

ACCIÓN E. NECESIDADES Y PROPUESTAS DE MATERIAL FORMATIVO PARA LA MEJORA DE LA CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS/AS PÚBLICOS EN LA UNIDAD

CASO 1

1. Necesidades de Formación

- Competencias Digitales y Tecnológicas
- Manejo de software específico: Herramientas utilizadas en la administración universitaria.
- Ofimática avanzada: Excel, Word, PowerPoint y otras aplicaciones.
- Seguridad informática: Protocolos de ciberseguridad y protección de datos.

2. Gestión Administrativa y Documental

- Procedimientos administrativos: Normativas y procesos administrativos propios de la universidad.
- Gestión documental: Técnicas de archivo y digitalización de documentos.
- Planificación y organización: Gestión del tiempo y organización del trabajo.

3. Habilidades Interpersonales y Comunicación

- Comunicación efectiva: Mejora de habilidades de comunicación oral y escrita.
- Trabajo en equipo y colaboración: Dinámicas y técnicas para trabajar eficazmente en equipo.
- Atención al público: Técnicas para mejorar la atención y servicio a estudiantes y otros usuarios.

4. Desarrollo Personal y Profesional

- Liderazgo y gestión de equipos: Formación para jefes y responsables de equipo.
- Resolución de conflictos: Estrategias para manejar y resolver conflictos en el entorno laboral.
- Motivación y bienestar: Programas para fomentar el bienestar y la motivación en el trabajo.

5. Conocimiento Institucional y Normativo

- Políticas y normativas universitarias: Conocimiento de las políticas internas y normativas vigentes.
- Ética profesional: Principios y prácticas de ética en el trabajo universitario.
- Sostenibilidad y responsabilidad social: Formación en prácticas sostenibles y de responsabilidad social.

6. Propuestas de Material Formativo

- Cursos y Talleres Presenciales
 - Seminarios técnicos: Formación intensiva en herramientas y software

específicos (Sigma, Odile...)

- Talleres prácticos: Actividades interactivas para aplicar conocimientos en situaciones reales.
- Cursos en Línea y E-learning
 - Plataformas de e-learning: Cursos accesibles en cualquier momento y lugar.
 - Webinars y clases virtuales: Sesiones en línea en tiempo real con expertos.
 - Manuales y Guías
 - Manuales de usuario: Documentos detallados sobre el uso de aplicaciones y herramientas.
 - Guías rápidas: Documentos resumidos para una referencia rápida y efectiva.
- Recursos Audiovisuales
 - Vídeos tutoriales: Material audiovisual explicativo sobre procesos y herramientas.
 - Podcast y audiolibros: Recursos para aprendizaje en formato de audio.
- Mentoring y Coaching
 - Programas de mentoring: Asignación de mentores para guiar a los empleados en su desarrollo.
 - Sesiones de coaching: Apoyo individualizado para el desarrollo personal y profesional.
- Evaluación y Seguimiento
 - Evaluaciones y exámenes: Pruebas para medir el nivel de conocimiento adquirido.
 - Feedback y revisión: Sesiones para discutir el progreso y áreas de mejora.
- Estrategia de Implementación
 - Implementar un programa de formación integral y continuo no solo mejorará las competencias de los empleados públicos, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo más eficiente y satisfactorio dentro del departamento universitario.
- Análisis de Necesidades
 - Realizar encuestas y entrevistas con el personal para identificar áreas de necesidad.
 - Consultar con los gestores del departamento para alinear la formación con los objetivos estratégicos.
- Planificación y Desarrollo
 - Diseñar un plan de formación anual con módulos específicos y objetivos claros.
 - Seleccionar y/o crear material didáctico adecuado y de alta calidad.
- Ejecución y Seguimiento
 - Promover los cursos y actividades formativas.
 - Observar la participación y el rendimiento de los funcionarios de su negociado.

- Revisión y Mejora Continua
 - Recoger feedback de los participantes para comprobar si la formación es la adecuada a las necesidades del puesto de trabajo.
 - Evaluar el impacto de la formación en la productividad y calidad del trabajo del personal.

CASO 2

1. Actualización de Conocimientos:

- Guías y manuales sobre normativas universitarias, leyes de educación superior y procedimientos administrativos específicos.
- Manual de procedimientos administrativos: Un documento que compile todos los procedimientos internos del departamento, incluyendo normativas, flujos de trabajo y responsabilidades.
- Documentos digitales accesibles y actualizados, así como cursos en línea sobre legislación educativa.

2. Habilidades Digitales:

- Necesidad de manejo de software de gestión, herramientas de colaboración y plataformas de comunicación.
- Tutoriales y cursos sobre el uso de software de gestión administrativa, herramientas de colaboración (como Google Workspace, Microsoft Teams) y plataformas de gestión académica.
- Cursos on line: Desarrollar plataformas de e-learning que ofrezcan cursos sobre legislación actualizada, habilidades digitales y atención al ciudadano. Estos cursos pueden incluir módulos interactivos y evaluaciones.

3. Gestión de Proyectos:

- Necesidad de estar capacitado en planificación, ejecución y evaluación de proyectos, especialmente en el contexto de la administración pública.
- Manuales sobre metodologías de gestión de proyectos (como Agile o PMBOK) y herramientas de planificación (como Trello o Asana).

4. Trabajo en Equipo y Colaboración:

- Necesidad de fomentar las habilidades interpersonales y de trabajo en equipo, esenciales para el funcionamiento eficaz de las instituciones.
- Material sobre dinámicas de grupo, resolución de conflictos y técnicas de colaboración interdepartamental.

5. Actualización y reciclaje continuo

- Asistencia a cursos presenciales y semipresenciales ofrecidos por la Universidad.
- Cursos adecuados al puesto de trabajo con contenido administrativo, docente, de prevención de riesgos o cualquier tema de interés para la gestión del departamento.

6. Webinars y Charlas:

- Sobre temas de actualidad en la administración pública.

- Webinars sobre temas actuales en la administración universitaria, donde se puedan incluir preguntas y respuestas en tiempo real.
7. Programas de Mentoring:
 - Establecer programas de mentoring donde empleados más experimentados guíen a los nuevos con antelación a la incorporación a su puesto de trabajo.
 8. Material Audiovisual:
 - Videos y tutoriales que expliquen procesos específicos y herramientas digitales.
 9. Gestión Financiera y Presupuestaria:
 - Actualización y reciclaje de técnicas de gestión financiera de la universidad.
 - Asistencia a cursos sobre gestión de presupuestos.
 10. Salud y Bienestar Laboral:
 - Información sobre gestión del estrés, bienestar laboral y equilibrio entre vida personal y profesional.
 - Talleres de gestión del estrés: Ofrecer sesiones sobre técnicas de manejo del estrés y promoción del bienestar en el trabajo.
 - Talleres de mindfulness, seminarios sobre salud mental y recursos en línea.

CASO 3

1. Competencias digitales
 - Capacitación y actualización en herramientas digitales, asegurando que el personal administrativo este formado en las nuevas tecnologías y sistemas.
 - Uso eficiente de plataformas específicas de la Universidad de Zaragoza como SIGMA (gestión académica), HERALDO, ODILE, PEOPLE, UNIVERSITAS XXI.
 - Propuestas:
 - Desarrollar tutoriales en video y guías interactivas sobre el uso de las principales plataformas digitales.
 - Cursos on-line, ya que esta modalidad evitara los desplazamientos sobre todo de los centros ubicados lejos del Campus de Plaza San Francisco e incluso en otras ciudades, sobre herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint...) y sobre las diferentes plataformas de gestión de la Universidad de Zaragoza.
2. Gestión de procesos administrativos
 - Formación en procesos específicos como gestión documental, gestión económica, gestión de contratos y convenios, gestión de personal...
 - Propuestas:
 - Crear manuales, en continua actualización, que expliquen paso a paso y de forma clara los procesos administrativos más habituales en la UZ.
 - Formación continua en administración electrónica.
 - Realización de cursos de:
 - Normativa universitaria interna de la UZ sobre docencia, investigación y

gestión administrativa.

- Gestión de expedientes administrativos relacionados con personal, proyectos de investigación y estudiantes.
- Gestión económica y procedimientos de contratación

3. Comunicación, atención al usuario y gestión de relaciones interpersonales

- Formación en atención a estudiantes, investigadores y personal docente, enfocándolos en la resolución de problemas, comunicación efectiva y trato profesional.
- Desarrollo de habilidades en resolución de conflictos y gestión de situaciones complejas y estresantes.
- Propuestas:
 - Talleres de comunicación y atención al público, entrados en la escucha activa, la empatía y la resolución rápida de problemas en la atención diaria a estudiantes y personal universitario.
 - Guía de atención al usuario en diferentes idiomas para facilitar la atención a usuarios extranjeros.
 - Cursos de talleres prácticos para mejorar la gestión de conflictos en el entorno administrativo, en los que se traten casos reales y estrategias de mediación.
 - Guía para el uso adecuado del lenguaje en correos electrónicos y comunicaciones oficiales del Departamento.

4. Prevención de riesgos laborales

- Formación continua en prevención de riesgos laborales, sobre todo para el personal técnico del Departamento que trabaja en laboratorios o espacios con riesgos físicos y químicos.
- Conocimiento de las normativas de seguridad e higiene en el trabajo.
- Propuestas:
 - Crear guías especializadas para los distintos espacios de trabajo (laboratorios, secretarías...) indicando los riesgos específicos y las medidas preventivas más adecuadas.
 - Utilizar simuladores virtuales o videos interactivos para entrenar al personal para situaciones de emergencia, evacuaciones o uso adecuado de equipos de protección personal.
 - Ofrecer programas de formación continua con certificación en prevención de riesgos, adaptados a las tareas específicas de cada empleado.

5. Innovación y mejora continua

- Adaptación a las nuevas tecnologías y procesos.
- Desarrollar habilidades en nuevas formas de trabajo colaborativo para optimizar la eficiencia y productividad.
- Propuestas:
 - Elaborar guías que reúnan casos de éxito de mejora e innovación en otros departamentos de universidades españolas.

- Guía detallada de los procedimientos administrativos más habituales, con ejemplos prácticos y plantillas de documentos.
- Foro de consultas en línea para plantear dudas o actualizaciones de la normativa universitaria.
- Organizar seminarios sobre transformación digital y el impacto de las nuevas tecnologías en la administración pública universitaria.

6. Formación en idiomas

- Necesidad de mejorar las competencias en lenguas extranjeras, sobre todo en inglés, para facilitar la atención a estudiantes y profesores extranjeros, así como la capacidad acceder a documentación en otros idiomas.
- Propuestas:
 - Plantear cursos de inglés con un enfoque práctico para la comunicación en contextos administrativos y académicos. Incluyendo módulos sobre atención telefónica, correos electrónicos formales y trato con estudiantes y visitantes de otros países.
 - Desarrollar material de apoyo, como por ejemplo glosarios de términos universitarios en varios idiomas, para facilitar la comunicación con personas que hablen otras lenguas.
 - Fomentar y subvencionar el acceso a plataformas de aprendizaje de idiomas online que permitan a los trabajadores mejorar el nivel lingüístico a su propio ritmo.

7. Formación en seguridad de la información y protección de datos

- Este tema es fundamental en la formación de los empleados de la UZ para la administración de cualquier departamento. La correcta gestión de los datos personales tanto de estudiantes como de docente e investigadores es fundamental para cumplir la normativa de protección de datos.
- Propuesta:
 - Realizar cursos sobre normativa de protección de datos y seguridad digital para la protección de la información académica y personal

8. Formación en responsabilidad medioambiental y sostenibilidad administrativa

- Necesidad de formación del personal de la UZ en un programa que integre la sostenibilidad en los procesos administrativos, capacitando al personal en prácticas que promuevan la eficiencia energética, la reducción de residuos y el uso responsable de recursos en el trabajo diario del Departamento.
- Propuestas:
 - Realizar cursos sobre la política de papel cero, gestión eficiente de recursos energéticos en oficinas y laboratorios, compra y contratación sostenible, seleccionando proveedores y recursos que cumplan criterios de sostenibilidad y gestión de residuos y reciclaje.

CASO 4

1. Formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):

- Cursos en línea interactivos: Plataformas como Coursera, edX o Aula Mentor ofrecen cursos sobre software específico, gestión de bases de datos y plataformas colaborativas. Se recomienda crear rutas de aprendizaje específicas adaptadas al personal del departamento.
- Manuales y tutoriales: Guías paso a paso sobre el uso de programas de gestión universitaria (SIGMA, Moodle), así como tutoriales de Excel avanzado o Access, dirigidos a la solución de problemas comunes en el entorno administrativo.
- Sesiones prácticas de actualización: Realizar talleres presenciales o virtuales donde se puedan practicar habilidades en programas TIC clave para la administración.

2. Talleres de Gestión del Tiempo y Organización:

- Libros y guías: Se pueden proporcionar libros de referencia y guías prácticas sobre gestión del tiempo y la organización de tareas administrativas. Ejemplos incluyen "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva" de Stephen Covey, adaptados al contexto administrativo.
- Seminarios presenciales o en línea: Talleres impartidos por expertos en gestión del tiempo, con especial énfasis en la realidad administrativa de una universidad pública.
- Software de gestión de proyectos: Instrucción en el uso de herramientas como Trello, Asana o Microsoft Project, que facilitan la organización de tareas y el seguimiento de eventos.