

RESOLUCIÓN CS Nº 307/24

VISTO, el Expediente Nº 5860/2024 del registro de la Universidad Nacional de General San Martín, y

CONSIDERANDO:

Que la Secretaría de Gobierno y Relaciones Institucionales ha solicitado el tratamiento y la aprobación de un proyecto de Convenio Específico entre la Universidad Nacional de General San Martín y la Municipalidad de General San Martín.

Que el objeto del Convenio Específico es implementar instancias de capacitación en los rubros y temáticas de incumbencia de la Dirección General de Políticas de Personal de la Municipalidad.

Que se llevará a cabo un curso denominado “Programa de formación en atención ciudadana” cuya finalidad es ahondar en temáticas vinculadas a la Atención Ciudadana, fortalecer saberes previos y aportar conocimientos y metodologías novedosas en la vinculación entre la ciudadanía y los dispositivos municipales de atención primaria.

Que el procedimiento para este tipo de requerimientos se encuentra aprobado por Resolución CS Nº 290 de fecha 27 de diciembre de 2016.

Que conforme surge del Anexo establecido por el Reglamento General para la Celebración y Ejecución de Convenios, la Secretaría de Gobierno y Relaciones Institucionales tendrá a cargo su ejecución y la responsabilidad de supervisión.

Que han tomado la debida intervención la Secretaría General Académica, la Dirección de Presupuesto y Patrimonio y la Dirección General de Asuntos Jurídicos, conforme a lo establecido por el Artículo 9º del citado Reglamento.

Que la propuesta cuenta con dictamen favorable de las Comisiones de Administración y Presupuesto y de Enseñanza, Investigación y Extensión emitido en su sesión conjunta del 23 de septiembre de 2024.

Que fue considerada y aprobada por este Consejo Superior en su 7º reunión ordinaria del 27 de septiembre del corriente.

Que conforme a lo establecido por el Artículo 49º inciso l) del Estatuto de la Universidad Nacional de General San Martín, el Consejo Superior tiene atribuciones para el dictado de la presente Resolución.



Por ello,

**EL CONSEJO SUPERIOR
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTÍN
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el Convenio Específico entre la Universidad Nacional de General San Martín y la Municipalidad de General San Martín, cuyo texto corre agregado como anexo a la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- Encomendar al Señor Rector la suscripción del proyecto al que se hace referencia en el artículo que antecede.

ARTÍCULO 3º.- Registrar, comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN CS Nº 307/24

CDOR. CARLOS GRECO
Rector

**CONVENIO ESPECÍFICO
ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTÍN
Y LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN**

La **UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTÍN**, con domicilio legal en la Calle 25 de mayo 1405, San Martín, Provincia de Buenos Aires, en adelante la “UNSAM”, representada por el Cdr. Carlos Greco, DNI N° 14.095.441, en su carácter de Rector, por una parte, y por la otra la **MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN**, en adelante la “MUNICIPALIDAD”, representada en este acto por el señor Intendente Municipal, Fernando Adrián Moreira, DNI N°16.252.902, con domicilio legal en la calle 52 Belgrano 3747, San Martín, Provincia de Buenos Aires, y denominadas conjuntamente “LAS PARTES”, convienen en celebrar el presente Convenio Específico, que se regirá por las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA: Considerando

- 1) Que las Partes suscribieron un Convenio Marco con el fin de establecer, promover y desarrollar actividades de colaboración y cooperación académica, científica, docente, cultural y social.
- 2) Que LA MUNICIPALIDAD, a través de la Dirección General de Políticas de Personal, ha manifestado la necesidad de asistencia técnica y la intención de profundizar en la formación de contenidos claves de su función.
- 3) Que LA UNSAM es una persona jurídica de carácter público creada por el Honorable Congreso de la Nación el 10 de junio de 1992, por Ley N° 24.095, que ajusta sus fines y actividades a las leyes y disposiciones que le son de aplicación, con sede central en el Partido de San Martín, Provincia de Buenos Aires, República Argentina.
- 4) Que entre las misiones y funciones asumidas por LA UNSAM, en su rol de institución de altos estudios, está la de propender a contribuir a los desarrollos tanto locales como nacionales, a través de la producción y distribución equitativa de conocimientos e innovaciones de carácter tecnológicas y científicas, asumiendo siempre un fuerte compromiso en la formación de excelencia y puesta al servicio del acceso, permanencia y promoción de sus estudiantes.

SEGUNDA: Será objetivo del presente Convenio implementar instancias de capacitación en los rubros y temáticas de incumbencia de la mencionada Dirección General.

TERCERA: Una de esas instancias será en contenidos de atención ciudadana a través del curso denominado “Programa de Formación en Atención Ciudadana”, cuyo programa se detalla en el Anexo I. El fin del curso es ahondar en temáticas vinculadas a la Atención Ciudadana, fortalecer saberes previos y aportar conocimientos y metodologías novedosas en la vinculación entre la ciudadanía y los dispositivos municipales de atención primaria.

CUARTA: El presente Convenio prevé la implementación de un total de cinco (5) cursos a realizarse en el primer y segundo semestre de 2024.

QUINTA: Los cursos tendrán carácter semipresencial, de acuerdo a la disposición de horas detallada en el Anexo I. Para las actividades planteadas de manera virtual, se utilizará el Campus Virtual de la Municipalidad de San Martín.

SEXTA: El orden del dictado de los cursos y su cronograma dentro del primer y segundo semestre de 2024 será acordado entre las partes, a programarse oportunamente.

SÉPTIMA: Para la implementación de los cursos, la UNSAM:

- 1) Seleccionará a los/as profesionales teniendo en cuenta sus antecedentes académicos, características, perfiles y especialización, con el objetivo de asegurar las condiciones pedagógicas requeridas para la implementación de la formación.
- 2) Dispondrá de las instalaciones adecuadas para el dictado de las actividades presenciales.
- 3) Certificará con la titulación correspondiente a las personas que cumplan con los requisitos necesarios de cada curso.

OCTAVA: Por su parte, la MUNICIPALIDAD:

- 1) Realizará la promoción y difusión del dictado de los cursos para asegurar la concurrencia.
- 2) Dispondrá del acceso al campus virtual para la realización de las actividades no presenciales y las instalaciones adecuadas para el dictado de las presenciales.
- 3) Garantizará la totalidad acordada de los costos estipulados para el dictado de los cursos cuyo presupuesto forma parte del presente Convenio como Anexo II y cuya forma de pago se detalla en las cláusulas siguientes.

NOVENA: Las PARTES acuerdan que la MUNICIPALIDAD abonará a la UNSAM el costo total de los cinco cursos equivalente a \$6.210.000 (SEIS MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS), detallado en el Anexo II. La modalidad de pago será en dos cuotas: una primera cuota correspondiente al 75% del monto total, equivalente a \$4.657.500 (CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS), a partir del dictado efectivo y finalización de los dos primeros cursos y hasta (60) días posteriores; y una segunda cuota correspondiente al 25% restante, equivalente a \$1.552.500 (UN MILLÓN QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS), a los treinta (30) días del primer desembolso.

El presente convenio quedará afectado a la Categoría Programática 01.03.04, Objeto del Gasto 3.4.5, Jurisdicción 1.1.1.01.03.000. Fuente de Financiamiento 1.1.0, correspondiente a la MUNICIPALIDAD.

La MUNICIPALIDAD transferirá los fondos a la UNSAM a la Cuenta Corriente en pesos N° 313235/89 de la SUCURSAL N°3245 del BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA, Denominación: UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTÍN (CUIT N.º 30-66247391-6), CBU N.º 01100402-20000313235894.

DÉCIMA: A fin de mantener el equilibrio económico y financiero de las prestaciones, si los pagos fueran diferidos más allá del 31 de octubre del año 2024, las PARTES aceptarán el reajuste de las prestaciones proponiendo al presente las adendas que fueran necesarias. Las PARTES acuerdan como elemento fundamental para la definición de dichos reajustes los acuerdos paritarios salariales que se celebren en relación con los y las trabajadoras de las Universidades Nacionales, durante la ejecución del presente, así como el incremento de otros insumos necesarios para la ejecución de las actividades.

DÉCIMO PRIMERA: El convenio tendrá duración por el término de un año a partir del momento de su firma, o hasta el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

DÉCIMO SEGUNDA: En toda circunstancia o hecho que tenga relación con el presente Convenio, las PARTES mantendrán la individualidad y autonomía de sus respectivas estructuras técnicas y administrativas, por lo tanto, asumirán personal y de manera particular las responsabilidades que les incumban a cada parte.

DÉCIMO TERCERA: Este Convenio no importa un compromiso de exclusividad, de manera que cualquiera de las PARTES podrá efectuar convenios de igual tenor o de similares características al presente con otras instituciones, sin que ello altere, modifique o menoscabe los derechos y obligaciones que por el presente adquieren y contraen las PARTES.

DÉCIMO CUARTA: Los derechos y obligaciones emergentes del presente Convenio no podrán ser cedidos y/o transferidos y/o ser objeto de subcontratos, y/o objeto de otra figura jurídica o legal, sea en forma parcial o total, sin el consentimiento expreso y por escrito de la otra parte firmante.

DÉCIMO QUINTA: La propiedad intelectual de los resultados parciales o totales de actividades conjuntas que se puedan realizar y llevar a término entre las PARTES pertenecerán y estarán a disposición de estas. Para el eventual uso de terceros, las PARTES deberán prestar su conformidad de forma fehaciente.

DÉCIMO SEXTA: Con el objetivo de salvaguardar y promover el uso responsable de los fondos públicos, las PARTES observarán el mayor espíritu de colaboración, teniendo en consideración los principios de buena fe que debe mediar en toda relación contractual y en atención a los fines perseguidos en la celebración del presente acuerdo. En caso de surgir eventuales controversias entre las PARTES o en su interpretación, extinción o terminación, se dirimirán en primera instancia de mutuo acuerdo. En el supuesto de no llegar a un acuerdo dentro de los SESENTA (60) días posteriores a la notificación efectuada por la parte que se considere perjudicada a la otra parte, las PARTES acuerdan someter tal controversia a la jurisdicción de los Tribunales Federales con asiento en el Departamento Judicial San Martín, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

DÉCIMO SÉPTIMA: Las PARTES constituyen domicilio en los indicados en el encabezado del presente Convenio, donde se tendrán por válidas todas las notificaciones realizadas en forma



fehaciente y por escrito, dirigidas a las personas firmantes de este convenio o a quien ellas indiquen por escrito.

En prueba de conformidad, leídas y consentidas todas sus cláusulas, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un mismo efecto, en la ciudad de San Martín, Provincia de Buenos Aires a los ____ días del mes de ____ de 2024.-

Fernando Adrián Moreira

Intendente

Municipalidad de San Martín

Cdor. Carlos Greco

Rector

Universidad Nacional de San
Martín

ANEXO I

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN ATENCIÓN CIUDADANA

CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL VECINO

I. FUNDAMENTACIÓN

La Atención al Vecino es de suma importancia para el Estado, ya que permite profundizar una relación cercana y directa entre los ciudadanos y ciudadanas con los diferentes espacios del Estado local, fomentando una cultura de transparencia y participación en los asuntos públicos. Un Estado cercano, presente, que brinde soluciones y contención ante las problemáticas públicas puntuales y particulares —es decir, atender tanto el bien común como la singularidad de cada caso— es el desafío que están afrontando los gobiernos Municipales hoy en día.

Mejora la calidad de los servicios públicos: la Atención al Vecino permite a las autoridades y a cada uno de los trabajadores que forman parte del Estado conocer las necesidades y demandas de los ciudadanos en materia de servicios públicos, teniendo como efecto inmediato la correcta canalización de las necesidades, ayudando al mejoramiento de la calidad de los servicios, programas y dispositivos en funcionamiento y a garantizar una atención más eficiente.

Facilita la solución de conflictos: la Atención al Vecino es una herramienta importante para la resolución de conflictos entre los ciudadanos y el Estado local en sus diferentes representaciones, ya que permite establecer un diálogo constructivo y encontrar soluciones de manera conjunta.

Promueve la confianza ciudadana en el Estado: la Atención al Vecino ayuda a construir y mejorar la confianza que la ciudadanía tiene en el Estado y en sus instituciones, ya que le permite sentir que sus necesidades y preocupaciones están siendo escuchadas, correctamente interpretadas y atendidas.

Fomenta la transparencia: la Atención al Vecino es una herramienta fundamental para fomentar la transparencia en la gestión pública, ya que permite que las y los ciudadanos conozcan de primera mano cómo se están gestionando los recursos públicos y cómo se están tomando las decisiones.

En síntesis, la Atención al Vecino es esencial para la construcción de una relación virtuosa entre las y los vecinos y un Estado local que gestiona interpretando necesidades y dando soluciones a una sociedad de la que es parte.

II. JUSTIFICACIÓN

La ciudadanía demanda cada vez más atención de calidad. La administración pública tiene la responsabilidad de escuchar, comprender, canalizar y dar solución a las necesidades y demandas plurimodales que existen en la sociedad; está obligada a responder de forma proactiva, cubriendo estas necesidades.

El **Programa de Formación en Atención Ciudadana** de la UNSAM surge como respuesta a estos requerimientos de profesionalización de habilidades y conocimientos.

Tenemos el desafío de definir, desarrollar y ejecutar políticas públicas para brindar Atención al Vecino de calidad, acercando el Estado a las personas, acortando las distancias, eliminando barreras tecnológicas y/o de accesibilidad, brindando un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad, garantizando calidad en la información.

La UNSAM posee una sólida base institucional para llevar adelante el Programa y tiene un claro perfil de conocimiento aplicado al territorio. Los fundamentos generales y universales de cada campo disciplinar deben situarse en el contexto local para poder ofrecer marcos de interpretación pertinentes, no utópicos. Solo así el saber general contribuye al desarrollo local, que siempre es concreto, complejo y sobre todo, real.

III. OBJETIVOS

El **Programa de Formación en Atención Ciudadana** tiene por objetivos:

- Mejorar la capacidad y la calidad de respuesta de las y los agentes y funcionarios públicos que desempeñan un rol de atención, o bien que se encuentran en áreas de apoyo vinculadas directamente con la atención a la ciudadanía.
- Brindar a las y los participantes criterios y herramientas necesarias para promover y fortalecer una atención inclusiva desde una perspectiva de derechos, como también la atención de casos críticos.
- Capacitar en temáticas como mejora continua, omnicanalidad, modelos de atención al vecino, y la construcción de bases de conocimiento.
- Optimizar las herramientas y recursos disponibles, reconociendo la importancia del trabajo en equipo en el proceso de atención.

IV. DESTINATARIOS

El Programa tiene foco en las diferentes áreas de la administración y centros que brindan atención ciudadana a los vecinos del Municipio, con particular atención en áreas de alta demanda y se extiende a los agentes y/o funcionarios, voluntarios y líderes comunitarios en general.

Los postulantes deberán poseer los requisitos establecidos por la Dirección de Capacitación del Municipio.

V. MODALIDAD DE CURSADO

- ✓ El Programa está compuesto por tres módulos.
- ✓ El Programa es solicitado por el Municipio a partir del trabajo de su programa de Detección de Necesidades de Capacitación.



- ✓ La carga horaria total del Programa se compone de 22 hs cátedra.
- ✓ Se cursará en modalidad mixta, con 3 encuentros presenciales de 4 hs cátedra cada uno (total 12 hs. cátedra), más apoyatura y tutoría virtual asincrónica entre y a posteriori de los encuentros, contabilizando 10 hs. cátedra.
- ✓ Cupo máximo: 30 participantes por curso.
- ✓ Se trabaja de manera teórico-práctica, con actividades y bibliografía.
- ✓ Duración del curso: 3 semanas

VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Para la acreditación, el participante deberá cumplir con el requisito administrativo de un 75% de asistencia a las clases y actividades establecidas como obligatorias.

VII. EJES DE TRABAJO

- Formación de calidad.
- Investigación aplicada a casos reales.
- Vinculación y extensión para el fortalecimiento de las organizaciones y su vínculo con las Políticas Públicas (PP).

VIII. PLAN DE ESTUDIOS

El Plan de Estudios del **Programa de Formación en Atención Ciudadana**, consta de **tres Módulos GENERALES** de 4 horas cátedra cada uno y finaliza con la entrega de un Trabajo Integrador que oficiará de evaluación, según lo requerido por la Dirección de Capacitación del Municipio.

MÓDULOS

M1 - Jornada de Inicio presencial: Rol del Estado Local en la Atención al Vecino, el agente municipal como representación del Estado; correcta percepción respecto de la integralidad del Estado local; interpretación de la demanda ciudadana y su adecuada contención y canalización; estándares en atención al público y generación de Valor Público. Presencial, 4 horas cátedra.

M2 - Proceso de Atención: La demanda/requerimiento específico; quien es quien en el equipo; cuales son nuestros recursos internos; reacciones y tensiones dentro del equipo ante una situación crítica. Factores Clave en la Atención al Vecino. Presencial, 4 horas cátedra.

M3– Análisis de Casos. Conflictos, reclamos y violencia en la expresión de la demanda/necesidad. Cuáles son las herramientas puestas en juego para administrar/gestionar tales situaciones. Trabajo Final del Módulo. Presencial, 4 horas cátedra.

FORMATO del PROGRAMA

- Tres encuentros presenciales en días y horarios a definir. Estos encuentros constituyen un momento clave de contacto entre el docente y las y los participantes. Se realizarán en espacios designados por las partes, en los cuales se proveerá el equipamiento técnico requerido para el desarrollo de las clases, servicio de cafetería y material didáctico, todo ello a cargo del Municipio.
- Material de apoyo y lectura online en la Plataforma Virtual provista por la Municipalidad. En este espacio, además, funcionan tutorías para asistir en cuestiones logísticas, administrativas y de gestión.
- Trabajo Final necesario para acreditar la aprobación del Programa.



ANEXO II

PRESUPUESTO POR CINCO CURSOS “PROGRAMA DE FORMACIÓN EN ATENCIÓN CIUDADANA”

RUBRO	DETALLE	MONTO
Honorarios docentes por clases presenciales y virtuales	Total X 110 horas	\$2.000.000
Honorarios de Tutoría (Tutor/a)	Asistencia a participantes en cuestiones técnico/pedagógicas referidas a la virtualidad. Apoyo en las actividades presenciales	\$1.200.000
Coordinación y Gestión General	Gestión integral	\$1.700.000
Gestión Administrativa	Contrataciones y liquidaciones	\$ 500.000
Overhead Institucional UNSAM	15%	\$810.000
TOTAL		\$6.210.000