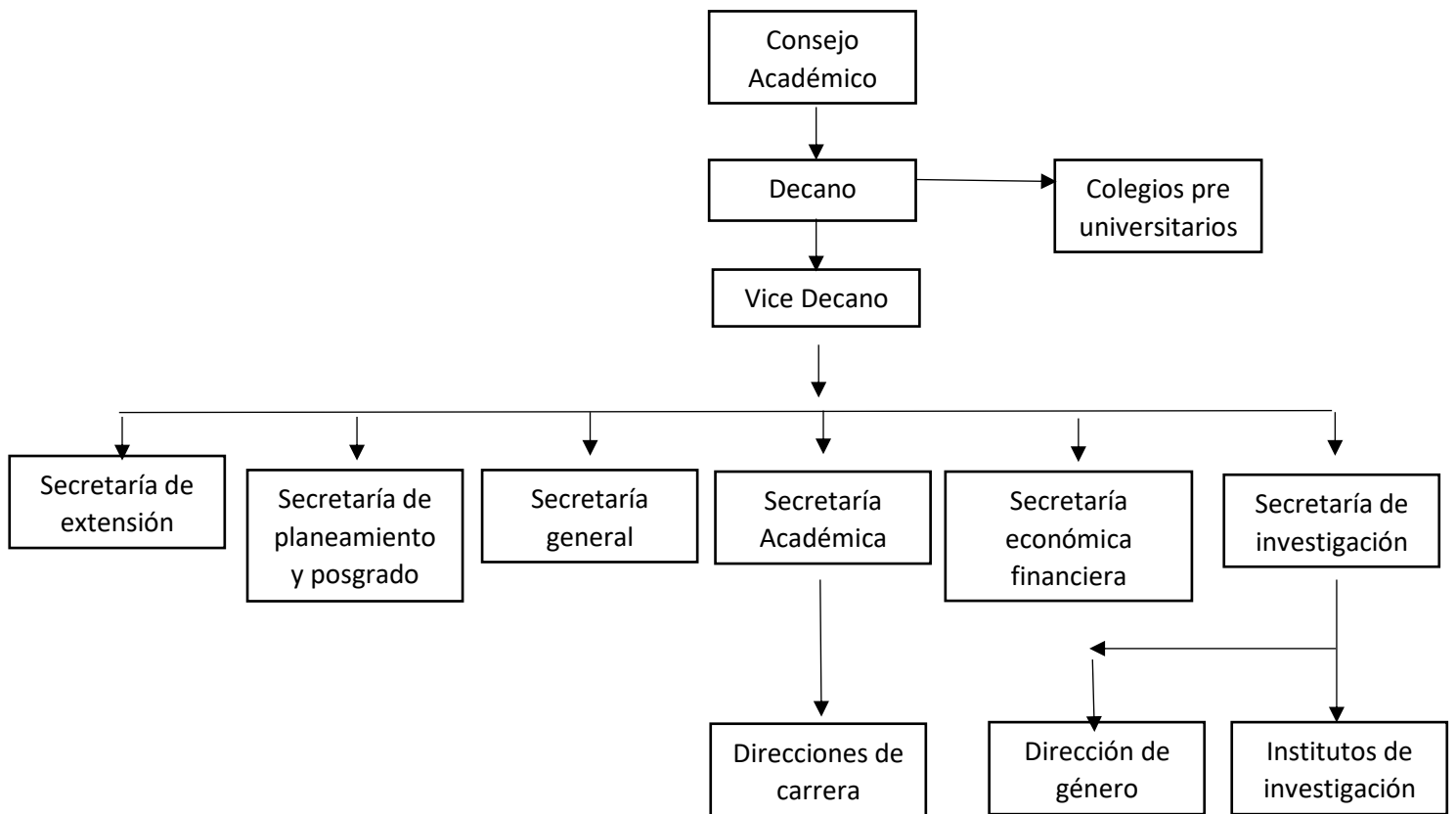
La organización entiende a la Educación como un bien social que debe ser garantizado a todos los habitantes del país. En ese sentido su misión es trabajar para convertir en realidad este precepto y bajo estos conceptos formula objetivos estratégicos y su misión.

La organización, emplazada en el corazón del Conurbano Bonaerense, convive con la realidad socio económica compleja que integra por su ubicación geográfica. El objetivo de esta casa de estudios es asegurar las condiciones de acceso a la Universidad Pública, Libre y Gratuita para garantizar la igualdad de oportunidades y es sobre estos aspectos generales sobre los que la organización analiza y adopta decisiones en cuanto al contexto externo.

La organización entiende que el acceso de cualquier ciudadana o ciudadano a la Universidad Pública constituye un derecho adquirido. La educación superior no sólo debe ser un bien público y social, sino un derecho humano universal y una responsabilidad del Estado y sobre estos aspectos analiza y adopta decisiones sobre el contexto interno.

La organización ha desarrollado un sistema integrado de educación superior, de manera que el mismo comienza en una oferta de educación pre-universitaria y culmina en la oferta de una educación de posgrado, atravesando las distintas instancias de educación de pre grado y educación de grado y es de acuerdo a esto que asigna sus recursos presupuestarios.

La organización posee una estructura organizacional con funciones claras y bien definidas, como puede verse en el siguiente cuadro,



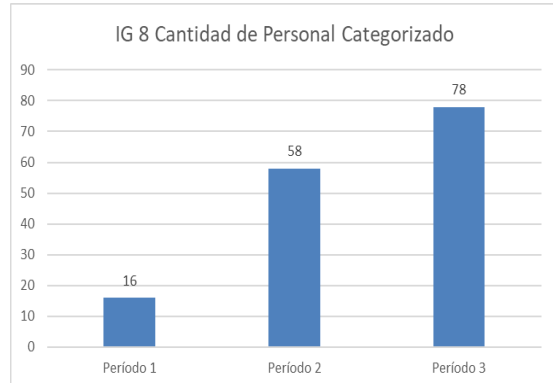
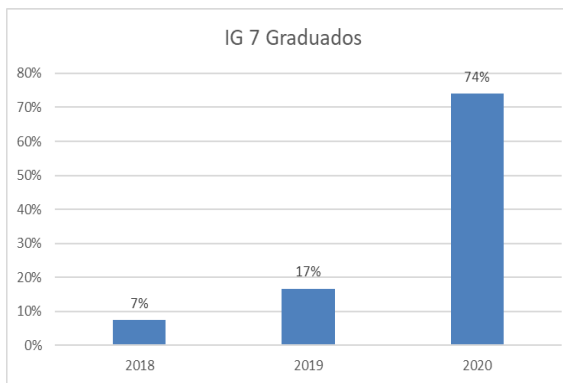
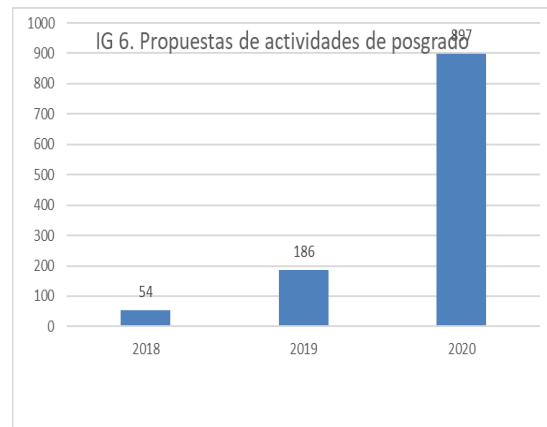
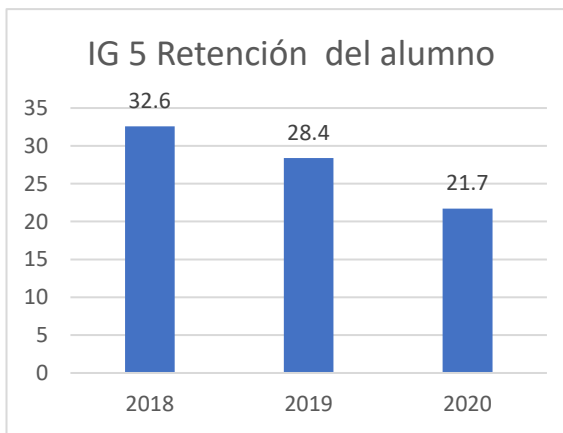
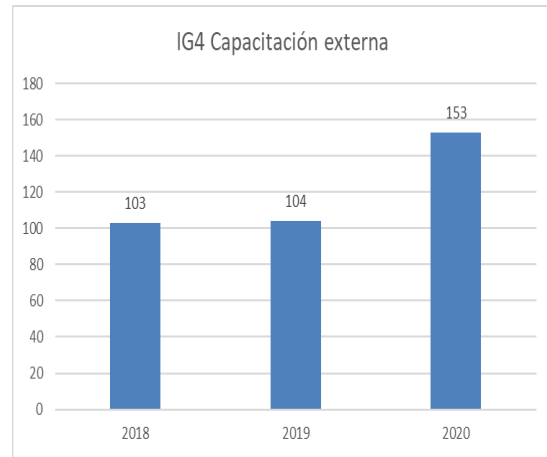
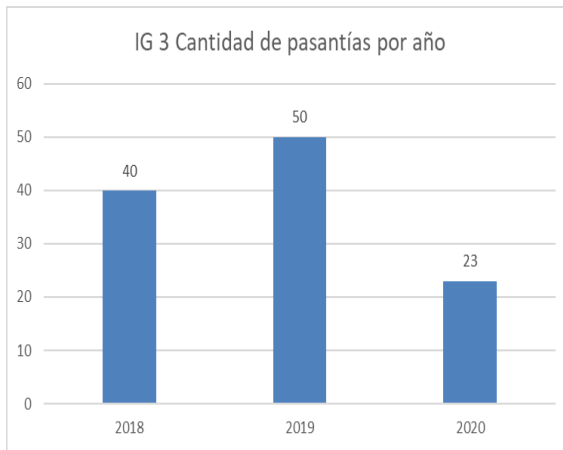
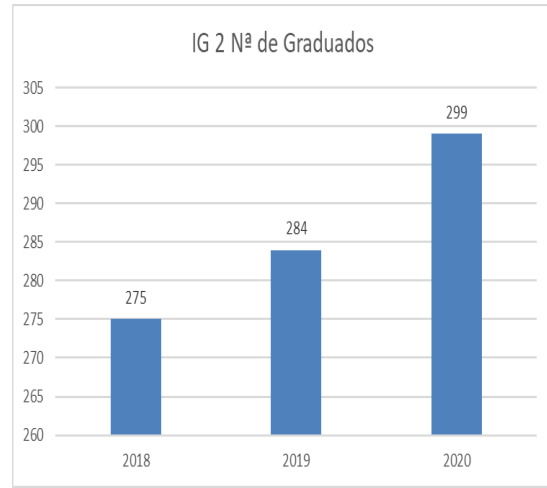
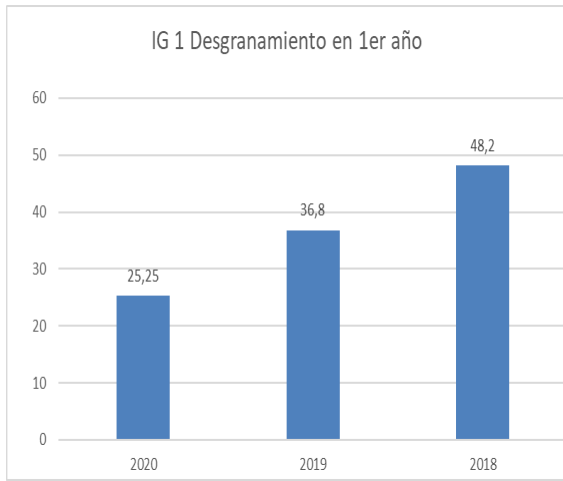
Es a través de esta estructura organizacional que la organización transfiere los objetivos estratégicos a toda la organización. La difusión se realiza en distintas formas sistematizadas, como comunicaciones a través de la red de alumnos, la red de docentes, mediante disposiciones y resoluciones y revistas de publicación periódica.

La manera de evaluar y mejorar la efectividad es a través de una revisión periódica del cumplimiento de los objetivos planeados en los planes estratégicos anteriores.

La organización ha cumplimentado de manera total lo planificado, desde hace más de 10 años, que la organización mantiene la estructura de trabajo detallada en los párrafos anteriores. La organización ha realizado durante los últimos 20 años la revisión del plan estratégico cada cuatro años en coincidencia con la elección del decano.

A continuación, se definen los indicadores de gestión.

Metas	Partes Interesadas	Indicador	Forma del Indicador	Responsable del Llenado	Responsable del análisis	Valor Objetivo
Evitar el desgranamiento en primer año	Usuarios	IG1	Alumnos que terminan 1er año/alumnos que comenzaron primer año	Secretaría académica	Consejo Académico	Menor al 30 %
Aumentar el número de graduados	Usuarios	IG2	Cantidad de graduados por año	Secretaría académica	Consejo Académico	Mayor a 250
Mejorar la vinculación con el sector productivo de la zona	Comunidad	IG3	Cantidad de pasantías por año	Secretaría de extensión	Consejo académico	Mayor a 40
Aumentar la capacitación a sectores sociales vulnerables	Sociedad	IG4	Cantidad de personas capacitadas en cursos de Extensión	Secretaría de extensión	Consejo académico	Mayor a 100
Mejorar la retención del alumno	Usuarios	IG5	Cantidad de alumnos que se anotan en la materia sobre la cantidad de alumnos que terminan la materia	Secretaría académica	Consejo académico	Menor al 30 %
Aumentar la propuesta de actividades de posgrado	Comunidad	IG6	Cantidad de inscriptos de postgrado por año	Secretaría de Planeamiento	Consejo académico	Mayor a 400
Aumentar la Eficacia de las actividades de posgrado	Comunidad	IG7	Mejorar la cantidad de graduados por año	Secretaría de planeamiento	Consejo académico	Mayor a 70 %
Aumentar la Eficacia de las actividades de investigación	Comunidad	IG8	Aumentar la cantidad de Personal Investigador por período	Secretaría de Investigación	Consejo académico	Mayor a 500 %



La organización toma acciones en función del resultado de los indicadores obtenidos.

La organización a replanteado los planes de estudio a partir del año 2018, lo que ha dado una importante mejora en los factores de desgranamiento y retención de los alumnos. También ha realizado la creación de un doctorado y varias capacitaciones de posgrado de manera de ofrecer alternativas a la comunidad y a los propios graduados de la organización.

Por otra parte, el seguimiento de las acciones operativas son monitoreadas y revisadas mediante reuniones en las distintas secretarías. Luego los secretarios se reúnen con el decano y se vuelve a monitorear y revisar el estado de las acciones.

Finalmente se elevan los informes en forma bimestral a los claustros durante las reuniones del consejo académico. En estas reuniones se realizan las evaluaciones sobre el resultado de las acciones planificadas.

El equipo de dirección plantea constantemente revisiones de los sistemas de medición e indicadores y en base a ello toma acciones.

Lo detallado en el enfoque se ha cumplido en su totalidad, desde el inicio de la definición de las acciones planificadas. La implementación del plan estratégico alcanza la totalidad de las áreas que conforman la organización. Entendiéndose por áreas las distintas secretarías y las direcciones de carrera.

Integridad en la Función Pública

La organización define en forma clara los requisitos a cumplir por los integrantes de esta mediante descriptores de perfil de puesto para cada una de las áreas de gestión. En estos descriptores se indican las responsabilidades y los requisitos necesarios para ocupar cada una de las funciones definidas en la estructura organizacional. Estos requisitos se piensan y definen de manera de promover y aplicar políticas como así también acciones y prácticas orientadas a fortalecer el compromiso con la integridad pública.

Para las definiciones de los descriptores de cada una de las funciones, la organización toma en cuenta los riesgos y oportunidades que cada uno de los postulantes pueden incorporar a la gestión.

A fin de analizar los posibles conflictos de intereses y prevenir la captura de la decisión pública, los cargos de auxiliares y de profesores que van a conformar los claustros del consejo académico son elegidos mediante el concurso público de los cargos.

El mismo criterio se utiliza para los puestos de secretarías y direcciones de carrera. Los integrantes para poder ocupar el cargo de secretario o director de carrera deben tener un cargo concursado.

A fin de generar transparencia mediante la información clara, oportuna, completa y gratuita de las políticas y planes de acción de la entidad, la organización, publica todas las acciones de gestión, así como los antecedentes del equipo de dirección.

La organización también publica sus indicadores y decisiones de manera de fomentar la implementación de políticas de gobierno de datos, que faciliten su interpretación por parte de la ciudadanía y aseguren la

calidad de la información pública. Los integrantes de la organización poseen en cada área indicadores de gestión que se publican.

La organización brinda informe a la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, al Ministerio de Educación, al Ministerio de Ciencia y Tecnología, a la Comisión de investigaciones científicas y al CONICET de manera de establecer mecanismos efectivos para garantizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

De lo planificado por la organización se ha implementado la totalidad de las acciones previstas. Esto se aplica desde hace 20 años. Esto se revisa cada 4 años y alcanza a la totalidad del organismo.

Para establecer y fomentar relaciones igualitarias entre las personas (contemplando las diferencias sociales y territoriales), el Equipo de Dirección promueve la participación a charlas y conferencias abiertas para todas las personas.

Establece un único y mismo sistema de comunicación para todas las personas. Posee un espacio denominado 'Ciclo de charlas' donde se comparte información sobre distintas actividades como ser el trabajo que se realiza desde el Equipo de Bienestar Estudiantil y los servicios que se brindan para acompañar y dar apoyo a los y las estudiantes de la institución.

Promueve la aplicación a becas (Programa de 'Becas Progresar') para aquellos que precisan una ayuda económica.

No realiza ninguna actividad, acción o manifiesta intención alguna de hacer diferencia territorial o social

Diversidad e Inclusión con Perspectiva de Derechos

Para impulsar dentro de las organizaciones una cultura que promueva la igualdad de oportunidades y derechos, el Equipo de Dirección muestra respeto y valora el aporte de cada individuo por igual, sin hacer distinción etaria, ni de género, ni social, ni económica. Tanto en el sector estudiantil como docente y administrativo, se basa en el mérito y esfuerzo de cada persona para evaluarla y tomar decisiones.

Para implementar cambios organizacionales con perspectiva de género que faciliten la jerarquización, el aprendizaje y la profesionalización del personal el Equipo de Dirección se basa en el mérito y esfuerzo personal, en las competencias y habilidades personales, no haciendo distinción de género, sino en la idoneidad de la persona para el puesto o cargo que lo requiere.

Para garantizar el cumplimiento de los cupos establecidos por las normativas vigentes (población travesti/trans, personas con discapacidad, entre otros), el Equipo de Dirección debe explicitar la nómina del personal, y adecuar los puestos y cargos de modo tal que le permita cumplir con los cupos establecidos por la norma.

Las condiciones y posibilidades que se brindan en cada plan de estudio es el mismo para todas las personas sin hacer distinción ni etaria, ni de género ni social ni económica.

Las inscripciones a cursos y capacitaciones son sin distinción alguna, ni etaria, ni de género ni social ni económica.

Se establecen charlas y capacitaciones como la 'Charla de sensibilización sobre cuestiones de género en la FI UNLZ'. Este encuentro, coordinado por el Equipo de Género, se realizó en el marco de la Ley Micaela, donde el eje central de la charla fue la presentación de la Ley y su aplicación. A su vez, se desarrollaron actividades de sensibilización en perspectiva de género realizadas en formato de taller con el objetivo promover el debate y la reflexión acerca de las desigualdades en el ámbito universitario. Esto está en vinculación con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Para identificar aquellas iniciativas/acciones/programas que puedan vincularse con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la organización analiza los distintos requerimientos de las partes interesadas. Mediante las distintas secretarías la organización releva las iniciativas, acciones o programas que permitan desarrollar objetivos a partir de las necesidades y la vinculación con las partes interesadas.

La organización se relaciona con las organizaciones civiles como los colegios profesionales, las redes de ingeniería, los parques industriales, las cámaras empresariales, empresas y emprendedores, como así también municipios y organismos de los gobiernos provinciales y nacionales mediante la secretaría de extensión. Es a partir de estas relaciones que la secretaría recoge las inquietudes y requerimientos de estas partes interesadas y los convierte en acciones que puedan resolver los problemas planteados.

La organización se relaciona a través de planificación con los colegios secundarios de la zona y con los graduados de la facultad de manera de identificar las necesidades presentadas por estas partes interesadas y lo convierte en acciones a través de propuestas pre grado, grado y posgrado. En el caso de grado a través de las distintas terminales de la carrera de ingeniería, en el caso de pre grado a través de las tecnicaturas y en el caso de postgrado a través de especializaciones, maestrías y doctorados.

La organización se relaciona con la secretaría de investigación de la Universidad nacional de Lomas de Zamora, con los centros de investigación nacionales y provinciales (CONICET y CIC), el Ministerio de Ciencia y Tecnología, el INTI y otros organismos del sistema científico y tecnológico, mediante la secretaría de investigación. Esta secretaría posee además tres institutos que también junto con la secretaría de investigación identifican las necesidades y requerimientos de estas partes interesadas y lo convierten en acciones y programas.

Por otra parte, la secretaría académica identifica las necesidades y requerimientos del Ministerio de Educación y la CONEAU y define planes, programas y acciones con el fin de estar en sintonía con los requerimientos de esta parte interesada.

Por otra parte, el Decano a través de su participación en el CONFEDI y otros organismos identifica las iniciativas que surgen de las políticas nacionales, como las referidas a la perspectiva de género, a la igualdad, y otras políticas que sean consensuadas.

Para identificar aquellas acciones impulsadas por la planificación estratégica y operativa que colaboren en el cumplimiento de las metas postuladas a nivel nacional en el marco de los ODS, la organización se asegura que las acciones del plan estratégico estén en concordancia con las metas nacionales. La organización con una identificación clara de las necesidades y los requerimientos de las partes interesadas. El consejo académico fortalece además estas acciones mediante resoluciones propias que acompañan las metas a nivel nacional.

Mecanismos de relación, articulación y gestión de las partes interesadas

La organización participa activamente en los distintos organismos y programas impulsados por los distintos organismos nacionales y provinciales de manera fortalecer la coherencia y la coordinación de acciones estatales evitando la duplicación de esfuerzos en la implementación de los ODS.

La organización define su plan estratégico atendiendo a los de los requisitos, necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas, entre ello las políticas nacionales y provinciales y otros organismos, lo que permite construir metas que permitan alcanzar los objetivos de manera colaborativa y participativa.

La organización en función de un análisis y tratamiento de las políticas nacionales y requerimientos de las partes interesadas estatales en las reuniones del consejo académico selecciona los indicadores que mejor midan el efecto esperado de las acciones estatales implementadas.

A partir de los informes de los secretarios y del Decano de la organización, donde se presentan las novedades referidas a los requerimientos y necesidades de los organismos y entidades estatales revisa y revalida periódicamente las prioridades de gestión en cuanto a la generación de nuevas acciones para incluir en el marco de los ODS.

Las secretarías de la organización presentan en función de los requerimientos del contexto métodos para el mejoramiento del entorno socioambiental relacionado al impacto que tendrán sobre la calidad de la población objetivo de la organización.

Miembros de la organización participan en organizaciones que conforman las partes interesadas y establecen contacto a través de la participación de reuniones en redes, congresos, grupos de trabajo y otras áreas de intercambio para propiciar el trabajo coordinado y establecer los acuerdos necesarios con instituciones públicas, privadas, entidades sociales, educativas u otras partes interesadas.

La organización plantea instrumentos de compromiso mutuo, como proyectos, convenios, acuerdos marco y resoluciones, basados en las necesidades de las partes participantes, como una manera de definir

los mecanismos de articulación con otros sectores u organismos estatales para actuar conjuntamente a fin de lograr la prevención o solución de problemas.

La organización revisa sus propios objetivos y metas y a partir de esto busca determinar las alianzas clave teniendo en cuenta las necesidades de la organización, las fortalezas y capacidades. El consejo académico analiza en forma detallada la conveniencia para los objetivos y metas de la organización aquellas instituciones que son claves para el cumplimiento de estos.

La organización se somete a todo tipo de auditorías de parte para asegurar la transparencia en la rendición de cuentas a los grupos de interés y a la sociedad.

La organización trata todas las actividades como proyectos de trabajo, y evalúa el cumplimiento de los proyectos presentados y su grado de ejecución de manera de evaluar la efectividad de los mecanismos de relación y gestión para responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para promover acciones de mejora y estimular la participación del equipo directivo y del personal, el Equipo de Dirección posee un departamento dispuesto a tal fin (el instituto de investigación de ingeniería industrial (I4), el instituto de tecnología de la educación y el instituto de ciencia y tecnología de los materiales (ICyT)). También posee personal y cargos dedicados a las actividades de innovación.

La organización posee el Instituto de Investigaciones de Tecnología y Educación (IITyE) quien desarrolla investigaciones centradas en contribuir al perfeccionamiento de la educación a través de la aplicación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) a los procesos de gestión, enseñanza y aprendizaje.

En el caso de Instituto de investigaciones de Ingeniería Industrial I4, realiza investigaciones y desarrollos tecnológicos innovadores sobre tecnologías aplicadas a procesos industriales, procurando contribuir al acervo del conocimiento científico y tecnológico en el ámbito disciplinar de la ingeniería industrial.

El instituto de Ciencia y tecnología de los materiales se dedica a investigar sobre el campo de materiales, sus propiedades y los procesos tecnológicos asociados a su procesamiento. Este instituto trabaja sobre proyectos de distintos métodos de procesamiento como la soldadura, y distintos materiales en desarrollo.

Todos estos institutos brindan servicios a instituciones de la zona.

Mejora e Innovación Pública como factores esenciales de la gestión

Para impulsar y alentar la innovación y la creatividad dentro de la organización, el Equipo de Dirección emite comunicados abiertos, comparte papers y noticias a todo el personal gestiona y ofrece cursos de capacitación, inscripción y participación en Proyectos de Investigación. Provee de fuentes de financiamiento para personas o actividades pertinentes que así lo requieran.

Para asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las ideas seleccionadas en un tiempo determinado, el Equipo de Dirección establece institutos (el instituto de investigación de ingeniería industrial (I4), el

instituto de tecnología de la educación y el instituto de ciencia y tecnología de los materiales (ICyT)) y personal idóneo, que conociendo la naturaleza y características de las ideas o proyectos seleccionados, se encarga de gestionar las fuentes de financiación teniendo en cuenta los plazos de tiempo que se establecen.

Para identificar las herramientas organizacionales para lograr un cambio efectivo en estos factores (Mejora e Innovación Pública), el Equipo de Dirección posee personal dedicado a esta tarea está en constante capacitación, mantiene comunicación y se involucra con otras entidades e instituciones (INTI, UNSM)

Para promover acciones de mejora y estimular la participación del equipo directivo y del personal, el Equipo de Dirección posee un departamento dispuesto a tal fin (el instituto de investigación de ingeniería industrial (I4), el instituto de tecnología de la educación y el instituto de ciencia y tecnología de los materiales (ICyT)). También posee personal y cargos dedicados a las actividades de innovación.

Para impulsar y alentar la innovación y la creatividad dentro de la organización, el Equipo de Dirección emite comunicados abiertos, comparte papers y noticias a todo el personal gestiona y ofrece cursos de capacitación, inscripción y participación en Proyectos de Investigación. Provee de fuentes de financiamiento para personas o actividades pertinentes que así lo requieran. Así, el Equipo de Dirección establece institucionalmente un espacio web 'RI-UNLZ es el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora', donde se almacena, organiza, gestiona, preserva y difunde la producción científica y académica, en formato digital, generada por los integrantes de la comunidad universitaria.

Para desarrollar enfoques y metodologías para generar y priorizar las ideas creativas, el Equipo de Dirección establece, dentro del espacio web 'RI-UNLZ' la Revista Ingenium, la cual pretende ser un lugar para presentar reflexiones teóricas, ensayos, tesis, reseñas, ideas, y resultados de investigaciones. Se constituye un punto de partida para el intercambio de iniciativas y experiencias, permitiendo difundir actividades de extensión y transferencia desarrolladas por la Facultad, ya sean aquellas relacionadas con la enseñanza y el aprendizaje de contenidos, como con el diseño e implementación de actividades innovadoras, la gestión de las prácticas de aula, la aplicación de las Tic en la enseñanza, el rol del tutor y de los alumnos en el aula virtual.

Para asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las ideas seleccionadas en un tiempo determinado, el Equipo de Dirección establece institutos (el instituto de investigación de ingeniería industrial (I4), el instituto de tecnología de la educación y el instituto de ciencia y tecnología de los materiales (ICyT)) y personal idóneo, que conociendo la naturaleza y características de las ideas o proyectos seleccionados, se encarga de gestionar las fuentes de financiación teniendo en cuenta los plazos de tiempo que se establecen.

Para identificar las herramientas organizacionales para lograr un cambio efectivo en estos factores (Mejora e Innovación Pública), el Equipo de Dirección posee personal dedicado a esta tarea está en constante capacitación, mantiene comunicación y se involucra con otras entidades e instituciones (INTI, UNSM).

Los indicadores de gestión que la organización utiliza para medir este criterio son la cantidad de Proyectos de investigación generados en el periodo de un año, cantidad de mejoras planificadas e implementadas, y la cantidad de papers presentados anualmente.

Como indicadores de estos aspectos de la gestión se utilizan papers, formación de recursos humanos y convenios.

Estos indicadores son cuantitativos.

Año 2018

Proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación. Programa: Enseñanza de la Ingeniería. Desarrollo y Evaluación de Modelos Estrategias y Tecnologías para Mejorar los indicadores Académicos y la Eficiencia organizacional. Proyectos: Procesos de Articulación de Competencias de Ingreso a carreras científico tecnológicas: Estrategias de Enseñanza y Evaluación, con soporte en modelos flexibles integrados a ámbitos virtuales; Innovaciones en los Procesos de Enseñanza en Carreras Científico Tecnológicas: Impacto en la percepción de la calidad, en los Indicadores Académicos y en las competencias de Egreso; Sistemas de Apoyo a las Decisiones(DSS) para la productividad: aplicación en la Gestión Académica en Universidades y Vigilancia e Inteligencia Estratégica (VeIE) para la competitividad: aplicación en las actividades de Educación, Investigación y Transferencia en Universidades

Producciones Minnaard Vivian; Minnaard Claudia.(2018) "Iniciando la mirada en Política Científica en la cátedra de Metodología de la Investigación". Revista Internacional de Aprendizaje. Pascal Guadalupe; Torres Zulma; Minnaard Claudia; Redchuk Andres. (2018) "Teaching by examples and learning by doing in Engineering education: an experience in Statistics Courses". En Actas EDULEARN, España: EDULEARN. Comoglio Marta; Minnaard Claudia; Morrongiello Noelia; Pascal Guadalupe.(2018) "Keyperformance indicators to evaluate the acquisition of competences in the training of engineers". En Proceedings, España: EDULEARN. Minnaard Vivian; Minnaard Claudia.(2018) "Iniciando la mirada en Política Científica en la cátedra de Metodología de la Investigación.". En Actas Twenty-fifth International Conference on Learning, Grecia: Common Ground. Minnaard Claudia; Urrutia Maria Ester; Rabino María Cecilia; Comoglio Marta; Minnaard Vivian.(2018) "TRABAJO COLABORATIVO EN INTERCAMBIO VIRTUAL LA CULTURA DEL AGUA SUJETA ANÁLISIS". En Actas SEGUNDO CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL, Colombia: Corporación Universitaria Autónoma de Nariño. Minnaard Claudia; Comoglio Marta; Morrongiello Noelia; Pascal Guadalupe.(2018) "Presentación Centro IITE y líneas de investigación

institucionales". En 1° EncuentroCentros CIC - Ponencias y Resúmenes, Argentina: Comisión de Investigaciones Científicas CIC. Nicolaci Myriam, Morrongiello Noelia.(2018) COMPETENCIAS EVOLUTIVAS DEL NIVEL SUPERIOR (CENS). IV Congreso Argentino de Ingeniería – X Congreso Argentino de Enseñanza de la Ingeniería, Córdoba, Argentina . Morrongiello, Noelia; Fleytas, Erika (2018). ANALISIS DE LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES EL CICLO DE COMPLEMENTACIÓN CURRICULAR LICENCIATURA EN HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO. IV Jornadas Nacionales y II Latinoamericanas de Ingreso y Permanencia en Carreras Científico-Tecnológicas, Buenos Aires. Comoglio, Marta | Minnaard, Claudia Lidia | Morrongiello, Noelia | Pascal, Guadalupe(2018). Formación por competencias en carreras de Ingeniería Indicadores para evaluar su nivel de adquisición. Jornadas Nacionales de Ingreso y Permanencia en Carreras Científico-Tecnológicas; VI Jornadas Nacionales y II Latinoamericanas de Ingreso y Permanencia. Olavarria, Buenos Aires .

Formación de Recursos Humanos. Formación de 6 becarios CIN cuyos directores son integrantes del IIT&E. Cabe destacar que los planes de beca están radicados en los proyectos de investigación del Instituto de Investigaciones de Tecnología y Educación (IIT&E) Tesis doctorales, maestrías y especializaciones aprobadas. 2017 - 2019 Dirección de Tesis de Doctorado. Tesista: Estayno, Marcelo - FACULTAD DE INGENIERIA ; UNIVERSIDAD NACIONAL DEL OMAZ DE ZAMORA. (en etapa de elaboración de tesis)

Año 2019

Proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación Programa: Enseñanza de la Ingeniería. Desarrollo y Evaluación de Modelos Estratégicos y Tecnologías para Mejorar los indicadores Académicos y la Eficiencia organizacional. Proyectos: Procesos de Articulación de Competencias de Ingreso a carreras científico tecnológicas: Estrategias de Enseñanza y Evaluación, con soporte en modelos flexibles integrados a ámbitos virtuales; Innovaciones en los Procesos de Enseñanza en Carreras Científico Tecnológicas: Impacto en la percepción de la calidad, en los Indicadores Académicos y en las competencias de Egreso; Sistemas de Apoyo a las Decisiones (DSS) para la productividad: aplicación en la Gestión Académica en Universidades y Vigilancia e Inteligencia Estratégica (VeIE) para la competitividad: aplicación en las actividades de Educación, Investigación y Transferencia en Universidades.

Producciones Publicaciones Urrutia María Ester; Minnaard Vivian; Rabino María Cecilia; Comoglio Marta; Minnaard Claudia. "La cultura del agua, aplicando técnica de creatividad en intercambio virtual / The Culture of Water, applying creativity technique in virtual exchange". Brazilian Journal of Development, 5 num.6 (2019): 6602 - 6616. Comoglio Marta; Minnaard Claudia.(2019) "Aplicaciones del software de Simulación Delmia Quest para generar objetos de aprendizaje OA en la enseñanza de la ingeniería". En Actas Congreso Internacional de Educación y Aprendizaje, Portugal: Revista Internacional de Aprendizaje

en la Educación Superior. Congresos Minnaard, C.; Hermann, N. & Torres, Z. (2019) "Aplicaciones de la Topología en la Impresión 3D" (CO19-F03), XII° Congreso Nacional de Ingeniería Industrial desarrollado los días 31 de octubre y 1° de Noviembre en la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Santa Cruz, Río Gallegos. Minnaard Vivian; Minnaard Claudia. (2019) "Paralaxis en el Seminario del Trabajo Final de Graduación de la Licenciatura en Kinesiología". En Actas del XXVI Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Irlanda: Queens University Belfast. Minnaard Claudia; Minnaard Vivian; Comoglio Marta. (2019) "La formación por competencias en las carreras de ingeniería". En Actas del XXVI Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Irlanda: Queen's University Belfast.

Urrutia Maria Ester; Minnaard Claudia; Rabino María Cecilia; Comoglio Marta; Minnaard Vivian. (2019) "Debate virtual en el desarrollo de competencias personales". En Actas XXVI Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Irlanda: Queen's University Belfast.

Formación de Recursos Humanos Formación de 5 becarios CIN cuyos directores son integrantes del IIT&E. Cabe destacar que los planes de beca están radicados en los proyectos de investigación del Instituto de Investigaciones de Tecnología y Educación (IIT&E) Tesis doctorales, maestrías y especializaciones aprobadas. 2017 - 2019 Dirección de Tesis de Doctorado. Tesista: Estayno, Marcelo - FACULTAD DE INGENIERIA; UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA. (Directora Dra Claudia Minnaard, Codirectora Dra Marta Comoglio) Las doctoras Marta Comoglio y Claudia Minnaard han obtenido el título de International Engineering Educator otorgado por International Society of Engineering Pedagogy.

Capítulo 2

Perspectiva de Valor Público

Para Definir, en línea con el Proyecto de Gobierno, la Planificación estratégica del organismo y los Valores públicos, desarrolla una propuesta de servicio para los ciudadanos/as - y/o usuarios/as externos en concordancia con los planes estratégicos de la organización.

Esta propuesta de servicio se realiza en función de la capacidad de análisis del entorno y las estrategias y metodologías necesarias para generar valor público, que la organización posee.

Para establecer esta capacidad la organización cuenta con una secretaría de planificación que analiza el contexto, en conjunto con las secretarías de investigación y de extensión.

La organización define las propuestas de servicio a partir de las decisiones emanadas de la secretaría de planificación quien propone al decano las ofertas necesarias a partir de un análisis de contexto y este las eleva al consejo académico quien decide si se da o no curso a la oferta presentada. Esto se realiza brindando a cada usuario y ciudadano una propuesta de servicio en función de las ofertas disponibles, tanto para las carreras pre universitarias, de pre grado y grado. Tanto para el campus como para las distintas sedes.

En cada reunión del ED para la definición de la propuesta de servicio, el mismo revisa los datos de las propuestas anteriores. Evalúa mediante indicadores cualitativos y cuantitativos de desempeño los resultados de la atención. También para esta actividad el equipo de dirección tiene en cuenta, tanto en cuanto a respuestas brindadas por los usuarios, como comentarios, reclamos y quejas, cómo también el análisis de encuestas de satisfacción de los servicios que Para definir o actualizar los requisitos de infraestructura necesaria para satisfacer la demanda (personas, espacio, equipamiento, tecnología, entre otros componentes) se realizan a final de cada cuatrimestre análisis sobre la evolución de las necesidades de recursos en función de los servicios ofrecidos por la FI y sus sedes.

A partir de esto hay varias entradas para definir o actualizar los requisitos. En algunos casos pueden ser determinados por los cambios de los estándares en las distintas ofertas que realiza el organismo. Un ejemplo de esto puede ser la actualización de laboratorios.

En cuanto a otras entradas para analizar las definiciones, para las mismas son tomadas en cuenta los cambios tecnológicos, las capacidades de los usuarios para recibir los servicios por los canales establecidos y las capacidades del organizamos para poder llevarlas a cabo.

Esto conduce a la revisión de los recursos asignados a cada tarea y también a definir las competencias necesarias a adquirir por el personal responsable de la atención a los usuarios.

La relación de la organización con los ciudadanos se realiza mediante la secretaría de extensión, quien analiza y recoge los requerimientos de estos, como así también expectativas.

Para el caso de los ciudadanos se tiene una revisión de la información obtenida por la secretaría de extensión y con los datos obtenidos se realizan publicaciones de boletines oficiales y revistas. También se deja información pertinente a los servicios brindados por la organización en la página de la facultad y redes sociales.

El ED toma datos de indicadores históricos como referencia, y de acuerdo a la relación con los colegios secundarios y el colegio pre universitario proyecta la demanda de servicio para los cursos iniciales. Para los cursos superiores la organización toma en cuenta indicadores operativos (que se basan sobre resultados de usuarios y su interacción con el servicio) y los resultados de las percepciones de calidad surgidas de las encuestas.

Por otra parte, conforma los ingresos según segmentación de edad, colegio de procedencia, estrato social y género.

De estos datos se genera una evaluación de contexto y se planifica los recursos proyectando el ingreso con una metodología de proyecciones estacionadas. Dicha proyección, más la evaluación de contexto del país y de otras entidades educativas, se toma para evaluar las demandas de los servicios.

Esta información se deja documentadas en un resumen de PLANIFICACIÓN Y LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS. Esta planificación de la demanda es tomada para obtener el plan estratégico de la secretaría académica y de esta manera permitirle a la secretaría académica planificar y ejecutar sus acciones de brindar el servicio.

El plan estratégico de la secretaría de planeamiento está definido para el área de grado y para todas las sedes. Estos documentos se revisan cada 3 meses.

Para garantizar la participación social generando espacios de consulta, discusión, presentación y reflexión sobre las políticas de la entidad abiertas a la ciudadanía el equipo de dirección mantiene una fuerte presencia en las redes sociales y en las cámaras industriales de la región, como así también con colegios secundarios de las zonas donde desarrolla sus actividades. En función de esto el equipo de dirección revisa la estrategia de atención en forma permanente conforme a los principios de multicanalidad y omnicanalidad, utilizando distintos canales de atención de los usuarios y clientes. Para esto la organización posee página web oficial, redes sociales, canales de atención específicos de cada secretaría. En el caso de atención al usuarios la secretaría académica posee una red interna de comunicación, además de áreas específicas para la atención de las necesidades y consultas de los usuarios.

La manera que posee el equipo de dirección para evaluar la efectividad de las acciones del liderazgo enfocado en el interés general de la ciudadanía y/o el/la usuario/a, es a través de encuestas de satisfacción.

La organización parte de su ubicación territorial para identificar el valor público que debe generar la organización de acuerdo a su Planificación estratégica y Misión. El valor público de la organización se centra en la importancia de la organización como un factor de formación de recursos humanos tecnológicos en la zona del segundo cordón del conurbano bonaerense. Para garantizar las acciones que hagan posible generar el valor público, la organización desarrolla una oferta educativa y tecnológica que permita desarrollar la región donde se encuentra localizada.

Para poder evaluar el impacto directo y/o indirecto de sus prestaciones en la mejora del interés general de la ciudadanía la organización tiene en cuenta la cantidad de oferta permanente de sus servicios educativos y la cantidad de oferta educativa no estructurada que tiene como fin los sectores sociales donde se haya ubicada.

La organización ha cumplido en su totalidad de lo detallado en el enfoque. Estos aspectos alcanzan a la totalidad de los procesos del organismo.

Conocimiento del ciudadano/a y/o usuario/a

Como información de entrada para definir el servicio a los usuarios y clientes la organización toma en cuenta los siguientes indicadores.

Título a obtener	Estudiantes	Nuevos Inscriptos Totales
Ingeniero Ferroviario	96	56
Ingeniero Industrial	983	313
Ingeniero Mecánico	691	172
Ingeniero Mecatrónico	428	235
Licenciado en Gestión de la Información - Ciclo de Complementación Curricular	219	89
Licenciado en Gestión de Sistemas de Automación y Robótica - Ciclo de Licenciatura	43	17
Licenciado en Higiene y Seguridad en el Trabajo - Ciclo de Licenciatura	984	367
Licenciado en Informática - Ciclo de Licenciatura	1	0
Técnico/a Universitario/a en Gestión Informatizada de Pymes	14	0
Técnico en Implementación y Gestión Informática	19	7
Técnico en Programación de Computadores	303	165
Técnico Superior Universitario en Construcciones	70	45
Técnico Superior Universitario en Procesos Productivos	54	0
Técnico Universitario en Gestión Industrial	13	13
Técnico Universitario en Higiene y Seguridad en el Trabajo	182	59
TOTAL	4100	1538

En esta tabla se analiza la cantidad de estudiantes que posee la organización y los estudiantes a ingresar en el año siguiente. En este caso corresponde al primer cuatrimestre de año 2021.

Trabajos a terceros		Cantidad
	2018	49
	2019	29
	2020	52
	2021	32

Informes técnicos

	Cantidad
2018	0
2019	10
2020	4
<i>2021</i>	<i>2</i>

Curso/Capacit

	Eventos
2018	5
2019	14
2020	18
<i>2021</i>	<i>0</i>

Eventos/Conferec

	Eventos
2018	0
2019	16
2020	0
<i>2021</i>	<i>0</i>

Pasantías

	Pasantes
2018	40
2019	50
2020	23
<i>2021</i>	<i>16</i>

Con respecto a los clientes se puede ver las distintas actividades que son tomadas en cuenta en cuanto a las empresas, emprendedores, cámaras empresariales, y el ámbito de la comunidad. Estos datos históricos permiten inferir las actividades a las que se debe atender.

Inscriptos		2018	2019	2020
	Doctorado	5	13	4
	Maestría CyO	0	0	17
	Maestría SIG	0	0	16
	Esp GETEC	26	0	0
	Esp Ambiental	23	23	37
	Tramo docente	0	150	120
	Diplo Negocios Internacionales	0	0	358
	Diplo gestión de proyectos	0	0	278
	Diplo SIG	0	0	67
Total		54	186	897
Regulares		2018	2019	2020
	Doctorado	38	42	35
	Maestría CyO	0	0	17
	Maestría SIG	0	0	14
	Esp GETEC	22	0	0
	Esp Ambiental	23	20	34
	Tramo docente	0	135	125
	Diplo Negocios Internacionales	0	0	253
	Diplo gestión de proyectos	0	0	245
	Diplo SIG	0	0	43
Total		83	197	766
Graduados		2018	2019	2020
	Doctorado	2	4	2
	Maestría CyO	2	2	0
	Maestría SIG	0	0	0
	Esp GETEC	0	4	2
	Esp Ambiental	0	21	0
	Tramo docente	0	0	125
	Diplo Negocios Internacionales	0	0	253
	Diplo gestión de proyectos	0	0	241
	Diplo SIG	0	0	41
Total		4	31	664

En la tabla anterior se pueden ver los datos históricos referidos a las necesidades de los graduados y estudiantes de posgrado.

Todos estos datos son utilizados como entrada para poder definir las necesidades de atención que debe atender la organización.

La organización define en línea con el proyecto de gobierno, la planificación estratégica y los valores públicos, la propuesta de servicios para los ciudadanos/as - y/o usuarios/as externos. En reuniones de la Secretaría de Extensión, Secretaría Académica, Secretaría de Investigación y Secretaría de Planeamiento y Postgrado. Tanto para la enseñanza media, pregrado, grado, postgrado, dictadas en la facultad de ingeniería.

En estas reuniones se revisan datos de las propuestas de servicios vigentes y contexto sociocultural, más las novedades de las demandas en carreras en empresas que trabajan de manera subyacente a la organización o bien se mantiene vínculos activos con ellas.

También se evalúan los cambios tecnológicos y las capacidades de los usuarios para recibir los servicios por los canales establecidos. Se revisan los recursos asignados para cada tarea, de infraestructura y humano.

Para el caso de los ciudadanos se tiene una revisión de la información de objetivos y resultados publicados en revistas, páginas web y de los indicadores de las redes sociales institucionales.

La organización no establece la capacidad de análisis del entorno y las estrategias y metodologías necesarias para agregar mayor valor.

La organización planifica la demanda del servicio para el usuarios/as los indicadores de ingreso últimos, llevados en las inscripciones.

La organización no planifica la demanda del servicio para los ciudadanos/as.

La dirección de la organización define los requisitos de la infraestructura de las diferentes estrategias de servicio según la planificación de la demanda para los usuarios/as. Mediante un documento de Presupuesto por Cuatrimestre siendo presentados al área financiera. Esta área se encarga de tomar los presupuestos y autorizarlos.

La dirección de la organización para anticiparse y obtener recursos necesarios conforme a su rol performativo genera reuniones periódicas entre la Secretaría de Extensión, Secretaría Académica, Secretaría de Investigación y Secretaría de Planeamiento y Postgrado, determinando las partidas presupuestarias de recursos necesarias previas al inicio de los ciclos lectivos, durante los ciclos lectivos y finalizados los mismos.

La dirección de la organización genera reuniones por parte de los integrantes de Secretarías de Académica, Investigación y Planeamiento y posgrado para diseñar o actualizar el sistema de implementación de las acciones estatales, en línea con las necesidades detectadas en la planificación

La dirección de la organización garantiza la participación social mediante encuentros llevados por la Secretaría de Extensión, que se encarga de los encuentros con los sectores empresariales y empresas aledañas a la organización, y comunicaciones con el sector público como municipios y ministerio de educación; la Secretaría de Investigación que se encarga de gestionar los encuentros con los ciudadanos mediante el contacto con las actividades ejecutadas; y la Secretaría de Planeamiento y Postgrado se encarga de gestionar los encuentros con las escuelas de enseñanza media, universitarios y especializaciones.

La dirección de la organización revisa la estrategia de atención en forma permanente mediante los monitoreos que se generan con retroalimentación obtenida directa de los usuarios/as en el área de bienestar estudiantil que se encuentra dentro de la Secretaría académica.

La dirección de la organización revisa las acciones enfocadas al ciudadano/a y usuario/a en las reuniones de revisión con la Secretaría de Extensión, Secretaría Académica, Secretaría de Investigación y Secretaría de Planeamiento y Postgrado.

La organización ha identificado como ciudadanas/os a la comunidad, organizaciones e instituciones públicas y privadas, profesionales y sociedad. También considera dentro de esta categoría a empresas, cámaras empresariales y graduados. Considerando como:

-Comunidad: a toda la población ciudadana que vive en las cercanías de la organización, abarcando todos los rangos de edad y clase social.

-Organizaciones e instituciones públicas y privadas: a toda entidad productora de bienes y servicios, comprendiendo todo tipo de rubro y tamaño; instituciones municipales del municipio al cual pertenece y limítrofes; instituciones académicas, contemplando todos los niveles de educación, desde niveles iniciales hasta carreras de doctorado, en especial colegios secundarios técnicos de la zona considerados como fuentes futuros usuarios/as); hospitales y delegaciones de la región.

-Profesionales: a todas/os los profesionales que son o fueron usuarios de la organización.

-Sociedad: a toda población más allá de la región aledaña a la organización.

La organización ha identificado como usuarias/os a los estudiantes de enseñanza media, pre universitario, pre grado, grado y posgrado.

-Empresas: organizaciones productivas de la región

-Cámaras empresariales: uniones de grupos empresariales unidos por actividades comunes o localizaciones compartidas (parques industriales).

-Graduados: usuarios que pertenecieron a la organización y son producto de las actividades de la organización.

Para establecer mecanismos participativos de indagación sobre las expectativas y necesidades de los ciudadanos/as y/o usuarios/as Las/os usuarios y/o ciudadanos la organización, a través de diferentes herramientas coordinadas por diferentes secretarías de la organización. Algunas de estas herramientas son la página web, visitas presenciales, reuniones, publicaciones en diarios y revistas, conferencias virtuales y charlas orientativas. La secretaría académica está abocada a las/os usuarios y las secretarías de planeamiento y posgrado, extensión e investigación hacia las/os ciudadanos.

La organización posee un área de Bienestar estudiantil, coordinada por la Secretaría Académica, cuyo objetivo es acompañar a las/os usuarios e identificar sus expectativas y necesidades. El área desarrolla acompañamiento en el ingreso, seguimiento durante los primeros años, asesoramiento de permanencia y retención, y acompañamiento orientado a la graduación. En cada una de las etapas establece diferentes mecanismos que promueven la interacción con las/os usuarios, los cuales consisten en entrevistas, encuestas y charlas orientadas al servicio del estudiante.

Sistema de atención al ciudadano/a y /o el usuario/a

La organización identifica las expectativas y necesidades de las/os ciudadanos a través de las herramientas mencionadas para su identificación, donde cada una de las secretarías desarrolla mecanismos diferentes en función del tipo de ciudadana/o. La secretaria de extensión realiza reuniones y visitas con las organizaciones e instituciones públicas y privadas; la secretaria de investigación mediante la página web y redes institucionales percibe las necesidades de la sociedad y la comunidad; y la secretaria de planeamiento y posgrado mediante reuniones y visitas con colegios secundarios, graduados, profesionales de la zona y potenciales usuarios.

La organización identifica diferentes necesidades en cada uno de las/os y/o ciudadanos mediante el análisis cualitativo y cuantitativo de toda información relevada durante la aplicación de las diferentes herramientas utilizadas.

La organización reconoce los requisitos de las/os usuarios mediante el aula virtual, página web, entrevistas, charlas, mails y redes institucionales. Por su parte, los requisitos de las/os ciudadanos son identificados por la página web, medios de comunicación, mails, redes institucionales y reuniones.

Para Identificar los distintos grupos o segmentos, según diferentes necesidades de servicio y/o aquellas demandas subyacentes y/o no explicitadas, la organización realiza una agrupación y segmentación para la determinación de cuáles son los usuarios y ciudadanos a los cuales se va a tomar en cuenta con sus requisitos explícitos e implícitos.

La primera acción es segmentar a cada uno de los ciudadanos para tener una muestra representativa de los datos obtenidos sobre sus necesidades.

La siguiente tabla indica la segmentación comentada.

Usuarios	Sector Etario	Procedencia	Nivel Socio económico	Ubicación territorial
Alumnado Medio término	Sector Generación X 17-20 años	Educación Pública	De riesgo	Partido Lomas de Zamora
	Sector generación Y 21-30		Bajo	Partidos lindantes a Lomas de Zamora
	Sector 31 años a 41 años	Educación Privada	Medio	Provincia de Buenos Aires

	Sector mayor a 41 años		Alto	Otras ubicaciones
Alumnado Medio Ingresante	Sector Generación X 17-20 años	Educación Pública	De riesgo	Partido Lomas de Zamora
	Sector generación Y 21-30		Bajo	Partidos lindantes a Lomas de Zamora
	Sector 31 años a 41 años	Educación Privada	Medio	Provincia de Buenos Aires
	Sector mayor a 41 años		Alto	Otras ubicaciones

Otro análisis que realiza la organización es por sector etario para distintos niveles de avance en los estudios. Un grupo es el alumnado de medio término, en sector etario y perduración de su plan de estudio. Este se agrupa por edades, sector 22-26 años, sector 27 a 30 años, sector de 31 a 40 años, sector mayor a 40 años. En todos los casos se analiza si la permanencia en la organización como usuario supero cantidad de años de plan de estudio en la facultad y se calcula el tiempo de perduración en el plan de estudio.

Otra clasificación para determinar los requisitos es analizar los siguientes grupos. Empleados, clasificados en empleados docentes-empleados no docentes y Directivos. Dentro de los ciudadanos se contemplan Alumnos de otras facultades del predio de UNLZ, Secretarías públicos (educación y desarrollo) provincial, Ministerios públicos (educación y desarrollo, ciencia y tecnología) Nacional, Secretarías nacionales ACUMAR, Secretarías provinciales OPDS, Municipalidad de lomas de Zamora (sector de rentas, y sector de publicidad), INTI, Alumnos en secundarias de la zona, Alumnos en universidades privadas ciudadanos en lomas de Zamora.

Para reconocer los requisitos de los distintos grupos con el objeto de adecuar el servicio según se requiera o desarrollar los canales de atención apropiados, la organización posee las distintas secretarías que identifican las necesidades de los usuarios, esto se ha detallado en varios párrafos anteriores.

Para asegurar la selección de personas adecuadas para la atención al público (presencial o a través de plataformas digitales).

La organización asegura la selección del personal adecuado para la atención del público en función de perfiles de puesto definidos para cada una de las tareas operativas identificadas que están en contacto con el usuario.

La organización define como atributos de servicio para las/os usuarios los tiempos de atención, tiempos de respuesta de mail, cordialidad, claridad de la información, presión y seguridad de la respuesta. Mientras que para las/os ciudadanos, la organización define como atributos claridad de la información, claridad de los beneficios otorgados, tiempos de respuesta y conocimiento sobre la organización.

La organización asegura toda la información registrando en procedimientos, registros, instructivos, resoluciones, ordenanzas y reglamentos, los cuales para su modificación y/o actualización son aprobadas por el consejo académico. Posterior a su aprobación, los documentos en conjunto con el conocimiento generado son tomados como base por la organización para definir nuevos proyectos, nuevas propuestas, mejoras, indicadores, objetivos y atributos.

Para asegurar la incorporación de estos conocimientos al sistema de gestión de la calidad para su sustentabilidad y mejora la organización realiza talleres de reflexión anuales donde los encargados de la atención del usuario vuelvan sus experiencias como retro alimentación para el sistema de gestión.

La organización cumple en su totalidad con lo descrito, lo cual puede evidenciar con la información documentada.

La organización implementa las actividades descritas desde 1992, año en el cual se traslada al edificio actual. No obstante, durante el transcurso de los años algunas de las actividades fueron cambiando de área responsable y otras fueron desarrolladas en los últimos años con la llegada de la digitalización y/o virtualidad.

La organización posee sistemas de becas que permiten dar beneficios a los usuarios.

Los siguientes datos dan evidencia de esto.

Becas Grado EVC-CIN	2018	2019	2020
Presentadas	21	27	24
Beneficiadas	16	20	20
Cupo UNLZ	47	47	49
Becas Graduados Lomas CyT	2018	2019	2020
Presentadas	-	-	1
Beneficiadas	-	-	1
Cupo UNLZ	-	-	4

La becas EVC son becas para estimular las vocaciones científicas (EVC).

Las actividades desarrolladas enfocadas a las/os usuarios y las/os ciudadanos alcanza al total de los procesos que la organización considera como necesarios para cumplir con la misión planteada.

Canales de participación social para el/la ciudadano/a y /o el usuario/a

La organización implementa vías de acceso al servicio presencial y digital. Para esto posee ventanillas de atención y páginas digitales de consulta y atención a los usuarios.

El servicio presencial se realiza en el establecimiento de la facultad, en el cual se atiende todos los servicios brindados; en el colegio Indelama los servicios relacionados al colegio, y en las sedes los servicios relacionados a la sede en particular.

El servicio digital se realiza mediante la página web en el cual se encuentra descripto sobre la organización, las ofertas académicas, calendario académico e información relevante para la/el usuario y la/el ciudadano; los mails institucionales por el cual se brinda asesoramiento a la/el usuario; redes institucionales por el cual se brinda asesoramiento a la/el usuario y la/el ciudadano; el Sistema Guaraní por el cual se inscriben los usuarios a sus respectivas cursadas y exámenes; y el aula virtual Moodle por el cual se brinda toda información necesaria para la/el usuario y por medio del mismo se brinda y/o gestiona la actividad principal de la organización.

La organización asegura la accesibilidad y rapidez brindando toda información mediante sus medios de comunicación, digitales y presenciales.

La organización asegura la seguridad, precisión y calidad de atención derivando las consultas a las áreas correspondientes, donde cada área tiene definida una serie de consultas que le competen según la actividad que desarrollan. Las áreas definidas para responder los requerimientos de servicio, trámites, consultas, pedidos de información, sugerencias, quejas y reclamos definidas por la organización son:

- Dirección Académica
- Bienestar Estudiantil
- Departamento de Alumnos
- Departamento de Admisión y Títulos
- Equipo de Orientación Psicopedagógica
- Equipo Técnico
- Claustro Estudiantil

La organización en cada una de las áreas descriptas anteriormente no ha terminado de definir los objetivos de desempeño, ya que las mismas fueron creadas y reorganizadas en el 2020.

La organización mide y determina su nivel de satisfacción de las/os ciudadanos y/o usuarias/os mediante el feedback recibido por los canales de comunicación. Las quejas, reclamos o comentarios luego son analizados para definir acciones de mejora.

La organización incorpora los resultados de los análisis realizados a la retroalimentación recibida por las/os ciudadanos y/o usuarias/os para definir acciones de mejora, identificar nuevos atributos de servicio, nuevos indicadores y objetivo.

La organización cumple en su totalidad con lo detallado anteriormente, observando que aún quedan mejoras por hacer en las nuevas áreas detectadas. Las actividades que desarrolla la organización se realizan dos veces al año, cada una posterior a la cursada de un cuatrimestre.

La organización con la actualización y definición de las nuevas áreas de servicio alcanza todos los procesos que considera como necesarios para cumplir con la misión planteada.

La dirección define los requisitos de la infraestructura de las diferentes estrategias de servicio según la planificación de la demanda. Esta planificación es tomada por cada área y es pedida la cotización correspondiente, esperando el resultado de cada actividad.

Se confecciona un documento de Presupuesto por cada ítem, y los mismos son llevados por el área financiera. Desde aquí se procederá a asignar las partidas presupuestarias.

También se tiene una autorización de cada pedido de cotización y proceso de licitación.

En la siguiente tabla puede verse la manera en que la organización presenta su presupuesto. El gasto prioritario está destinado a la atención del usuario y de los clientes.

	2018	2019	2020
CREDITO PRESUPUESTARIO	182.132.910	255.177.315	372.218.600
EJECUCION PRESUPUESTARIA			
GASTOS EN PERSONAL	165.562.528	238.032.569	342.589.790
BIENES DE CONSUMO	1.283.830	1.536.010	308.812
SERVICIOS NO PERSONALES	13.050.519	13.546.093	26.836.409
BIENES DE USO	1.353.219	723.472	0
BECAS/TRANSF. P/ACTIV. CIENT. Y TEC.; Y P/INST. CULTURALES Y SOC.	68.211	20.002	135.689
TOTAL EJECUTADO	181.318.307	253.858.146	369.870.700

Para anticiparse y obtener recursos necesarios la dirección genera reuniones periódicas para determinar las propuestas de servicios y revisar cada indicador, previo al inicio de los ciclos lectivos, durante los ciclos lectivos y finalizados los mismos. Puede requerirse reuniones extraordinarias para definiciones y obtención presupuestaria para la obtención de recursos previstos.

Los canales de anticipación son por reuniones periódicas y reuniones extraordinarias de definición de nuevas estrategias.

Se tiene un departamento de aseguramiento del servicio para poder tener las oportunidades y riesgos correctamente trabajados. El mismo trabajará con informes y los mismos serán subidos mensualmente para el ED y de esa manera podrá trabajar con el seguimiento correcto de cada tarea previendo.

La dirección dentro de las reuniones de revisión del plan estratégico, determina los nuevos enfoques de cada sistema de prestación del servicio.

Estos lineamientos son tomados por el equipo de aseguramiento del servicio y se procede a trabajar en los procedimientos para nuevas prácticas.

Estos procedimientos deberán ser aprobados por el ED.

El área de aseguramiento del servicio procede a tomar los indicadores mensuales obtenidos por los canales de atención, tanto de las instituciones anexas como el departamento de alumnos y los focus groups.

Esta información es revisada mediante la tarea de vista de indicadores y de dicha actividad surgen el monitoreo de la atención al cliente.

Dentro de estos monitoreos se obtienen nuevos canales de atención, estandarización de consultas, nuevas técnicas de respuesta, etc...

- Bienestar estudiantil
- Departamento de atención
- Redes sociales
- Página oficial
- mails a las áreas de alumnos y admisión

Departamento aseguramiento en conjunto con los comunicadores (y consultores de moodle)

El ED revisa la efectividad de las acciones enfocadas al ciudadano y usuaria en las reuniones de revisión de la planificación estratégica siguiendo los indicadores trabajados por el área de aseguramiento del servicio y los comentarios recibidos en los focus groups y encuestas de satisfacción.

Cada indicador mantiene un valor objetivo del cual se determina en el diseño del mismo. Estos valores son tanto para determinar efectividad y otros para monitorear que no lleven valor objetivo pero si deseable.

Se llevará un tablero de control en el cual se pueda obtener toda la información y de ahí trabajar con los diferentes rangos tanto objetivos como deseables para medición.

Luego se medirá cuántas acciones fueron efectivas por cada revisión. La efectividad de las acciones también será potestad del área de aseguramiento del servicio.

De esta actividad se tomarán las lecciones aprendidas y se dejarán reflejadas para el común de los usuarios en los diferentes canales de comunicación, vía mail o cartelería.

Para implementar opciones de acceso a canales presenciales y plataformas digitales donde la ciudadanía pueda entablar un vínculo de diálogo con el organismo, la organización tiene en cuenta los sistemas disponibles en el sistema universitario nacional como el SIU Guarany.

Para asegurar accesibilidad, escucha efectiva, orientación y capacidad de respuesta, la organización posee un área de bienestar estudiantil, así como canales de comunicación virtual. Estos son correos específicos para cada área de la organización.

La organización posee a través de las distintas secretarías mails institucionales y ventanillas para responder a los requerimientos de la ciudadanía en cuanto a consultas, pedidos de información, sugerencias, quejas y reclamos.

Para definir objetivos de participación, en línea con los requisitos relevados y los estándares de escucha definidos, la organización analiza la calidad de la atención.

Para medir y determinar el nivel de satisfacción de los/as ciudadanos/as y/o usuarios/as, de acuerdo con los atributos de participación previamente definidos por la organización la organización realiza encuestas de satisfacción con los usuarios.

Las distintas secretarías analizan los resultados de la participación y el nivel de escucha para adoptar acciones que resulten de los procesos participativos

La organización realiza capacitaciones anuales con el fin de incorporar estas prácticas y conocimientos al sistema de gestión de calidad para su sustentabilidad y mejora.

Capítulo 3

Planeamiento Operativo

La Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora Planifica los procesos y sistemas definiendo los estados deseados a los que se quiere alcanzar en períodos de tiempo determinado en reuniones de determinación de plan estratégico. Tanto para las carreras de grado como para las sedes y sus tecnicaturas.

La organización se asegura de responder a los principios de integralidad, interoperabilidad, multicanalidad y omnicanalidad del sector público.

Cada reunión del ED para la definición de la propuesta de servicio permite establecer metodologías de revisión y actualización en forma continua de los procesos y sistemas.

La reunión del ED revisa los datos de las propuestas anteriores e indicadores de desempeño de los procesos y sistemas. La organización toma en consideración referencias externas para adoptar las mejores prácticas sobre ello. El ED es responsable de asignar recursos en forma anticipada para el cumplimiento de planes.

La organización se asegura de asignar recursos en forma anticipada para el cumplimiento de planes y los mecanismos institucionales para el control de la utilización adecuada de los recursos públicos, mediante la determinación de presupuestos anuales

La organización asigna roles y responsabilidades para asegurar la participación de quienes deben estar involucrados en el diseño e implementación de procesos y sistemas.

El ED es responsable en reuniones de comité de evaluar el desempeño de sus procesos y definir acciones con el objetivo de mejorar la efectividad del liderazgo enfocado a Procesos y Sistemas.

El ED determina planes operativos anuales en línea con los objetivos estratégicos de la organización, los cuales son monitoreados en reuniones de las distintas secretarías.

La organización determina objetivos de cumplimiento para asegurar el logro de su plan operacional.

Cada objetivo incluido en el plan operativo se determina de manera “SMART” asignando responsables y recursos para su eficaz implementación en el lapso definido.

La organización define indicadores de monitoreo sobre sus objetivos.

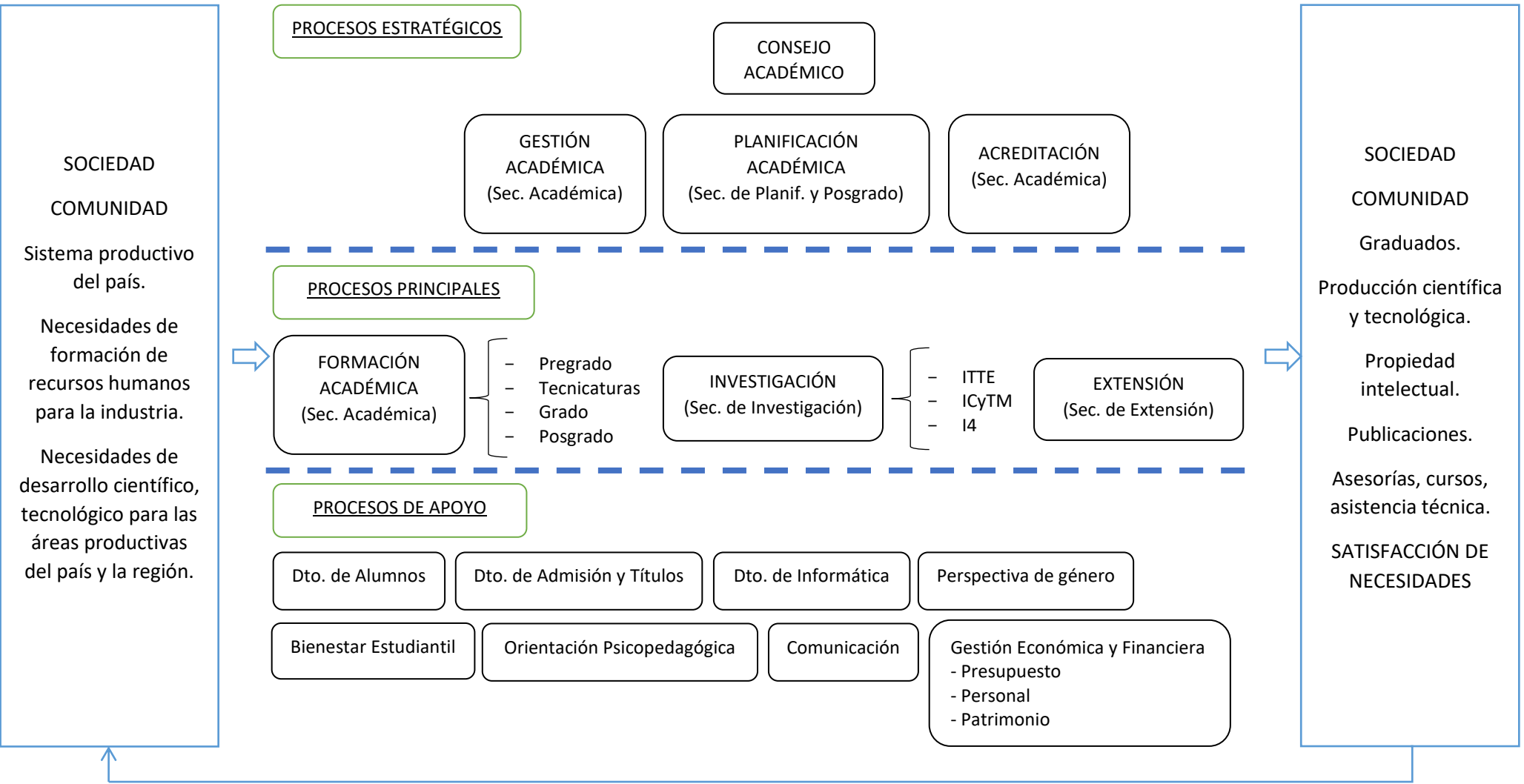
La organización monitorea de manera mensual en comité de ED la evolución de estos objetivos, analizando desvíos e identificando tendencias.

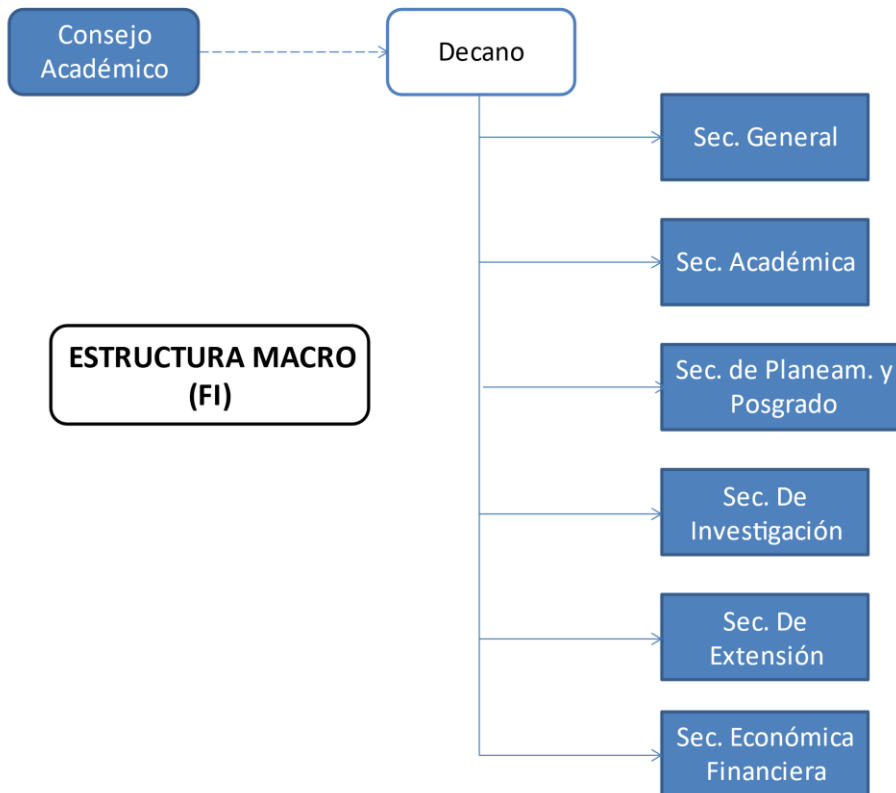
La organización define acciones de mejora sobre los desvíos indicados en sus indicadores de monitoreo.

El ED realiza una revisión anual del plan de operación, evaluando su desempeño y detectando oportunidades de mejora en el proceso de planeamiento operativo.

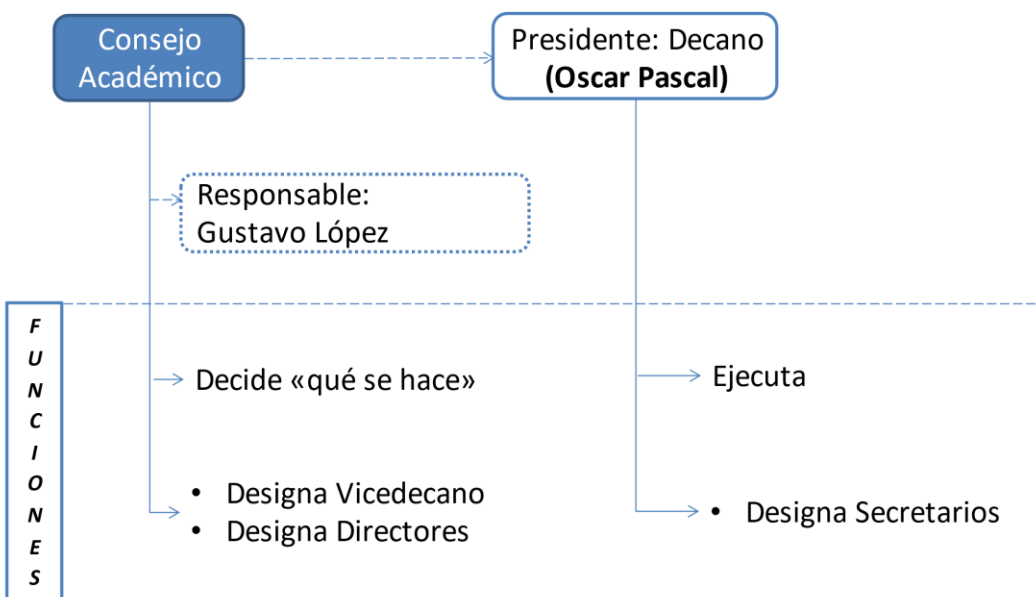
Procesos y Sistemas Principales

Los siguientes diagramas indican la manera en que se organiza operativamente la organización.

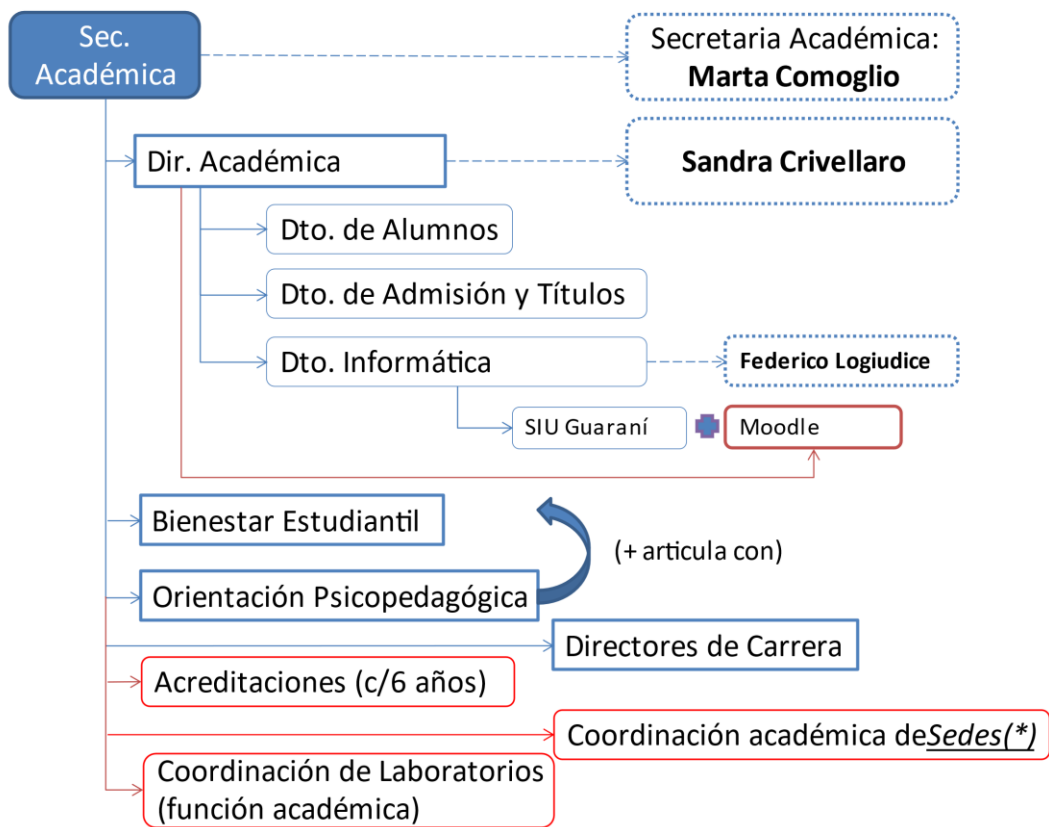
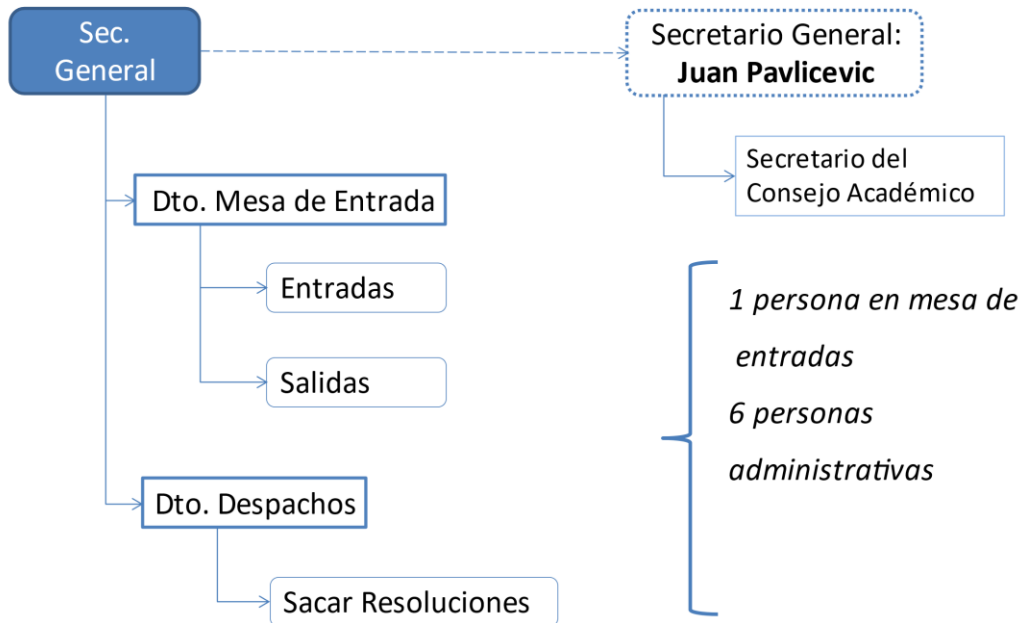


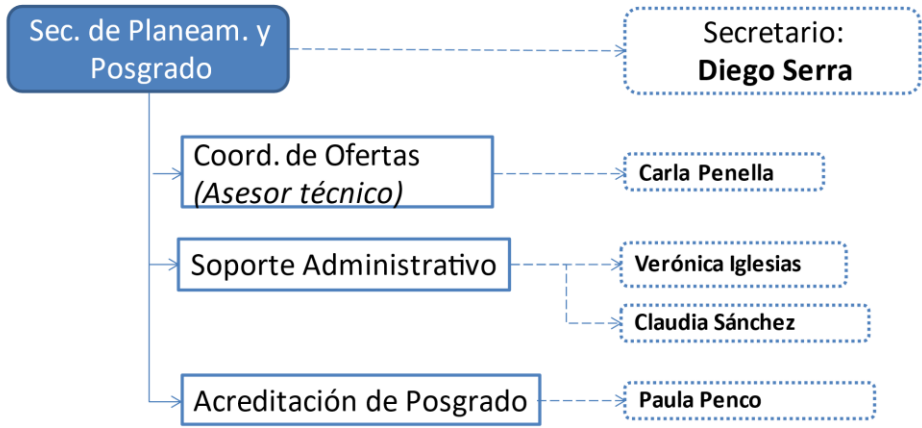
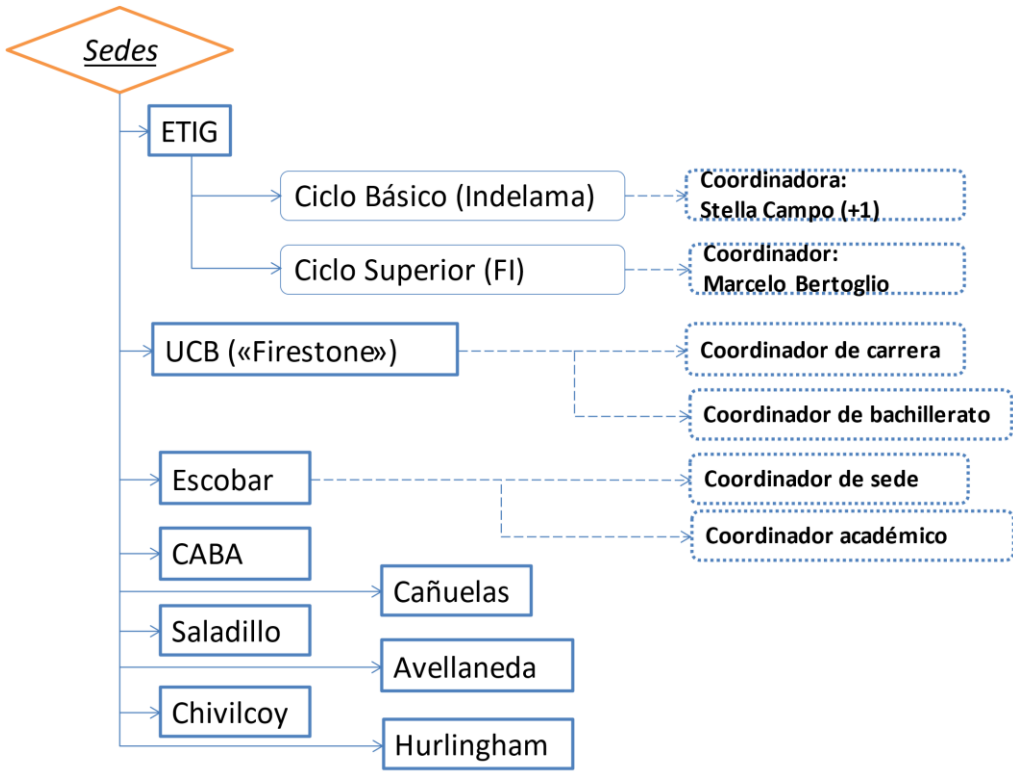


ESTRUCTURA MACRO (FI)



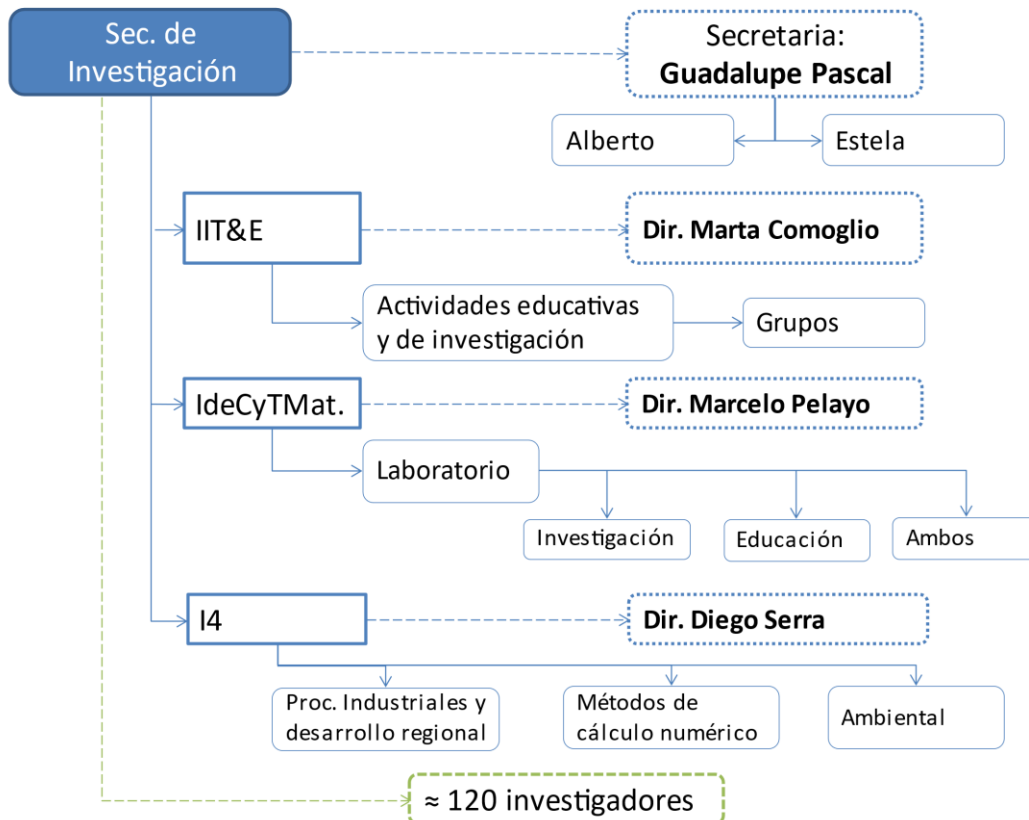
CONSEJO ACADÉMICO = MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO FI





F
U
N
C
I
O
N
E
S

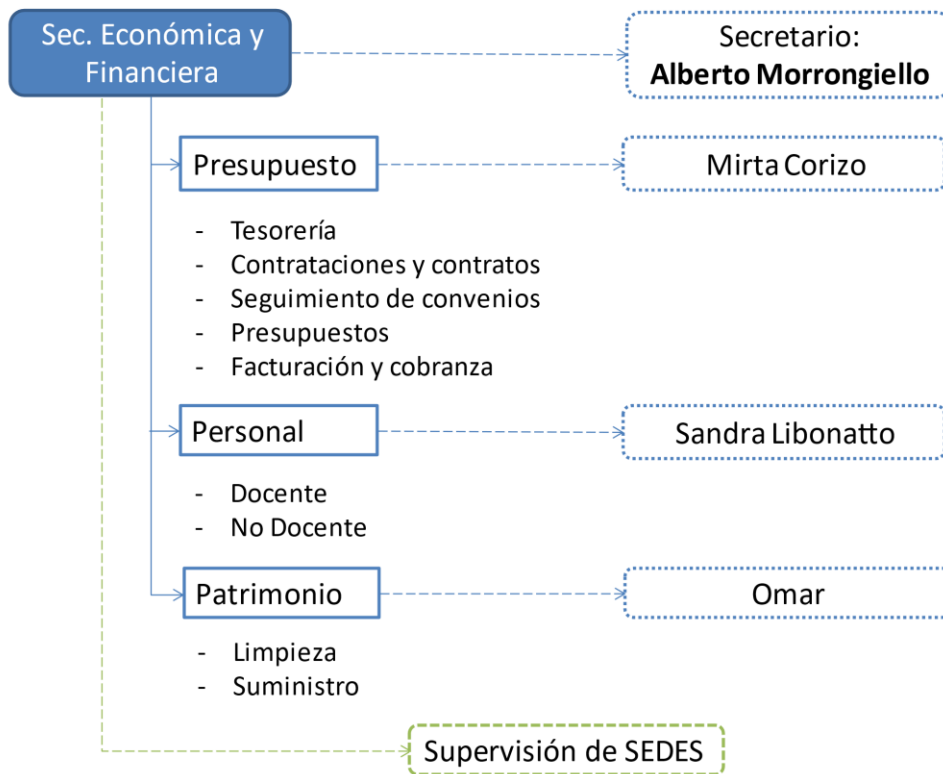
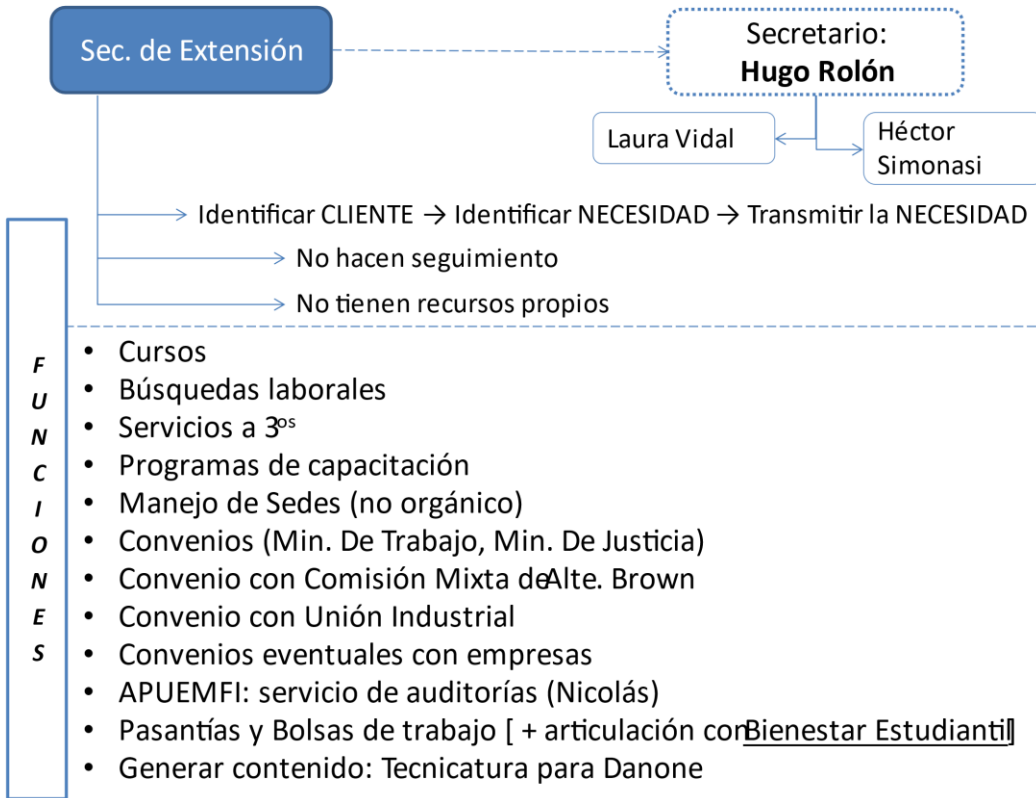
- Planeamiento académico
- Ofertas y diseños curriculares
 - de Grado: Tecnicaturas
 - de Posgrado: Doctorado, Maestría, Especialización (Ing. Ambiental, Gestión Tecnológica)
 - de Pregrado: Ciclo de complementación
- Gestión administrativa



Sec. de Investigación

F
U
N
C
I
O
N
E
S

- Ordenar, planificar, gestionar y coordinar las actividades de investigación → AGENDA de grupos de investigación
 - Categorización, sistema de incentivos, relevamiento técnico
 - Convenios con otras Universidades
 - Repositorio
 - Articulación con Unidad de Vigilancia (Miguel Guaglianone) → facilitar estudios solicitados
 - *Pregrado: Escuela de Iniciación de actividades de investigación*
- Otras actividades
- Ciencia 4 estaciones
 - Becas
 - Comunicación (Responsable: David Arango)
 - Proyectos de investigación (financiados y no financiados)
 - Perspectiva de género



La organización ha realizado la eficaz implementación de sus procesos de planeamiento operativo según los puntos especificados en el enfoque.

La frecuencia de verificación de implementación mediante auditoría interna es anual.

La totalidad de los procesos de planeamiento operativo fue implementada de manera eficaz.

La organización determina el relevamiento de datos necesarios para la confección de sus indicadores de gestión. La organización obtiene datos de los distintos sistemas informáticos. En especial toma los datos a tratar del sistema Guarany 3 y de la plataforma Moodle.

Los datos del criterio que son relevados son los requeridos para confeccionar los indicadores de gestión.

La organización lleva adelante reuniones de ED para analizar los datos e información pertinentes a su planificación operacional.

La organización ha determinado como indicador de gestión para su planeación operacional

- La realización de auditorías internas
- El seguimiento de acciones preventivas y correctivas

La organización analiza los resultados del desempeño de los indicadores de gestión y planifica acciones documentadas en función a ello, mediante reuniones entre el Decano y los secretarios.

La organización tiene en cuenta los cambios de contexto que puedan representar riesgos y oportunidades para el cumplimiento de sus objetivos previstos. La organización realiza replanteos en sus objetivos previstos en función a ello.

La organización ha documentado acciones de mejora a partir de los datos relevados y el resultado de las acciones de medición.

La organización se asegura de Identificar y describir los procesos y sistemas principales y sus soportes tecnológicos, mediante la confección de un organigrama y un mapa de procesos, De esta forma se asegura de garantizar una visión común por parte de los responsables directos.

Los procesos principales de la organización son definidos según las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, tomando en consideración la constante evolución del perfil del graduado definido para cada una de las carreras

La organización releva en el mercado profesional e institucional las oportunidades de mejora de sus procesos mediante la incorporación de herramientas digitales, las cuales son puestas a disposición de los usuarios.

La organización se asegura de documentar y mantener actualizada la documentación de los procesos principales, mediante la conservación de registros asociados al proceso educativo como ser exámenes,

libros de actas, etc. Para ello se dispone de un soporte informático que permite el rápido acceso de la información y la conservación de los mismos de manera segura.

Los registros y bitácoras de actividades educativas y académicas de cada cátedra son gestionados y registrados en la plataforma Moodle y los relativos a las inscripciones de los alumnos en cada una de las cátedras y sus respectivas actas de examen final en la plataforma SIU Guaraní.

Por otro lado, se detectan oportunidades de mejora de los procesos mediante la retroalimentación de los usuarios a través de encuestas del servicio educativo prestado en cada una de las correspondientes cátedras.

La organización ha realizado la eficaz implementación de sus procesos principales según los puntos especificados en el enfoque.

La frecuencia de verificación de implementación mediante auditoría interna es anual.

La totalidad de los procesos principales fueron implementados de manera eficaz.

La definición de proceso principal alcanza a los procesos educativos de la organización los cuales son:

- Proceso de acreditación de carrera
- Proceso de admisión de alumnos
- Proceso académico de cada una de las carreras universitarias acreditadas
- Proceso académico de carreras en sedes, ETIG y UCB
- Proceso de despacho de títulos

La organización determina el relevamiento de datos necesarios para la confección de sus indicadores de gestión.

Los datos del criterio que son relevados son los requeridos para confeccionar los indicadores de gestión, estos datos son registrados en la plataforma SIU Guaraní y Moodle

La organización lleva adelante reuniones de ED para analizar los datos e información pertinentes a la implementación de sus procesos principales

La organización ha determinado como indicador de gestión para sus procesos principales, de cada una de las cátedras de las respectivas carreras:

- nivel de inscripción
- Nivel de desgranamiento
- Nivel de aprobación

- Nivel de retención

La alta dirección analiza los resultados del desempeño de los indicadores de gestión y planifica acciones documentadas en función a ello.

La organización tiene en cuenta los cambios de contexto que puedan representar riesgos y oportunidades para el cumplimiento de sus objetivos previstos. La organización realiza replanteos en sus objetivos previstos en función a ello.

La organización ha documentado acciones de mejora a partir de los datos relevados y el resultado de las acciones de medición

Procesos y Sistemas de Apoyo

La organización se asegura de Identificar y describir los procesos de apoyo y sistemas y sus soportes tecnológicos, mediante la confección de un organigrama y un mapa de procesos, Los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas son tomados en consideración en su diseño

La organización releva en el mercado profesional e institucional las oportunidades de mejora de sus procesos de apoyo mediante la incorporación de herramientas digitales, las cuales son puestas a disposición de los usuarios.

La organización se asegura de documentar y mantener actualizada la documentación de los procesos principales, mediante la conservación de registros asociados al proceso educativo como ser exámenes, libros de actas, etc. Para ello se dispone de un soporte informático que permite el rápido acceso de la información y la conservación de los mismos de manera segura.

La organización detecta oportunidades de mejora de los procesos mediante la retroalimentación de los usuarios a través de encuestas del servicio de apoyo a los procesos principales prestado en cada una de las correspondientes cátedras.

La organización ha realizado la eficaz implementación de sus procesos de apoyo y sistemas según los puntos especificados en el enfoque.

La frecuencia de verificación de implementación mediante auditoría interna es anual.

La totalidad de los procesos de apoyo fueron implementados de manera eficaz.

La definición de proceso de apoyo alcanza a los procesos periféricos al proceso educativo de la organización, como lo son:

- Procesos administrativos universitarios
- Procesos financieros

- Procesos de Extensión universitaria
- Proceso de planeamiento y posgrado
- Proceso de investigación
- Proceso de gestión de alumnos
- Proceso de informática
- Proceso de Bienestar estudiantil
- Proceso de orientación psicopedagógica
- Proceso de coordinación de laboratorios

La organización determina el relevamiento de datos necesarios para la confección de sus indicadores de gestión.

Los datos del criterio que son relevados son los requeridos para confeccionar los indicadores de gestión, estos datos son registrados en la plataforma SIU Guaraní y Moodle.

La organización lleva adelante reuniones de ED para analizar los datos e información pertinentes a la implementación de sus procesos principales

La organización ha determinado indicadores de gestión para cada uno de sus procesos de apoyo. De esta forma se realiza un monitoreo del desempeño de cada una de las secretarías de la universidad para detectar desvíos a las condiciones estipuladas y planificar acciones de mejora.

La alta dirección analiza los resultados del desempeño de los indicadores de gestión y planifica acciones documentadas en función a ello.

La organización tiene en cuenta los cambios de contexto que puedan representar riesgos y oportunidades para el cumplimiento de sus objetivos previstos. La organización realiza replanteos en sus objetivos previstos en función a ello.

La organización ha documentado acciones de mejora a partir de los datos relevados y el resultado de las acciones de medición

Proveedores

La Facultad de Ingeniería de la Universidad de Lomas de Zamora ha asignado a la Secretaria Económica y Financiera para la gestión de sus proveedores.

La organización ha definido como recursos críticos, la provisión de internet, el personal docente, el personal no docente, la calibración de los instrumentos de los diferentes laboratorios y los productos de

limpieza para la organización, según lo determinado en el documento PXX de Selección y evaluación de proveedores

Para la provisión del servicio de internet la universidad posee un proveedor definido quien brinda un servicio y es seleccionado mediante un procedimiento interno mediante una licitación pública.

Los proveedores de la organización acreditan el pleno cumplimiento de los requisitos legales asociados

La provisión de internet se especifica mediante determinación de necesidades de la secretaria académica.

La organización detalla los requisitos de calidad en provisión de productos y servicios dentro de las licitaciones. Los acuerdos son formalizados mediante la firma de una relación contractual

La organización determina los métodos adecuados para evaluar el desempeño de sus proveedores mediante el procedimiento de Selección y evaluación de proveedores

La evaluación de los proveedores asegura la mejora continua en el desempeño mediante la resolución de las no conformidades emitidas por la organización

El proceso de selección y evaluación de proveedores es evaluado a intervalos planificados en ocasión de auditoría interna, según lo determinado en el procedimiento PXX auditoría interna

La organización ha realizado la eficaz implementación de sus procesos de gestión de los proveedores según los puntos especificados en el enfoque.

La frecuencia de verificación de implementación mediante auditoría interna es anual.

La totalidad de los procesos de gestión de los proveedores fue implementada de manera eficaz.

La organización ha definido las pautas para el relevamiento de los datos en el procedimiento de Selección y evaluación de proveedores

La organización releva los datos pertinentes de sus proveedores críticos indicados.

Los datos del criterio que son relevados son las especificaciones de los bienes y servicios y el feedback de los usuarios.

Sistemas Informáticos

La organización utiliza el sistema informático para gestionar los datos asociados a las contrataciones.

La organización ha determinado como indicador de gestión para el control de sus proveedores:

- El seguimiento de las No conformidades emitidas a los proveedores.
- El cumplimiento en tiempo y forma de las entregas realizadas

Los objetivos definidos para cada indicador son el X % de mejora con respecto al período anterior

La alta dirección analiza los resultados del desempeño de los indicadores de gestión y planifica acciones documentadas en función a ello.

La organización tiene en cuenta los cambios de contexto que puedan representar riesgos y oportunidades para el cumplimiento de sus objetivos previstos. La organización realiza replanteos en sus objetivos previstos en función a ello.

La organización ha documentado acciones de mejora a partir de los datos relevados y el resultado de las acciones de medición.

La organización define y planifica sus prioridades informáticas, con sus etapas y costos asociados realizando un análisis de contexto y teniendo en cuenta en el diseño las necesidades de la comunidad como factores externos y los alumnos y docentes como factores internos a la misma.

En el diseño de las herramientas informáticas de esta organización se han utilizado plataformas que faciliten la operatividad de todos los usuarios, con recursos humanos propios y contratados externamente con las competencias necesarias.

Las plataformas utilizadas permiten una correcta administración en cuanto a los accesos, retención, custodia, disponibilidad para el uso y protección de los documentos informáticos.

La organización cuenta con métodos y planes de contingencias con Back up centralizado adecuados que aseguran la continuidad de los servicios de las actividades informáticas, evitando interrupciones, pérdida de tiempo e información y garantizar la correcta calidad del servicio.

También se adoptan métodos que permiten la actualización permanente con el objetivo de mejorar la efectividad de la gestión de los sistemas informáticos.

La organización da cumplimiento a los requisitos necesarios, alcanzando a todos sus procesos de la organización.

La herramienta/ metodología utilizada para analizar este enfoque ha sido a través de un relevamiento por medio de entrevistas y visualización de las distintas plataformas informáticas que cuenta la organización como ser Siu Guaraní III (Gestión académica de alumnos), Modulo araucano (estadísticas de alumnos) y Moodle (Gestión de aulas virtuales).

Todas las Terminales de la Organización se encuentran con conexión a internet y a la intranet (Impresora + Scanner) para agilizar todas sus actividades.

Proceso de Monitoreo y Evaluación

La organización cuenta con un mapa de procesos bien definido, de este mapa de procesos se despliegan cada uno de los procesos los cuales son monitoreados y evaluados por adecuados indicadores de gestión.

Como ejemplo podemos hacer mención a algunos indicadores de procesos que se utilizan:

N° de inscriptos en cada carrera de posgrado con comparación interanual

Egresados en función a Alumnos Ingresantes

Desgranamiento (cantidad de gente que no cumplió con los requisitos académicos de las carreras)

Alumno regular en función a la cantidad de Alumnos inscriptos

Cada uno de estos indicadores cuentan con sus respectivos Objetivos y Metas planificadas.

A su vez se realiza un análisis de riesgo por proceso con el objetivo de prevenir y/o mitigar desvíos potenciales que puedan llegar a generarse dentro de su sistema de gestión.

Los procedimientos que se utilizan en los distintos procesos se evalúan y replantean siempre, con el fin de buscar una forma más eficaz de trabajo. Muestra de ello son algunas reglamentaciones nuevas que se han implementado, como la modificación en el sistema de reincorporación con examen, reglamento de promoción, articulación con el colegio secundario, entre otras.

Los diferentes procesos administrativos que se llevan a cabo en el Departamento de Servicios al estudiante, están reglamentados.

Por ejemplo podemos mencionar los siguientes procedimientos:

- Pedido de Equivalencias
- Planes y Programas
- Reincorporaciones con y sin examen
- Cambio de carrera
- Cambio de Plan de Estudio
- Constancias de Alumno Regular
- Certificaciones parciales de materias aprobadas
- Presentaciones de prácticas profesionales supervisadas
- Reclamos por parte de los alumnos de las cargas de notas y regularidades
- Control de regularidades.

Ante cambios de algún procedimiento interno, se comunica a docentes y alumnos, por las redes sociales oficiales de la facultad y por correo interno, esta comunicación se realiza, tanto antes de realizar el cambio

para que sepan que se está analizando, con al final de recibir comentarios y finalmente se comunica una vez reglamentado.

Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Procesos

La organización cuenta con un proceso de innovación que permite mantener los mejorar constantemente su sistema de gestión.

Este proceso de innovación permite identificar, priorizar, implementar, evaluar y mejorar la efectividad de la gestión académica teniendo en cuenta no solo los factores internos conformado principalmente por Alumnos y Docentes, sino también los factores externo como ser la comunidad en su conjunto.

Las innovaciones se evalúan y priorizan principalmente teniendo en cuenta su impacto en los usuarios/as y en las oportunidades de eficacia, mediante un adecuado análisis de costo/ beneficio.

Previo a la implementación de cada una de las innovaciones se realiza un análisis de riesgo con el objetivo de prevenir potenciales errores en su implementación o posterior a la misma.

Una vez implementadas estas innovaciones son incorporadas dentro del sistema de gestión de calidad de la organización para asegurar su control sistemático y lograr los resultados previstos.

Conocimiento y Cumplimiento de los Requisitos Legales y Regulatorios

La organización da cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Cada uno de los Departamentos cuentan con el conocimiento de los requisitos legales y reglamentarios de las actividades que desarrollan, la difusión se realiza por medio de las redes sociales oficiales de la facultad y por correo interno.

Ante nuevas reglamentaciones cada Departamento gestiona los cambios necesarios para poder mantener el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

La organización cuenta con métodos de control internos que aseguran la correcta evaluación, seguimiento, mantenimiento y mejora del cumplimiento de estos requisitos.

Los requisitos a cumplimentar son:

Cumplir con Res.160/11 (Resolución de acreditación de carreras de posgrado)

Reglamento de la actividad académica de la universidad

Reglamento de posgrados de la universidad

Reglamento de posgrados de la Facultad

Reglamento de becas

La organización realiza acuerdos con instituciones externas con el objetivo de agregar valor y mejorar los diferentes procesos internos.

En el proceso de selección de instituciones externas, la organización cuenta con un criterio lógico tomando como referencia, mejores prácticas desarrolladas, tecnologías utilizadas y mejores resultados logrados.

Algunas instituciones externas con las cuales se han realizado acuerdos:

- CONEAU
- secretaria Académica de la Universidad
- Dirección Nacional De Gestión Universitaria

La organización posee relaciones con los graduados, investigadores y centros de investigación mediante proyectos de investigación y desarrollo en conjunto con estas organizaciones.

Datos de estas relaciones pueden verse en la siguiente tabla.

Poyectos Acreditados	Proyectos Internos	Total Proyectos	Docentes Involucrados	Docentes Incentivados	Docentes categorizados	Investigadores CONICET	Becarios de Posgrado	Estudiantes de grado	Estudiantes con becas
22	5	27	66	29	78	2	1	31	16
26	3	29	74	29	78	2	0	46	20
26	1	27	77	29	78	2	1	54	20

Capítulo 4

Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Diseño y Funcionamiento

La organización posee una estructura de personal que se puede agrupar en cuerpo directivo, cuerpo docente, investigadores y cuerpo no docente. Cada uno de los distintos grupos poseen sus responsabilidades, funciones y remuneraciones bien definidas por organismos nacionales. La organización impulsa la gestión de la carrera escalafonaria del personal por medio de

- Remuneraciones de acuerdo con los estándares laborales argentinos
- Participación dentro de comunidades educativas
- Reconocimientos en las comunidades científicas
- Acceso a grupos de investigación y laboratorios tecnológicos
- Plan de carrera y desarrollo

La organización garantiza la no discriminación por cualquier razón, y la promoción de un ambiente laboral libre de violencia, a través de:

- La adaptación de las condiciones edilicias para personas con movilidad reducida.
- La función del gabinete psicológico, que reporta a la Secretaría Académica, para tratar problemáticas de aprendizaje entre los alumnos en el nivel secundario y universitario. El gabinete está compuesto por profesionales en el área de salud, psicopedagogos y psicólogos.

La organización establece prácticas activas sobre perspectiva de género, diversidad e inclusión de personal con discapacidad que tienda a respetar los cupos laborales y a la vez a la promoción de igualdad en el trato y oportunidad laboral, mediante:

- La planificación y oferta de talleres de inclusión y de género para la comunidad académica. Sus resultados son analizados para implementar mejoras en las condiciones.
- Las remuneraciones son determinadas según la posición, antigüedad y formación indistintamente del género de la persona, ya que se encuentran tabulados.
- La creación de un área enfocada en abordar la perspectiva de género.

La organización aborda situaciones no previstas, controversiales o conflictivas mediante equipos de trabajo interdisciplinarios que involucran a todas las partes interesadas, a través del gabinete psicológico que toma el rol de "gabinete de escucha". El mismo analiza los casos para derivarlos al gabinete correspondiente para su tratamiento.

La organización comunica los objetivos propuestos y esperados para el personal en la consecución de la misión, la imagen-objetivo y los objetivos de la entidad, asignando los correspondientes recursos y reconociendo sus logros por medio de la definición de los roles y responsabilidades de las personas que conforman la organización, ya se encuentra ligada a las líneas de acción definidas como estrategia para alcanzar la visión propuesta.

Su misión, visión y objetivos se encuentran comunicados en el sitio web oficial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora para todos los grupos de interés, y a la red docente interna por medio de la plataforma Moodle.

La organización promueve el enfoque de prevención y promoción de acciones vinculadas con la calidad ocupacional, a través de:

- Talleres de concientización referidos a problemáticas ambientales llevados a cabo durante el mes del medio ambiente
- Trabajos de investigación (Saneamiento y recuperación de la cuenca matanza- riachuelo)
- Laboratorio de energía renovables
- Campañas solidarias (impresión 3D de máscaras COVID – Platico Garrahan)
- Campo de deportes abierto a la comunidad
- Reciclado de equipos tecnológico
- Recuperación de Vagón - escuela para la carrera ferroviaria
- Comunicación dentro de la red universitaria de necesidades de salud para la comunidad.
- Simulacros de seguridad

La organización impulsa acciones tendientes a la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas a través de la actividad de la secretaria económica y financiera que administra cuestiones de presupuesto, personal docente y no docente y de patrimonio.

La organización garantiza la difusión y el cumplimiento de los estándares de integridad y, los compromisos y valores institucionales presentes en el Reglamento de la actividad académica, publicado en la red interna docente.

La organización establece en su reglamento interno las causas de remoción de los docentes, los términos de apercibimiento y suspensión, así como también los órganos de aplicación de sanciones. Asimismo, este reglamento define normas disciplinarias para los alumnos y miembros del consejo académico.

La organización evalúa y mejora la efectividad del liderazgo enfocado al personal mediante acciones relacionadas al cumplimiento de las funciones específicas a las que la persona se ve asignada.

Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Perfiles de Puesto

La organización establece responsabilidades primarias definidas claramente según el ámbito de intervención de las unidades a través de:

- La coordinación del personal docente y no docente tanto de la Facultad como de las sedes. Esta responsabilidad es parte de la gestión de la Secretaría Económica y Financiera y de la Secretaría de Planeamiento y Posgrado.
- La función de la Secretaría Académica que articula los departamentos de Alumnos y Admisión y Títulos, y el Área de Bienestar Estudiantil, cuyas responsabilidades incluyen el acompañamiento de ingreso, seguimiento, permanencia y retención, y graduación de los estudiantes.
- El área de Orientación Psicopedagógica
- La secretaría de Investigación, como parte de la gestión y vínculo con los grupos de investigación.

La organización expresa las funciones de cada unidad en una forma clara y concisa a través de la definición de estas en el sitio web oficial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, siendo dichas unidades:

- Consejo académico
- Secretaría general
- Secretaría académica
- Secretaría de planeamiento y posgrado
- Secretaría de investigación
- Secretaría de extensión
- Secretaría económica financiera

La organización establece un área que tenga entre sus funciones la gestión de la calidad en la organización especificando sus funciones, siendo esta área a cargo de la cátedra de calidad.

La organización evalúa y mejora su estructura organizativa a través de:

- El abordaje de problemas complejos mediante equipos de trabajo interdisciplinarios que involucren a todas las partes interesadas mediante la invitación a los espacios de intercambio desarrollados en Moodle, las actividades de vinculación tecnológica, la cooperación y realización de

convenios con otras Universidades y la articulación Unidad de Vigilancia, como medio de acceso a estudios para las actividades de Investigación.

- La definición de indicadores para medir tanto la participación como sus resultados, considerando las cuestiones vinculadas con el acceso y participación en el ámbito virtual, tanto del personal docente como alumnos y los resultados de encuestas circuladas a Decanato y Secretaría Académica.

- El desarrollo y utilización de estrategias y canales de comunicación eficaces descendentes, ascendentes y horizontales constituidos por el departamento de alumnos, bienestar estudiantil y orientación psicopedagógica, el departamento de Personal, la función de Comunicación de la Secretaría de Investigación y la plataforma Moodle

La organización cumplió con la totalidad de los aspectos abordados en el enfoque, desde (?) de manera constante, debido a que dichos aspectos forman parte de la función elemental de las secretarías mencionadas.

Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Competencias Laborales

La organización determina la cantidad y distribución de los puestos de trabajo en función a la estructura organizativa existente de acuerdo con las necesidades de la estructura docente y no docente en los distintos niveles, siendo gestionados a través de:

- Secretaría académica: ETIG (nivel secundario) y sedes
- Secretaría de investigación: IIT&E, IdeCyTMat e I4
- Secretaría Económica y financiera: Personal docente y no docente

La organización identifica los perfiles de puestos requeridos especificando responsabilidades, tareas, objetivos y metas pertinentes a través de perfiles de puesto definidos para cada función del organigrama. Existe un perfil de puesto por cada función.

La organización evalúa y mejora los perfiles de puestos a través de:

- 1 identificar las distintas competencias laborales que son solicitadas de acuerdo a los perfiles de puestos.
- 2 Establecer el directorio de competencias laborales.
- 3 Disponer de indicadores que permitan implementar, monitorear y evaluar los perfiles de puestos de trabajo y de las competencias laborales requeridas.
- 4 Evaluar y mejorar las competencias laborales.

La organización buscar y selecciona personal ingresante a la organización a través de referencias internas provenientes del propio ámbito universitario, ya sea en términos de gestión (personal no docente), como educativos. En este último ámbito se prioriza la formación y experiencia profesional para impartir conocimientos del área requerida.

La organización garantiza la igualdad y la transparencia en el ingreso al organismo a través de la contratación contrastada con las competencias que las personas tienen frente al perfil requerido, sin considerar aspectos accesorios a la función definida para el perfil (asegurando la no discriminación o menoscabo)

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Ingreso, Desarrollo, promoción y Evaluación del personal

La organización estructura la inducción y motivación al personal en la función del capacitador o formador de las personas en sus áreas de aplicación, el cual acompaña en su función de transmisión de conocimientos y de puesta en práctica.

La organización promueve que el personal adquiera nuevas competencias más allá de su función específica a través de:

- La oferta de talleres tendientes a que el personal docente y no docente pueda adaptarse a las necesidades que surgen de las actualizaciones de los planes de carrera, o bien, vinculados a la actualización tecnológica.
- La disponibilidad de espacios virtuales (aulas desarrolladas en moodle) diseñados para dar soporte en los distintos ámbitos que la comunidad requiera para cubrir sus necesidades.

La invitación a la comunidad universitaria de participar en cursos de especialización y posgrado.

La organización efectúa la evaluación de desempeño del personal en el ámbito docente a través de la evaluación por parte de los Decanos, directores y titulares de cátedra, quienes supervisan periódicamente el dictado de las clases del cuerpo docente, haciendo llegar a los profesores verificados, las críticas y sugerencias correspondientes.

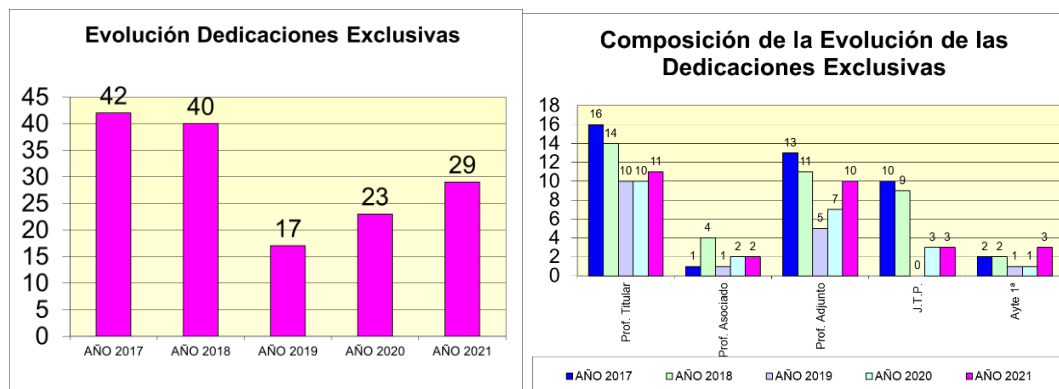
La organización promueve el grado de compromiso e implicación del personal con la entidad y con el sistema de gestión de calidad a través del diseño de su estrategia de comunicación, adaptada a las necesidades del contexto. En este sentido la estrategia para abarcar los grupos de personal docente, no docente y alumnos contempla el uso de listas de difusión desarrolladas en el marco de Moodle. Por su parte, la estrategia para abarcar a potenciales destinatarios o grupos de interés adiciona el uso de las redes sociales.

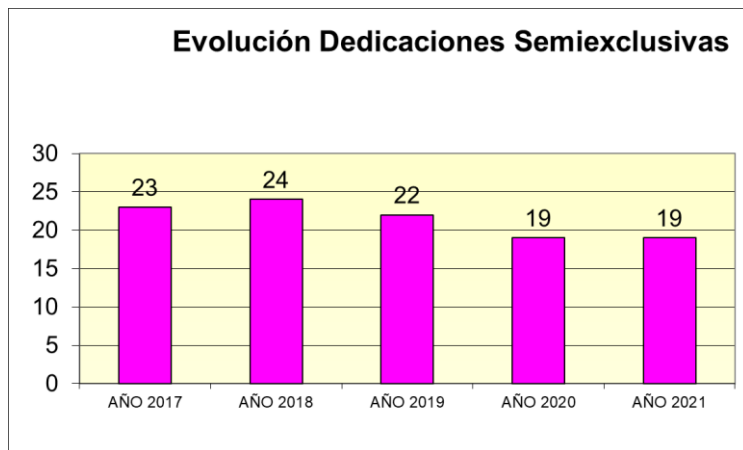
La organización evalúa y mejora el desempeño del personal para promover su propio desarrollo como en el cumplimiento de los objetivos de la entidad a través de capacitaciones específicas y actividades propias de las funciones

La organización analiza la evolución a partir de los siguientes indicadores

Evolución Dedicaciones Exclusivas	42	40	17	23	29
Composición de Exclusivas					
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Prof. Titular	16	14	10	10	11
Prof. Asociado	1	4	1	2	2
Prof. Adjunto	13	11	5	7	10
J.T.P.	10	9	0	3	3
Ayte 1ª	2	2	1	1	3
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Evolución Dedicaciones Semiexclusivas	23	24	22	19	19
Composición de semiexclusivas					
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Prof. Titular	5	4	2	0	0
Prof. Asociado	1	1	6	7	7
Prof. Adjunto	10	10	7	5	5
J.T.P.	6	8	7	7	7
Ayte 1ª	1	1	0	0	0
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
EXCLUSIVAS	43	40	17	23	29
SEMIEXCLUSIVAS	22	24	22	19	19
SIMPLES	356,5	388,5	536,5	557,5	537,5
AD-HONOREM	7	8	7	6	6

Una manera de ver el desarrollo del personal y evidenciar de la mejora del personal es la evolución de las dedicaciones de los docentes. Como se puede ver la organización ha ido haciendo más eficiente la utilización de los recursos.





Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Capacitación

La organización identifica necesidades y demandas de formación y capacitación del personal, tanto presentes como futuras, de acuerdo con las competencias laborales requeridas por la organización mediante los distintos puestos función.

La organización sistematiza e implementa la capacitación a través de un plan con objetivos y metas programadas, así como también fomenta la capacitación continua, implementando acciones tales como:

La oferta de talleres tendientes a que el personal docente y no docente pueda adaptarse a las necesidades que surgen de las actualizaciones de los planes de carrera, o bien, vinculados a la actualización tecnológica.

La disponibilidad de espacios virtuales (aulas desarrolladas en moodle) diseñados para dar soporte en los distintos ámbitos que la comunidad requiera para cubrir sus necesidades.

La invitación a la comunidad universitaria de participar en cursos de especialización y posgrado.

La organización dispone de indicadores de implementación, monitoreo y evaluación de plan de capacitación a través de:

- El seguimiento de los participantes de los talleres docentes y no docentes impartidos, así como también la vinculación de las personas que realizan cursos de especialización y posgrado en el ámbito de la UNLZ.
- Las estadísticas de la participación en los espacios virtuales destinados a la capacitación
- La participación en proyectos/actividades de investigación

La organización evalúa y mejora la efectividad del plan de capacitación a través de:

- La incorporación de los aspectos de responsabilidades y formación del personal docente, así como también de los bedeles, y de la actividad de investigación en el reglamento de la actividad económica.

- El diseño de su estrategia de comunicación, adaptada a las necesidades del contexto. En este sentido la estrategia para abarcar los grupos de personal docente, no docente y alumnos contempla el uso de listas de difusión desarrolladas en el marco de Moodle. Por su parte, la estrategia para abarcar a potenciales destinatarios o grupos de interés adiciona el uso de las redes sociales.
- La planificación de actividades y talleres vinculados a distintos aspectos del marco actitudinal adoptado por la organización.

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Participación

La organización gestiona las relaciones con las distintas asociaciones gremiales docentes y no docentes (ADIULZA y APULZ) a través de la Secretaría Económica y Financiera.

La organización promueve instancias de participación del personal en temas referentes a la reflexión estratégica, en la mejora en la organización y en la identificación de oportunidades de mejora y en el aporte de ideas y propuestas innovadoras mediante la consulta abierta a los grupos de interés acerca de las propuestas y oferta de posgrado, el esquema de reuniones del personal docente de cada cátedra expuesto por el reglamento de la actividad académica y los espacios de intercambio de experiencias y opiniones desarrollados para docentes y no docentes en Moodle.

La organización analiza, responde y hace efectivas las iniciativas del personal a través de los ámbitos aplicables a las mismas en cada secretaría.

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Trabajo Remoto

La organización impulsa instancias de trabajo remoto (independientemente del contexto impuesto por la pandemia del COVID- 19) a partir de la actualización de la plataforma educativa remota a Moodle, realizada durante el año 2019, en favor de generar espacios virtuales y de trabajo remoto para docentes y no docentes, que luego han sido ampliamente aprovechados y desarrollados durante el contexto de pandemia que se extiende hasta la actualidad. La existencia de otros sistemas informáticos como SIU GUARANÍ, y la generación de cuentas académicas con acceso a la nube han colaborado con la realización del trabajo remoto.

La organización define las tareas o funciones que pueden ser incorporadas de manera remota, ya sea parcial o total, mediante el mapeo de las responsabilidades de cada puesto y la identificación de las necesidades o condiciones laborales que permitan que el trabajo se desarrolle con corrección, siendo esencialmente los trabajos administrativos y la actividad docente. En algunos casos, como ser el del personal de vigilancia, maestranza, y laboratorios, se define que no pueden realizar el trabajo de manera remota por la naturaleza y objetivo de sus actividades.

Sistemas de Administración de Recursos Humanos. Calidad Ocupacional

La organización gestiona las condiciones laborales propicias para que se desarrolle de acuerdo a las orientaciones normativas vigentes en la temática, definiendo los recursos necesarios para que la actividad educativa se desarrolle no solo por parte del personal de la institución, sino también por parte de los destinatarios, esencialmente alumnos, de modo que se gestiona y colabora para que puedan acceder a los medios de enseñanza remota definida en el contexto cuando se presente algún tipo de dificultad, ya sea por falta de recursos o conectividad.

La organización gestiona la conformación, comunicación y evaluación de los objetivos de trabajo bajo esta modalidad a través de manera específica en cada ámbito de la comunidad académica.

La organización establece mecanismos tendientes a garantizar la igualdad y oportunidad de trato, la integración del personal con discapacidad y diversidad de género:

- La adaptación de las condiciones edilicias para personas con movilidad reducida.
- La función del gabinete psicológico, que reporta a la Secretaría Académica, para tratar problemáticas de aprendizaje entre los alumnos en el nivel secundario y universitario. El gabinete está compuesto por profesionales en el área de salud, psicopedagogos y psicólogos.
- La adaptación edilicia para personas con movilidad reducida (accesos mediante rampas, ascensores para acceder a los distintos niveles)

La organización establece relaciones laborales armoniosas y de mutuo respeto, en un ambiente de trabajo libre de todo tipo y modalidad de violencia a través de la gestión del gabinete psicopedagógico y del área de perspectiva de género.

La organización busca implementar instancias de relevamiento de clima laboral y satisfacción del personal.

La organización establece y mantiene un ambiente con condiciones de trabajo adecuadas que favorezcan el bienestar físico, psíquico y mental del personal mediante:

- Distribución de horas asignadas a los roles pertinentes
- Trabajo remoto
- Beneficios

La organización establece un plan que permita mitigar o eliminar riesgos sobre la salud, seguridad y ambiente laboral mediante:

- La adecuación y mantenimiento de las condiciones edilicias de acuerdo con la normativa legal argentina, en términos de Higiene y Seguridad.
- La identificación y tratamiento de los riesgos de salud y seguridad.

- Segregación de zonas para fumadores.
- Desarrollo y puesta en práctica de planes de emergencia.
- Establecer un plan de promoción, prevención y concientización sobre la calidad ocupacional.
- Establecer un plan de evacuación y con los responsables de su ejecución.
- Disponer de indicadores de implementación, monitoreo y evaluación de la calidad ocupacional.
- Evaluar y mejorar la efectividad de la calidad ocupacional.

Sistema Salarial. Mecanismos de Compensación y reconocimiento individual

La organización busca en todos los casos establecer la implementación, alcance y duración de acciones de compensación del tipo monetario o no monetario en consonancia con el cumplimiento de objetivos fijados por la organización.

Establecer un plan de compensaciones monetarias y no monetarias que permita reconocer la motivación, compromiso y responsabilidad con la organización y los usuarios.

Garantizar la transparencia en el establecimiento de los mecanismos compensatorios otorgados como reconocimiento al personal.

Disponer de indicadores de implementación, monitoreo y evaluación sobre mecanismo compensatorios monetario o no monetario.

Evaluar y mejorar la efectividad de los mecanismos compensatorios.