



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



Proyecto PGU “Fortalecimiento de la Gestión Administrativa del Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio”

Responsable: Daniela Curto
Servicio Central de Extensión
y Actividades en el Medio
C.I.: 4301870-9

Tutora: Lic. Beatriz Celiberti

Montevideo, setiembre 2019

CONTENIDO

1. Antecedentes

- 1.1. Misión
- 1.2. Visión
- 1.3. Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio y PIM (Programa Integral Metropolitano)

2. Contexto

3. Justificación

4. Alcance

5. Objetivo general

6. Objetivos específicos

7. Componentes

- 7.1. Análisis de involucrados
- 7.2. Matriz de Marco Lógico

8. Actividades

- 8.1. Descripción de actividades
- 8.2. Gráfico de Gantt

9. Recursos

10. Efectos o impactos

11. Bibliografía

12. Apéndices

- 12.1. Diagrama de pescado
- 12.2. Análisis de objetivos

1. **Antecedentes**

Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio

1.1. Misión: El Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio promueve las tareas docentes de extensión que se llevan a cabo en la Universidad de la República. Estas acciones se conciben en la interacción con la sociedad como parte de la docencia universitaria e inseparable de la enseñanza y la investigación. Le compete difundir la cultura, contribuir al estudio de los problemas de interés general y propender a su comprensión pública, defendiendo los principios de justicia, libertad, bienestar social, los derechos humanos y la democracia.

1.2. Visión: Se apunta a estimular y sostener la tarea de extensión y actividades en el medio con énfasis en la generación de experiencias multidisciplinarias y en la integración de las funciones de enseñanza e investigación, enfocadas a generar acciones comprometidas con los problemas de interés social. Se procura un estrecho vínculo con el medio, descentralizando la acumulación del saber académico y apostando a la diversificación de las acciones que lleva adelante la Universidad. Se proyecta un servicio caracterizado por un marcado compromiso con los problemas del país, el desarrollo social y la generación de acciones y conocimiento de alto nivel académico. Se trata de generalizar las tareas de extensión y relacionamiento con el medio al conjunto de la UdelaR.

1.3. Dentro del servicio, trabaja la Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio (CSEAM), que actúa como Comisión Asesora del Consejo Directivo Central (CDC) y del Consejo Ejecutivo Delegado (CED), contando con capacidad de iniciativa en la definición de políticas de extensión universitaria y de relaciones con el medio. Llevará a cabo acciones de orientación y coordinación de las actividades que realicen los Servicios Universitarios y el Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio.

Está integrada de la siguiente manera:

- La Pro Rectora de Extensión y Relaciones con el Medio, encargada de presidirla;
- Un representante por cada Orden;
- Un representante por cada Área;
- Un representante por el Interior.

De ésta Comisión también depende el Programa Integral Metropolitano (PIM). Se desarrolla desde inicios de 2008 en zonas de la región noreste de Montevideo y parte de Canelones. Se constituye como uno de los objetivos institucionales más relevantes del Plan Estratégico de la Universidad de la República (PLEDUR) para el quinquenio 2005-2010. Se trata de un programa con abordaje territorial que integra las funciones de enseñanza y aprendizaje, extensión e investigación y procura la inserción curricular de materias, disciplinas y cursos de las distintas Facultades y Escuelas Universitarias en su plataforma de trabajo de campo. Tiene como principales objetivos: articular prácticas integrales en territorio, basarse en problemas emergentes de la realidad, favorecer la participación de todos los actores, articular los diferentes recursos, buscar alternativas de solución a las problemáticas en forma conjunta, contribuir a la mejora en la calidad de vida de la comunidad involucrada, volver más sólidos los vínculos entre la Universidad y la comunidad.

2. **Contexto**

En el 2º piso del edificio Cosmos, sita en Brandzen 1956, funciona el Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio.

Además de las unidades académicas, funciona el Área Administrativa que se compone por el Sector Contable, Locomoción y Personal.

La mayor problemática que se enfrenta en la gestión administrativa del servicio es la falta de sistematización en procesos y procedimientos administrativos.

Mano de Obra: Personal insuficiente para atender correctamente el servicio. Multiplicidad de tareas. Capacitación insuficiente en sistemas operativos.

Métodos: Falta de organización de tareas y comunicación con otros servicios universitarios.

Medio ambiente: Instalaciones eléctricas deficientes.

Maquinaria: Equipos informáticos con hardware obsoletos que necesitan actualización de software permanente.

3. **Justificación**

En primer lugar, se debe decir que contamos con poco personal para atender correctamente las distintas secciones. Esto hace que tengamos un vasto conocimiento de los diferentes procedimientos que cada trámite debe tener lo que en ocasiones, puede generar confusiones y errores. A esto debemos sumarle la interpretación que cada servicio hace de los mismos, algunos diferentes a los que se manejan a nivel central. Esto genera que volvamos a tramitar expedientes o no, según lo que cada servicio entienda, además de provocar un malestar lógico e inseguro que repercute esencialmente en nuestra tarea diaria. Otra causa detectada es la capacitación en determinados sistemas informáticos, como por ejemplo el sistema de resoluciones. En nuestro caso, se nos brindó una capacitación de tres días, con una duración de dos horas cada día y sin un manual que ayude a la formación. Después de año y auxiliados por otros funcionarios, pudimos manejar de forma eficiente este sistema. Nunca tuvimos un seguimiento personal y las consultas se respondieron telefónicamente. Esto incide de manera negativa y se debe articular la capacitación entre el ICF y el SECIU. Otra dificultad con la que nos encontramos es la de los equipos informáticos. Son viejos y precisan actualización de software de forma permanente. Si bien se han solicitado nuevos equipos en la UdelaR el sistema de compras funciona por licitaciones y es un proceso que demora significativamente. Por último podemos destacar que las instalaciones eléctricas del servicio son deficientes. Un alargue se utiliza para varias computadoras, impresoras, etc. Respecto de la iluminación, el cableado está defectuoso y algunos focos de luz no funcionan.

Este proyecto busca fortalecer la gestión administrativa a partir de la reorganización de las herramientas y procedimientos con los que contamos, apuntando a los objetivos trazados que tiene la organización, en este caso el SCEAM, y en paralelo con la UdelaR. (ver Apéndice 1)

4. **Alcance**

La categoría de análisis que corresponde al presente proyecto es la de Gestión Administrativa y la sub categoría es la de Procesos y Procedimientos.

De las soluciones alternativas planteadas y luego de realizada su valoración, se escogen las siguientes opciones:

- 1) Mejorar las condiciones de trabajo asociadas a los insumos informáticos y al espacio físico (Iluminación).
- 2) Organizar de manera adecuada las áreas de trabajo con el fin de lograr una mayor organización.
- 3) Capacitar al personal en sistemas operativos.

5. **Objetivo General**

El objetivo general de este proyecto apunta a mejorar la sistematización de procesos y procedimientos en la gestión administrativa. (ver Apéndice 2)

6. **Objetivos específicos**

Dentro de los objetivos específicos se destacan la planificación de actividades, distribución de tareas y capacitación en sistemas operativos.

7. **Componentes o productos**

7.1. **Análisis de involucrados**

Instituciones	Grupos de interés	Otros
Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio. Servicios Universitarios	Funcionarios TAS	Cooperativas sociales y solidarias
		INR (Instituto Nacional de Rehabilitación)
	Docentes Estudiantes	Organizaciones de DDHH
		Sindicatos
Público en gral.		

La extensión universitaria es un concepto en constante construcción y debate. El Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio enfatiza la relación de la universidad con la comunidad en la que está inmersa. Es por eso, que además de mantener un estrecho vínculo con docentes y estudiantes de distintos servicios universitarios, se vincula con otras instituciones y organizaciones que favorecen el diálogo entre la universidad y la sociedad, de manera tal que ambos actores se ven beneficiados.

Este proyecto tiende a mejorar la sistematización de procesos y procedimientos, por lo que entiendo, debo hacer énfasis en el análisis de los funcionarios TAS que a continuación describo.

Funcionarios TAS – SCEAM

Sección Contable: Esta sección es un área auxiliar a la Contaduría Central de Oficinas Centrales. En ella se tramitan solicitudes de compra, arqueo de caja, rendición de vales estudiantiles, actividades y proyectos, traspasos de fondos, etc. Como el área de personal, articula tareas de apoyo administrativo al PIM.

Sección Logística: Esta sección se ocupa de todas las tareas de coordinación con los distintos servicios que requieren locomoción para realizar actividades de extensión. Además se encarga de compras y suministros necesarios para el buen funcionamiento del Pro Rectorado, de la Sectorial y del PIM.

Sección Recursos Humanos: Esta sección se ocupa de temas vinculados al área de personal como también a concursos docentes, bedelía, convenios, proyectos estudiantiles, etc. También se encarga de elaborar, en conjunto con la Pro Rectora, el orden del día, repartido y convocatorias a la Comisión Sectorial que se reúne cada quince días. Articula tareas de apoyo administrativo al PIM.

7.2. Matriz de Marco Lógico

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
FIN: Fortalecer la gestión administrativa del SCEAM.	Grado de satisfacción de los docentes y estudiantes que trabajan con el servicio.	Encuesta de satisfacción	Apoyo de las autoridades en la aprobación del proyecto.
PROPÓSITO: Mejoramiento en la sistematización de procesos y procedimientos.	Grado de motivación por parte de los funcionarios. Eficiencia y calidad en la ejecución de las tareas. Efectividad en la ejecución de las tareas	Observación directa Técnicas de Benchmarking interno a la Udelar. Opiniones de los funcionarios Comparación del resultado global con el previsto	Todos los funcionarios se comprometen a realizar los cambios necesarios para mejorar procesos y procedimientos.
COMPONENTES: Renovación de equipos informáticos. Adecuación de instalaciones eléctricas.	Cantidad de equipos comprados. Cantidad de tomacorriente instalados acorde al equipamiento utilizado y reparación de focos.	Facturas de Compras Registro de mantenimiento.	Existencia de disponibilidad financiera.

Planificación de las actividades y distribución de tareas de acuerdo a los cargos de cada funcionario.	Grado de funcionarios que participan en la planificación y distribución de tareas.	Registro de la actividad	Los funcionarios participan activamente en la actividad.
Diseño de un plan de capacitación para los funcionarios.	Porcentaje de funcionarios que asisten a los cursos. Porcentaje de funcionarios que aprueban los cursos.	Lista de asistentes. Lista de aprobados.	Los funcionarios aplican en sus tareas lo aprendido en los cursos de capacitación.
ACTIVIDADES:			
Solicitud de compra de nuevos equipos tecnológicamente vigentes y en cantidad suficiente para todo el personal.			Apoyo de las autoridades para concretar la compra de nuevos equipos.
Instalación de tomacorriente cada dos puestos de trabajo y reparación de focos.	Costos de inversión en equipos e insumos de electricidad.	Facturas en Compras	Autorización de la DGA para el mejoramiento de las instalaciones eléctricas.
Implementación de reuniones de trabajo sistemáticas para planificar y distribuir las tareas.	Cantidad de reuniones realizadas. Porcentaje de asistencia a las reuniones de trabajo.	Actas de reuniones	Compromiso de todo el personal para el cambio.
Elaboración de las descripción de tareas de cada funcionario.	Grado de cumplimiento de las tareas asignadas.	Evaluación de desempeño.	
Implementación de cursos de capacitación de los funcionarios en sistemas operativos.	Porcentaje de funcionarios capacitados	Certificados de cursos	Interés de los funcionarios en la capacitación.

8. **Actividades**

8.1. **Descripción de actividades**

Las actividades propuestas son las que se describen en la MML.

La solicitud de compra de nuevos equipos tecnológicamente vigentes y en cantidad suficiente para todo el personal e instalación de tomacorriente cada dos puestos de trabajo y reparación de focos, refiere a la adecuación de las condiciones de trabajo asociadas al espacio físico mientras que; la implementación de reuniones de trabajo

sistemáticas para planificar y distribuir las tareas, así como la elaboración de la descripción de tareas de cada funcionario y el diseño de un plan de capacitación en conjunto con el ICF, colaborarán en el logro del objetivo general que tiene este proyecto.

8.2. ***Gráfico de Gantt***

Actividades	Primer Mes	Seg. Mes	Tercer Mes	Cuarto Mes	Quinto Mes	Sexto Mes
Solicitud de compra de nuevos equipos.						
Instalación de tomacorriente.						
Reparación de focos.						
Implementación de reuniones de trabajo.						
Elaboración de las descripción de tareas.						
Implementación de los cursos de capacitación.						
Informe final de ejecución del proyecto.						

9. ***Recursos***

Para llevar adelante el proyecto se necesitará la colaboración de todo el personal del Área Administrativa del Servicio, quienes aportarán sus ideas para la mejora de la sistematización de procesos y procedimientos.

En cuanto a la adecuación del espacio físico vinculado, a la iluminación e instalación de tomacorriente, se adjunta el siguiente cuadro:

	Bajo	Medio	alto
Iluminación - Instalación tomacorrientes			
Costo		x	
Beneficio			x
Tiempo		x	

10. **Efectos o impactos esperados**

Al definirse colectivamente planes de trabajo, como procesos y procedimientos, y teniendo un panorama claro de la tarea que cada trabajador realiza, del resultado de este proyecto se espera:

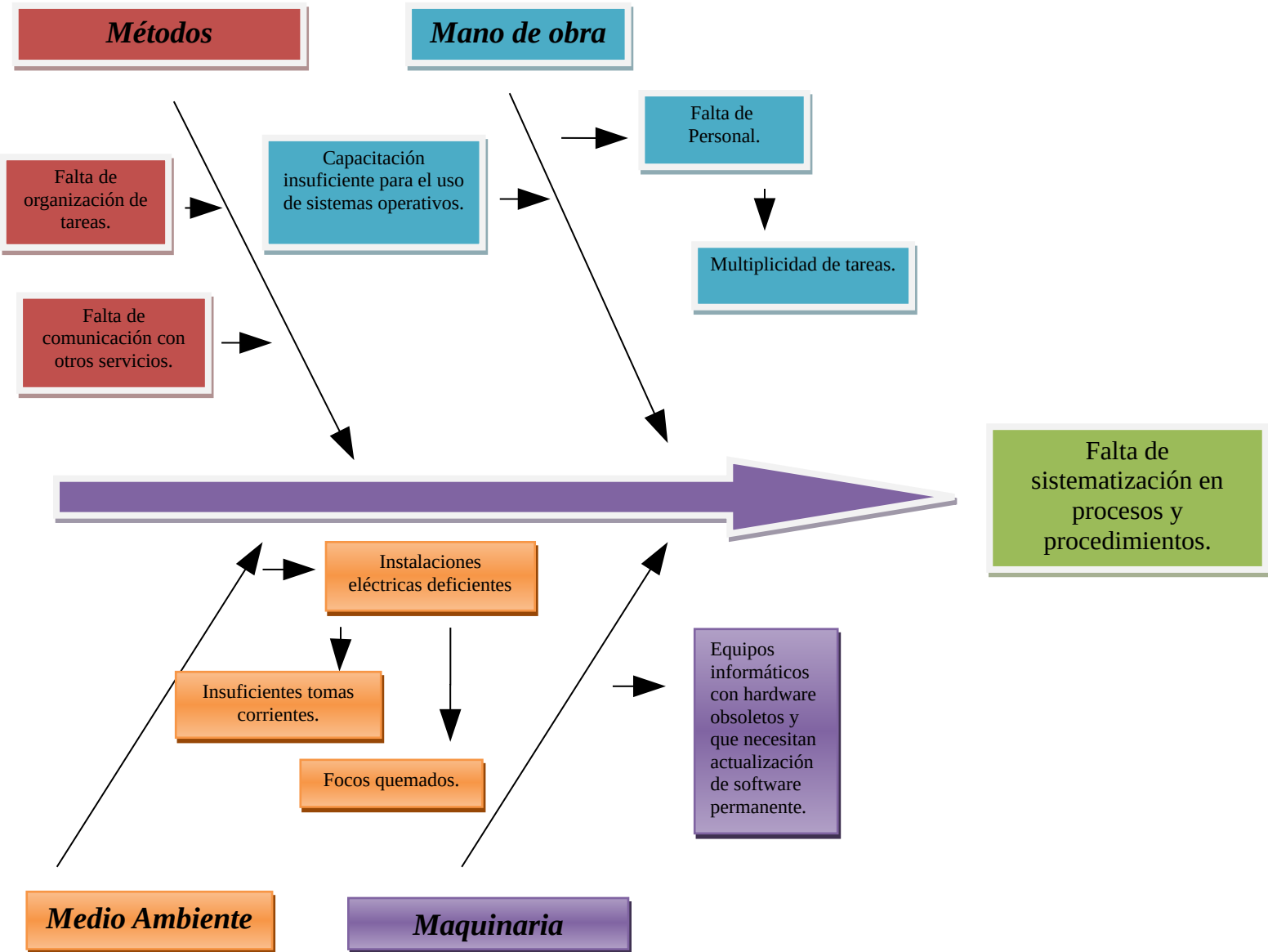
- Aporte de niveles inferiores.
- Mayor flujo de información, comunicación y cooperación entre Áreas.
- Creación de planes de capacitación adecuados para el desarrollo de las Áreas.
- Mayor grado de motivación de los funcionarios.

11. **Bibliografía consultada**

- Aldunate E. Metodología del marco lógico y matriz de indicadores. [Internet]. 2008. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/noticias/9/33159/Matriz_de_Indicadores.pdf [consulta: 9 de agosto de 2019].
- Blog de la calidad. Diagrama de Ishikawa. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa> [consulta: 21 de julio de 2019].
- Gestión de operaciones. Qué es el diagrama de Ishikawa o Diagrama de causa efecto. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/que-es-el-diagrama-de-ishikawa-o-diagrama-de-causa-efecto> [consulta: 21 de julio de 2019].
- Ingenio Empresa. Diagrama de Ishikawa. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto> [consulta: 21 de julio de 2019].
- Ingenio Empresa. Marco lógico: definición, elaboración y ejemplo detallado. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://ingenioempresa.com/metodologia-marco-logico> [consulta: 9 de agosto de 2019].
- Ortigón E, Pacheco JF, Prieto A. Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. [Internet]. 2015. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf [consulta: 9 de agosto de 2019].
- Universidad de la República (Uruguay). Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio. [Internet]. 2019. Disponible en: <http://www.extension.udelar.edu.uy/> [consulta: 9 de setiembre de 2019].

12. *Apéndice*

12.1. *Diagrama de pescado*



12.2. Análisis de objetivos

