



**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS**

**RESTRUCTURACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS
PROPUESTA**

FEBRERO 2009

Basado en el Informe Ejecutivo "Propuesta de Estructura Organizativa para la Dirección de Servicios"



Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES	3
III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA	7
1. Orientación Estratégica.....	7
a. Misión	7
b. Visión	7
c. Objetivos	8
d. Funciones	8
2. Estructura Propuesta	12
IV. ANEXOS	16



I. INTRODUCCIÓN

El Vicerrectorado Administrativo de la Universidad Simón Bolívar (USB) viene adelantando una iniciativa orientada a ordenar y mejorar el desempeño de las unidades bajo su control, respondiendo al Objetivo Estratégico 2 en su aparte 2.2 en el Lineamiento No 1 del Plan de Gestión 2005 - 2009. En tal sentido ya fueron aprobados cambios en la Dirección de Planta Física, la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Seguridad Integral, que ahora se encuentran en fase de implantación y seguimiento. En el primer trimestre del año 2007 se inició el análisis de la Dirección de Servicios.

II. ANTECEDENTES

La Unidad de Servicios Generales en la Universidad Simón Bolívar nació con la creación de la misma y posteriormente fue elevada al estatus de Dirección. El crecimiento de la magnitud, complejidad e importancia de algunos de los servicios que presta, tales como los de Alimentación y Transporte, sin el correspondiente ajuste en la Organización, se ha traducido en una Estructura descompensada, sin una definición clara de las asignaciones de autoridad y responsabilidad. Como consecuencia, aunque indudablemente los servicios se prestan, éstos no cuentan con el respaldo de los recursos requeridos para asegurar su operación normal continua y requieren de un esfuerzo desproporcionado de personal de la Dirección al que le corresponde otras funciones.

El desequilibrio organizativo también se manifiesta en el caso de la función de Producción de Impresos, que ha visto ajustado el alcance de su ámbito de acción y sin embargo conserva el estatus anterior.

Por otra parte, el advenimiento de condicionantes externos, tales como nueva legislación que obliga a asumir otras funciones o el cambio de la Estructura

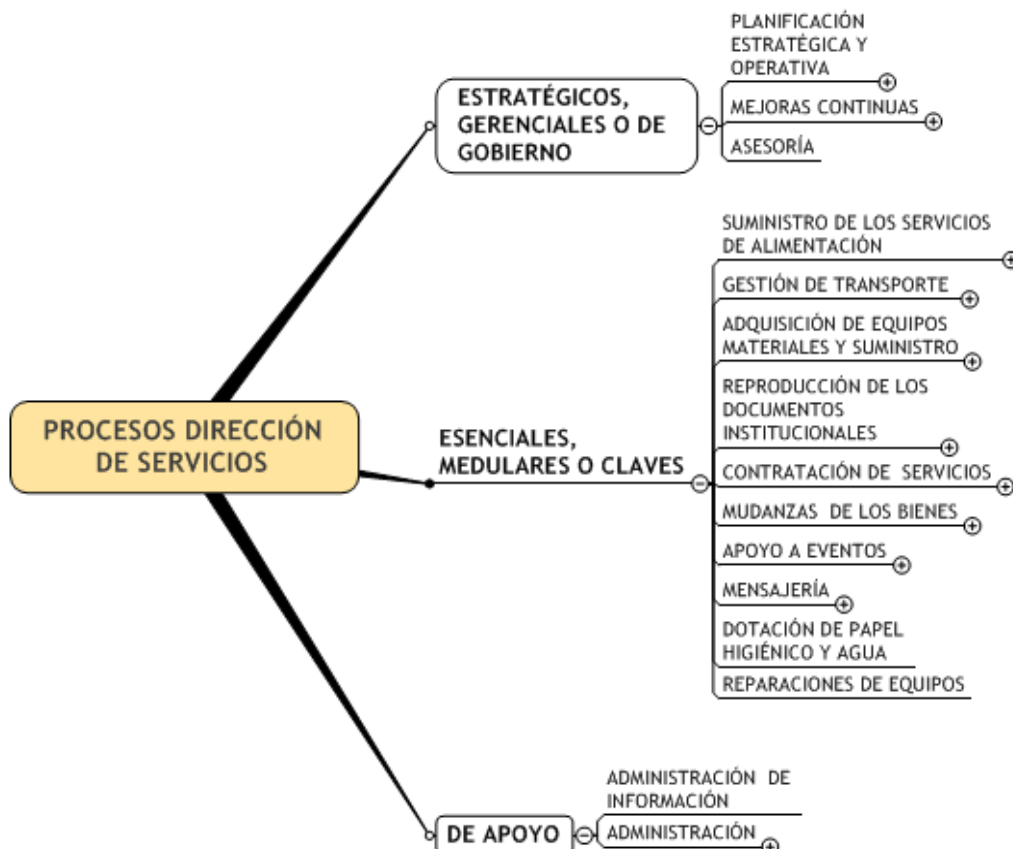


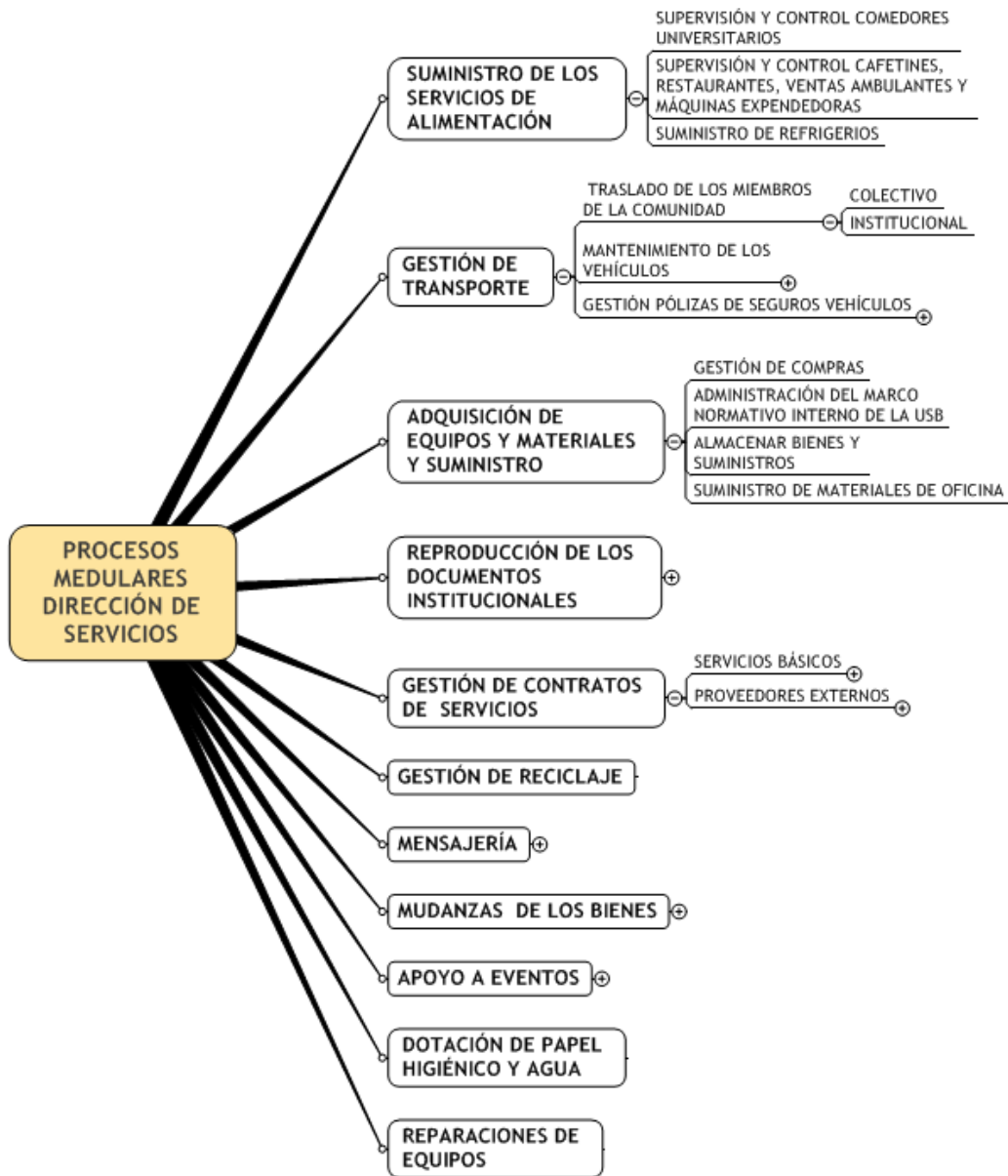
Organizativa, que modifica la relación entre las unidades de la Universidad, imponen la adaptación de la Organización a las exigencias presentes.

En síntesis, la Estructura Organizativa actual de la Dirección de Servicios no responde adecuadamente a las funciones que realiza y hace falta diseñar un nuevo esquema, que permita brindar los servicios actuales que la Institución requiere, así como la materialización de la visión de futuro.

Por lo antes expuesto se realizó un estudio de la situación actual en el cual se revisaron los procesos de la Dirección, las políticas generales de servicio de la USB y se establecieron la misión, visión, objetivos y funciones que integran la estructura propuesta. Los resultados de este estudio fueron presentados en el Informe Ejecutivo “Propuesta de Estructura Organizativa para la Dirección de Servicios” (Anexo), el cual se resume en este documento:

Mapas de Proceso







Políticas Generales de Servicios de la USB

- Para los efectos de estas Políticas se entiende como:
 - Servicios Básicos: Aseo urbano, gas y correo.
 - Servicios Generales: Transporte de personas y carga, alimentación, compras y suministros, reproducción de documentos, dotación de papel higiénico y agua potable, mudanzas y acarreos, reparación de equipos de oficina, correspondencia, seguros de vehículos y manejo de desechos y residuos sólidos.
- Los servicios de alimentación y transporte tienen máxima prioridad para el desarrollo de las actividades universitarias y la Dirección de Servicios concentrará todos los esfuerzos en proporcionarlos, aún en las condiciones menos favorables.
- La Dirección de Servicios es la encargada de definir y hacer cumplir las políticas, lineamientos, normas y procedimientos en materia de los Servicios Básicos y Generales que se suministran a la Comunidad Universitaria.
- La Dirección de Servicios establecerá el Marco Normativo Interno que rige los procesos de adquisición de Bienes por parte de todos los Centros de Compras de la Universidad y es la responsable de velar por su cumplimiento.
- La Dirección de Servicios podrá suministrar los servicios generales a través de la contratación de proveedores externos.



III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA

1. Orientación Estratégica

En vista de que no existía ninguna Misión y Visión que pudiese considerarse válida, se realizó un proceso estructurado para su formulación, cuyo resultado se muestra a continuación:

a. Misión

Somos la unidad de apoyo que gestiona y presta servicios básicos y generales a la comunidad universitaria, enfocados en los más altos estándares de calidad y efectividad, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios a fin de contribuir con su calidad de vida.

b. Visión

Proveemos servicios confiables, confortables, efectivos e innovadores que responden a las necesidades de la comunidad universitaria, brindando atención cordial y personalizada a nuestros usuarios

Nuestros servicios son:

- confiables: porque cumplimos lo que prometemos
- confortables: porque satisfacemos las expectativas de los usuarios y ellos se sienten cómodos
- efectivos: porque lo logramos con un uso eficiente de los recursos
- innovadores: porque estamos constantemente buscando nuevas y mejores formas de ofrecerlos
- responden a las necesidades de la comunidad universitaria: porque gracias a un seguimiento continuo podemos atender oportunamente nuevas y mayores exigencias
- brindando atención cordial y personalizada: porque para nosotros todos nuestros usuarios son importantes y queremos que así lo sientan



c. Objetivo

Generar, gestionar e implementar políticas y lineamientos para la prestación de servicios básicos y generales confiables, confortables, efectivos e innovadores para el desarrollo de las distintas actividades de la Institución, tales como:

- Servicios Básicos
 - Electricidad
 - Teléfono
 - Aseo urbano
 - Gas
 - Correo

- Servicios Generales
 - Transporte
 - Alimentación
 - Compras y suministros
 - Reproducción de documentos
 - Dotación de papel higiénico y agua potable
 - Mudanzas y acarreos
 - Contratación de Atención de Emergencias Médicas
 - Reparación de equipos de oficina
 - Correspondencia
 - Seguros de vehículos
 - Manejo de desechos y residuos sólidos no peligrosos

d. Funciones

Servicios básicos

1. Administrar la prestación de los servicios básicos de electricidad, teléfono, aseo urbano, gas y correo a fin de asegurar su pleno funcionamiento en forma confiable y efectiva.



Transporte de pasajeros

2. Satisfacer la necesidad de traslado seguro, oportuno, confortable y efectivo de los miembros de la comunidad desde y hacia la Institución.
3. Garantizar el funcionamiento del servicio de transporte de pasajeros.

Transporte de carga y valores

4. Satisfacer los requerimientos de traslado de carga de las unidades de la Institución para contribuir con el adecuado funcionamiento de la Universidad.
5. Gestionar la prestación del transporte de valores de la Institución para garantizar su manejo seguro y oportuno.

Alimentación

6. Garantizar el suministro confiable de servicios de alimentación sanos, balanceados, suficientes y variados según la Fórmula Dietética Institucional y las normas y leyes existentes, para contribuir con la productividad académica y laboral, brindando atención cordial y personalizada a nuestros usuarios.
7. Gestionar y supervisar el funcionamiento de los restaurantes, cafetines, máquinas expendedoras y ventas ambulantes de alimentos dentro del recinto universitario, para así garantizar la calidad de la alimentación de los miembros de la comunidad.

Compras y Suministros

8. Gestionar la adquisición de bienes, materiales y útiles de oficina, así como su almacenamiento y distribución, de acuerdo al Plan Operativo Anual, para atender de manera confiable, efectiva y oportuna, los requerimientos de las distintas unidades de la comunidad universitaria.



Reproducción de Documentos

9. Gestionar el servicio de reproducción de documentos institucionales de mediano y alto volumen, mediante la utilización de equipos de alta resolución, con el fin de atender de manera confiable, efectiva e innovadora, los requerimientos de las dependencias académicas y administrativas, brindándoles atención cordial y personalizada.

Papel higiénico y agua potable

10. Gestionar la dotación de papel higiénico y agua potable para satisfacer eficazmente las necesidades de nuestros usuarios.

Mudanzas y acarreo

11. Administrar las mudanzas y acarreo a fin de atender las necesidades de la Institución, garantizando el traslado oportuno, confiable, seguro y efectivo de bienes y materiales.

Contratación de la atención de emergencias médicas

12. Gestionar la contratación oportuna, confiable y efectiva del servicio de atención de emergencias médicas, como apoyo a los planes de salud de los miembros de la comunidad.

Reparación de equipos de oficina

13. Gestionar las reparaciones de equipos de oficina de manera oportuna, confiable y efectiva, para contribuir con el adecuado cumplimiento de las actividades de la Institución.



Correspondencia

14. Administrar el servicio de mensajería interna y externa de la Institución, para garantizar la entrega oportuna, confiable, segura y efectiva de las piezas de correspondencia.

Seguros

15. Garantizar la solvencia institucional en materia de seguros de cauciones, mediante la administración de la póliza de fidelidad para el personal de la Institución y la protección de la flota de vehículos de la Universidad, mediante la contratación de las pólizas de seguro de casco y responsabilidad civil.

Manejo de desechos y residuos sólidos no peligrosos

16. Gestionar todas las etapas del manejo de los residuos y desechos sólidos no peligrosos generados en la Universidad Simón Bolívar, a fin de ofrecer un ambiente limpio e higiénico, así como contribuir con el desarrollo de una conciencia ecológica universitaria, sostenible, auténtica y socialmente responsable.

Generales

17. Desarrollar y promover iniciativas para la racionalización del uso de los recursos a fin de minimizar los costos, preservando los más altos estándares de calidad y efectividad de los servicios.
18. Asesorar a las Autoridades y demás dependencias de la Institución sobre las áreas de competencia.



2. Estructura Propuesta

El diseño de la estructura organizativa debe tomar en cuenta múltiples factores: algunos de tipo técnico como las características de las actividades a realizar (especialización, agrupación, normalización) o la autoridad y jerarquía (unidad de mando, delegación, descentralización), pero también debe considerar aspectos del sistema humano (motivación, participación, trabajo en equipo) o del sistema cultural o político (valores, ideas, fuerzas e influencias) dentro del cual se desenvuelve. Mediante la construcción del Mapa de Procesos y los Análisis Interno y Externo, se han podido identificar todos estos elementos para el caso de la Dirección de Servicios y se han incorporado en la delineación de la estructura organizativa propuesta.

Por las características de las funciones inherentes, la estructura de la Dirección de Servicios responde a un esquema jerárquico convencional, aunque hay operaciones conjuntas que involucran a varias de las unidades adscritas y que serán coordinadas directamente por los jefes correspondientes o, excepcionalmente, por el Consejo Asesor. Este ente es un órgano consultivo constituido por el director y todos los jefes de departamento y unidades.

Atendiendo a las recomendaciones de la Dirección de Finanzas se cambia la denominación del área de Administración a Unidad de Apoyo Administrativo.

Para adecuar su rango organizativo a la complejidad e importancia de los procesos y funciones que realizan, las unidades de Servicios de Transporte y de Servicios de Comedores existentes en la estructura actual, se transforman en el Departamento de Alimentación y el Departamento de Transporte, respectivamente. Adicionalmente, a este último se le incorporan las funciones de la Sección de Transporte Institucional, actualmente adscrita al Departamento de Servicios Generales, para aprovechar las sinergias de una jefatura única.



Los procesos y funciones del actual Departamento de Producción de Impresos, que en sus inicios eran realizados por personal de la universidad, con el Proyecto Reingeniería que se llevo a cabo hace unos años, fueron reducidos (por ejemplo, se eliminó diseño gráfico) o pasaron a ser desarrollados por terceros (contratación del servicio de reproducción y mantenimiento de equipos). En consecuencia, este Departamento se convierte en la Unidad de Producción de Impresos, directamente adscrita a la jefatura de la Dirección, reconociendo el carácter especial de sus funciones, en cuanto a la confidencialidad de la información que maneja, así como la disponibilidad permanente que debe tener el servicio, para asegurar la entrega oportuna de los documentos producidos. Ejemplo de ambos atributos son los exámenes impartidos por la Universidad.

La nueva Ley de Contrataciones Publicas establece un estricto esquema para las compras de bienes, servicios y obras, en el que se centraliza el obligatorio proceso de rendición de cuentas al Servicio Nacional de Contrataciones. Las autoridades de la Universidad han asignado a la Jefatura del Departamento de Compras y Suministros, la responsabilidad de coordinar la preparación y consolidación de la información de todas las dependencias de la Institución y su posterior envío al ente regulador. Esta Dependencia se convierte en el Departamento de Adquisiciones, quien también asumirá la responsabilidad de mantener actualizado el nuevo Marco Normativo Interno, que regulará el funcionamiento coherente de todos los Centros de Compra que operan en la Institución y de velar por su cumplimiento.

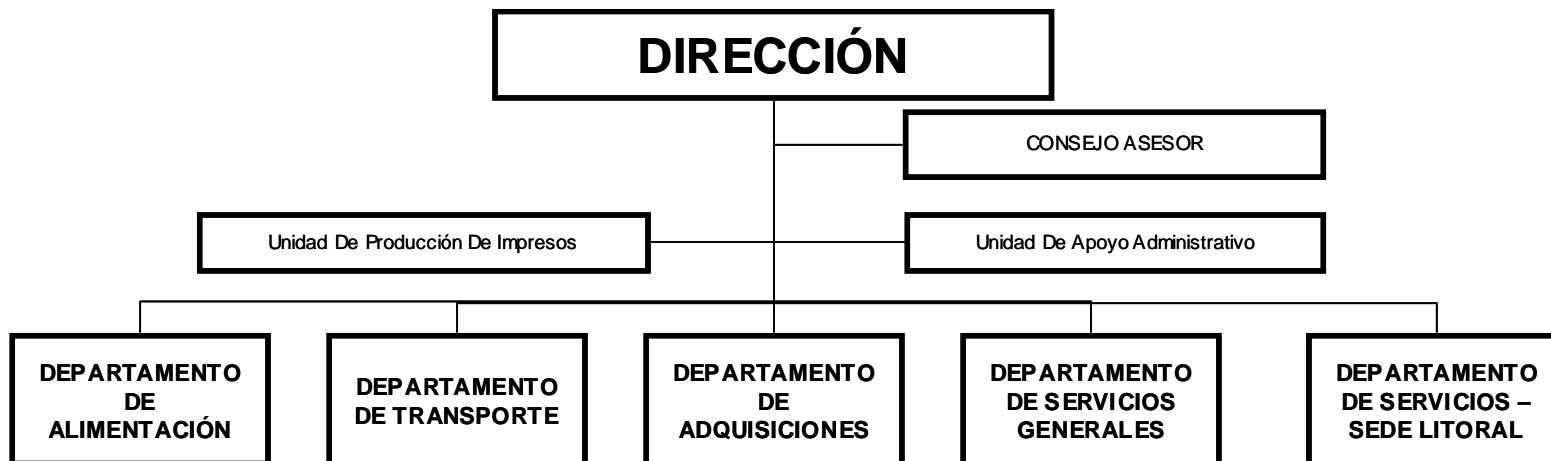
La protección del Medio Ambiente se ha convertido en una creciente preocupación mundial y la Universidad se ha incorporado a está tendencia promoviendo iniciativas para hacer un uso más racional de los recursos naturales. La magnitud que han tomado estas actividades, obligan a incorporar formalmente estas funciones en la Dirección, habiéndose asignado al Departamento de Servicios Generales.



En cumplimiento de la reciente decisión del Consejo Directivo en relación con la estructura organizativa de la Universidad, se incorpora como unidad adscrita a la Dirección de Servicios, el Departamento de Servicios de la Sede del Litoral. Este Departamento desarrolla actividades en el mismo ámbito de acción de la Dirección, pero sus funciones se limitarán a aquellas operativas que por su naturaleza tienen que ser realizadas localmente. La planificación, la definición de políticas, lineamientos, normas y procedimientos y el control, son exclusivas de la Dirección.



- **Estructura Propuesta**





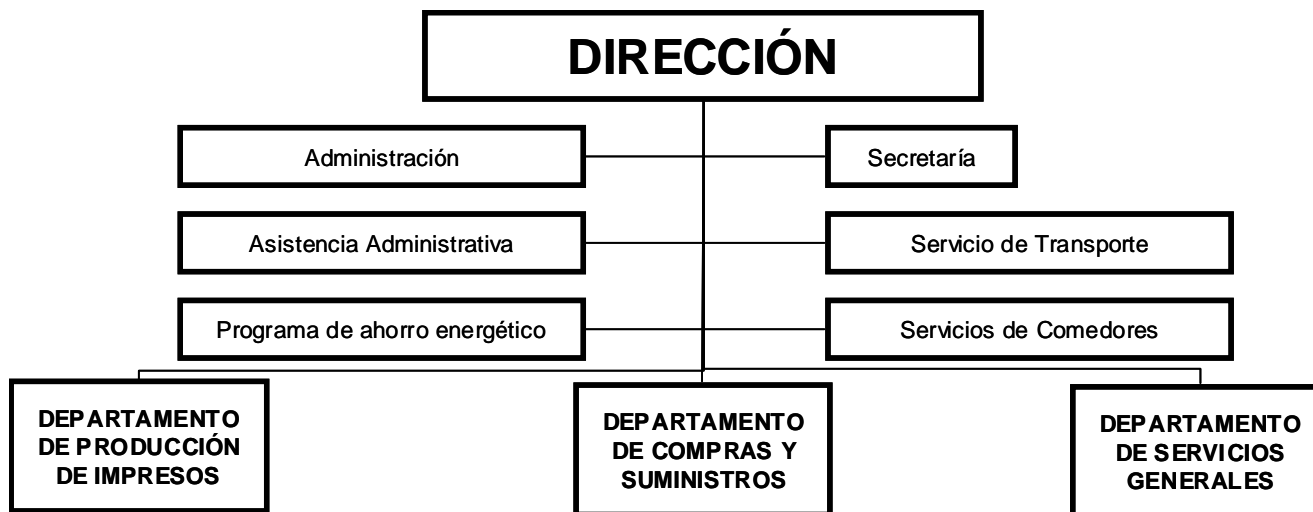
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS

Informe Ejecutivo

ANEXOS



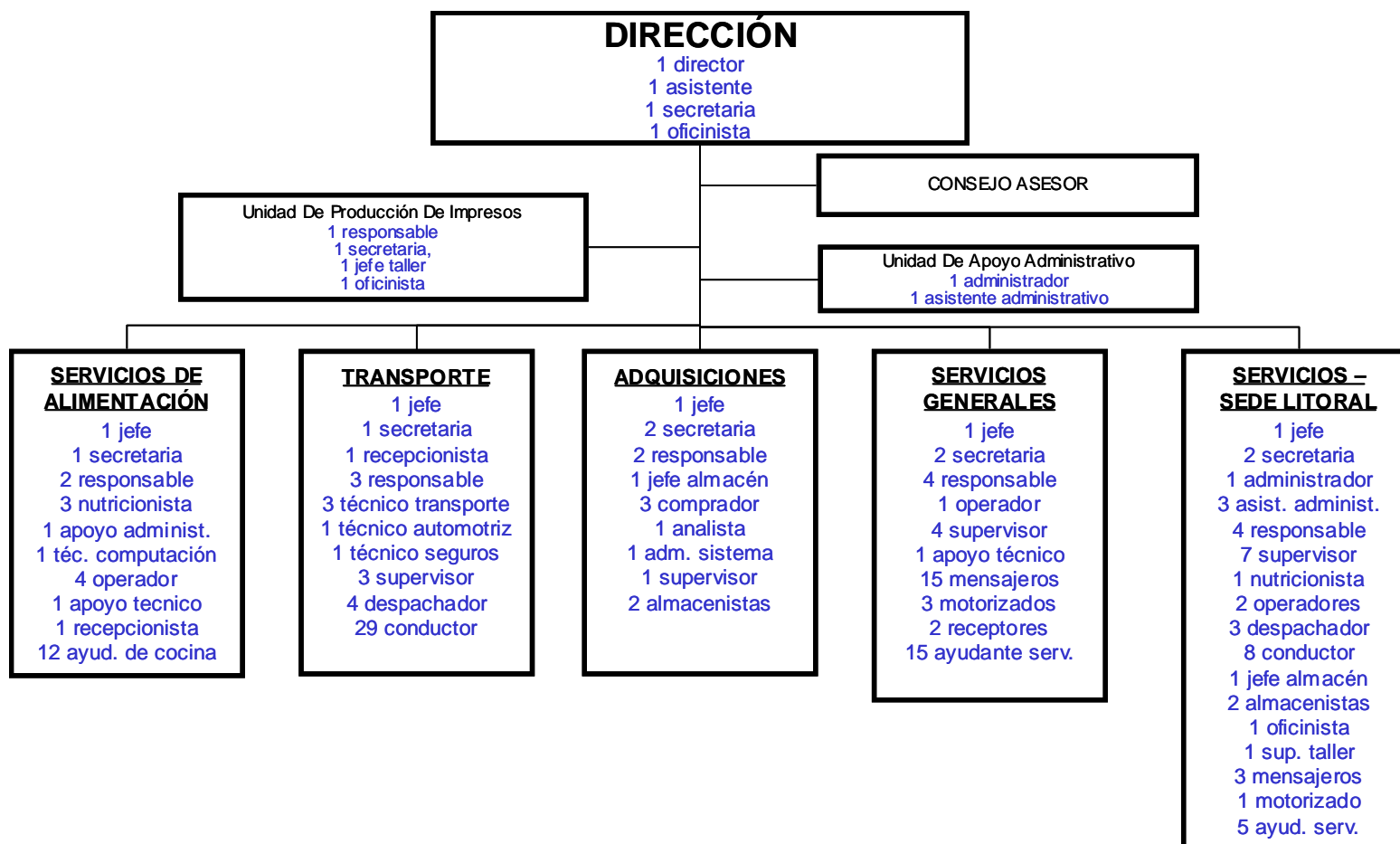
- **Organigrama Estructural Actual**





3. Organigrama de Posición

- **Meta**





- **Capital Humano Meta**

	Actual	Meta	Observaciones
Dirección	4	4	-
Apoyo Administrativo	1	2	-
Producción de Impresos	3	4	Recurso requerido a largo plazo ante la necesidad de optimizar la atención a los usuarios que acuden al servicio ante mayor afluencia, por incorporación de la actividad de despacho de guías académicas reproducidas en la Unidad.
Alimentación	22	27	<p>Se requiere que la nueva estructura responda a una distribución más ordenada y equitativa de las funciones y responsabilidades; que permita optimizar la capacidad de respuesta sin que sea una práctica diaria el trabajar por contingencias al no disponerse del recurso humano necesario en jornadas de más de doce horas diarias y que no queden relegadas las funciones de planificación y cumplimiento de metas de menor impacto para la comunidad usuaria de los servicios de alimentación. Sincerar las funciones que corresponden al jefe de departamento, la incorporación de profesionales responsables por área (sección), la presencia de una secretaria y el apoyo técnico para garantizar el funcionamiento permanente de los sistemas informáticos, permitirán optimizar y regularizar el desempeño de este Departamento.</p> <p>A largo plazo para alcanzar la meta se deben incorporar : un (1) nutricionista, un (1) personal de apoyo técnico y un (1) técnico en computación</p>



	Actual	Meta	Observaciones
Transporte	32	47	<p>Se requiere a la brevedad conformar una estructura organizativa base y completarla a largo plazo, ya que actualmente, en el caso del Transporte Colectivo, la jefatura es ejercida por la Directora de Servicios y el resto de las funciones están repartidas entre la Asistente de la Dirección, la secretaria, el oficinista, un planificador y demás personal, sin que la distribución de funciones responda a niveles de especialización profesional y carga laboral equilibrada, por lo que los objetivos se logran sin un orden funcional y con un desempeño de elevado costo en pago de horas extras. El Transporte Institucional cambia de adscripción y pasa a formar parte del Dpto. de Transporte.</p> <p>Por lo tanto, a largo plazo se conformaría esta estructura quedaría con un jefe de departamento, una secretaria, un oficinista, dos responsables más para completar las tres secciones, dos técnicos de transporte, un técnico automotriz, un técnico de seguro, dos supervisores, un despachador y dos conductores.</p>
Adquisiciones	10	14	<p>Se requiere un administrador para el Sistema Saint de Almacén más un oficinista para el Almacén General, un responsable y un analista para la Rendición de Cuentas y el mantenimiento y seguimiento del Marco Normativo Interno</p>

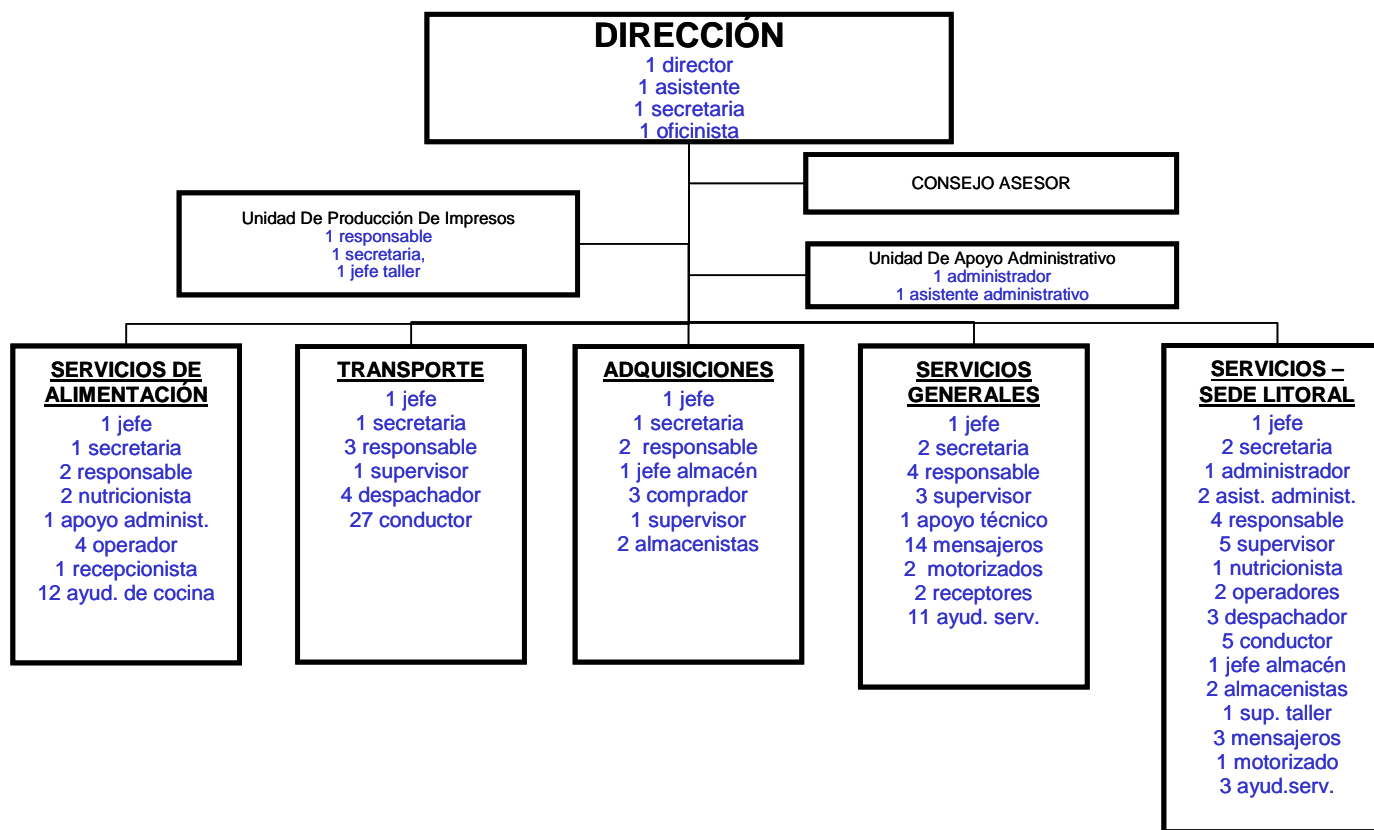


	Actual	Meta	Observaciones
Servicios Generales	35	48	Con la nueva configuración de la Dirección, a este Departamento se le eliminan las funciones de Transporte Institucional, asume el mantenimiento de equipos de oficina y redimensiona las funciones de manejo de desechos y residuos sólidos no peligrosos. Esto genera la necesidad reordenar las funciones a su cargo y designar responsables para cada área o sección. Se precisa del Centro de Atención al Usuario conformado por un responsable y un operador de apoyo, que canalice y dé respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios; así mismo, dado el crecimiento del programa de gestión de desechos y residuos sólidos no peligrosos por la incorporación de la actividad de reciclaje, es necesario fortalecer la cuadrilla de reciclaje, Por otra parte se requiere la incorporación de un mensajero motorizado y un responsable del mantenimiento de equipos de oficina, cuyas funciones en la actualidad son parcialmente desarrolladas por el oficinista de la Dirección de Servicios.
Servicios - Sede Litoral	27	46	Producto de la nueva estructura organizativa de la Universidad, se reagruparon las áreas afines a la Dirección de Servicios en la Sede Litoral, dando como resultado la creación del Departamento de Servicios con cuatro secciones, sus respectivos responsables y personal de apoyo.
Total	134	192	



- **Corto plazo**

Se propone un esquema de implantación gradual que permita tanto el ajuste progresivo de la Dirección a su nueva Misión, como la adecuación al presupuesto de la Universidad. Los requerimientos de Corto Plazo, correspondientes al presupuesto 2010 y que representan los ajustes mínimos para comenzar la implantación, se presentan en el siguiente Organigrama de Posición.





- **Capital Humano Corto Plazo**

	Actual	Corto Plazo	Meta	Ajustes Mínimos
Dirección	4	4	4	-
Apoyo Administrativo	1	2	2	Se incorpora un recurso de apoyo, producto de auditoría de funciones realizada previamente por la Dirección de Gestión del Capital Humano
Producción de Impresos	3	3	4	-
Servicios de Alimentación	22	24	27	Se requiere a corto plazo la incorporación de un (1) responsable de sección y una (1) secretaria
Transporte	32	37	47	La estructura organizativa base, quedaría conformada a corto plazo de la siguiente manera: un (1) jefe de departamento, una (1) secretaria, un (1) responsable de sección, un (1) despachador y un (1) conductor.
Adquisiciones	10	11	14	Se requiere incorporar el responsable de la Sección de Administración de la Normativa de Compras.
Servicios Generales	35	40	48	A corto plazo la meta inicial debe contemplar la incorporación de tres (3) responsables para: (1) para el centro de atención al usuario, (1) para la sección de apoyo logístico y (1) para la sección de gestión de residuos y desechos sólidos no peligrosos, un (1) personal de apoyo técnico para mantenimiento de equipos de oficina, un (1) ayudante para la gestión de desechos y residuos sólidos.



	Actual	Corto Plazo	Meta	Ajustes Mínimos
Servicios - Sede Litoral	27	37	46	Se requiere a corto plazo la incorporación de 10 nuevos empleados, cinco de ellos sustituirían a personal actualmente contratado, es decir que solamente se requieren 5 personas adicionales. El detalle se indica a continuación: un (1) funcionario para llevar la administración, un (1) nutricionista por el funcionamiento de 12 horas del servicio de comedor, dos (2) operadores del sistema de comedor por funcionamiento de desayuno, almuerzo y cena, un (1) supervisor en transporte para transporte colectivo, un (1) despachador de vehículos para supervisar rutas en la zona del litoral, y 3 ayudantes de servicio para la cuadrilla de Servicios Generales y un operario para producción de impresos
Total	134	158	192	



Justificación a los principales cambios

Transporte y Comedores

Estos servicios se convierten en los Departamentos de Transporte y Alimentación, respectivamente, en respuesta a la magnitud, complejidad e importancia de sus funciones. Por política de la Dirección, estos servicios tienen máxima prioridad para el desarrollo de las actividades universitarias y la Dirección de Servicios concentra todos sus esfuerzos en proporcionarlos, aun en las condiciones menos favorables. Ante su crecimiento desde la creación de la Universidad, no se ha realizado el correspondiente ajuste de estos servicios en la Organización, que se ha traducido en una Estructura desequilibrada sin una definición clara de las asignaciones de autoridad y responsabilidad. Como consecuencia, y a pesar que los servicios se prestan, éstos no cuentan con los recursos requeridos para asegurar su operación normal y continua, y requieren de un esfuerzo desproporcionado del personal de la Dirección.

En el caso del Transporte Colectivo, actualmente la jefatura es ejercida por la Directora de Servicios y el resto de las funciones están repartidas entre la Asistente de la Dirección, la secretaria, el oficinista, un planificador y demás personal, sin que la distribución de funciones responda a niveles de especialización profesional y carga laboral equilibrada, por lo que los objetivos se logran sin un orden funcional y con un desempeño de elevado costo en pago de horas extras.

Como ejemplo de lo que ha sido el crecimiento en magnitud, complejidad e importancia del servicio de transporte, se tiene que la demanda de usuarios desde el año 2000 a 2008 ha pasado de 939.671 a 2.593.198 usuarios movilizados por año, un incremento del 176%; el número de puestos diarios ofertados en todas las rutas pasó de 3.602 a 10.710 puestos en el período señalado, la oferta horaria aumentó en 98% y la flota de autobuses incorporada al servicio tanto propia como contratada, considerando a las dos



sedes, se elevó de 40 unidades en el año 2000 a 81 unidades en el año 2008 (102,5%). Se han ampliado y creado nuevas rutas tanto urbanas como extra-urbanas (incremento de 80% solo en Sartenejas), se ha debido reforzar el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades e incrementar la supervisión y el control con la incorporación de equipos de rastreo satelital, con un mínimo de personal, entre otros aspectos. Este servicio, de singular importancia en el desarrollo de las actividades de la Universidad, es usado por más del 76% de la población estudiantil. Ha ampliado además, su cobertura en la atención de las salidas de campo, del traslado de los estudiantes para la realización de sus actividades extra-curriculares a través de las Organizaciones Estudiantiles, Orfeón Universitario, Representaciones Estudiantiles, Selecciones Deportivas y ha brindado el servicio permanente de traslado de los estudiantes de liceos públicos pertenecientes al Programa Igualdad de Oportunidades desde que éste fue creado. Sólo en el año 2008, a través de este Programa, se movilizaron 36.351 personas.

En el caso del Servicio de Comedor, fue creado en el año 1976 suministrado inicialmente solo el servicio de almuerzo subsidiado.

Desde esa fecha hasta la presente son muchos los servicios de alimentación que se han instalado en la Universidad: restaurantes, cafetines, maquinas expendedoras de alimentos, todos con el propósito de satisfacer la necesidades de alimentación de los miembros de la comunidad universitaria. Por su alcance e impacto en el desarrollo de las actividades de la Universidad, los comedores universitarios subsidiados concentran la mayor parte de los recursos con respecto a los demás servicios de alimentación que funcionan en el campus; son utilizados por cerca del 67% de la población estudiantil de pregrado, distribuida en los servicios de desayuno, almuerzo y cena. En los últimos seis años la demanda ha experimentado un incremento del 11%, equivalente a unos 85.000 usuarios adicionales, cifra que probablemente ha sido impactada por el incremento de un 15% en la



matrícula estudiantil en el período señalado. En 2008, considerando los tres servicios, se suministraron alrededor de 879.000 cubiertos.

Por otra parte, el crecimiento de la demanda de usuarios se ha visto limitada por la capacidad actual instalada de los comedores universitarios, que requieren para estos momentos ser ampliados mediante la acometida de nuevos proyectos. Ello ha impulsado a la comunidad a la utilización de otros servicios de comida en el campus, tales como restaurantes, cafetines, máquinas expendedoras de alimentos y ventas provisionales ambulantes, que se han instalado. Esta diversificación de los servicios, ha hecho más compleja la estructura administrativa y operativa de la dependencia responsable de estos servicios (el Servicio de Comedores).

Finalmente, ante la necesidad de optimizar el funcionamiento de los comedores universitarios subsidiados ajustados a la Fórmula Dietética Institucional, y de mantener a la Universidad Simón Bolívar a la vanguardia respecto a otras universidades nacionales en cuanto a calidad y aceptación de sus comedores por parte de la comunidad estudiantil, es necesaria la creación de una estructura organizativa que gestione todos los servicios de alimentación (comedores, restaurantes, cafetines, máquinas automática de bebidas calientes y snacks, servicios especiales, entre otros) de una manera ordenada, equilibrada y funcional, con una distribución equitativa de las funciones y responsabilidades, que permita mejorar la capacidad de respuesta sin que sea una practica diaria el trabajar por contingencia al no disponer del recurso humano necesario en jornadas de mas de doce horas diarias y que no queden relegadas las funciones de planificación y cumplimiento de metas de menor impacto para la comunidad usuaria.

Departamento de Adquisiciones

Sección de Administración de la Normativa de Compras

A fin de fortalecer los mecanismos que contribuyan a la oportuna, precisa y clara rendición de cuentas, de acuerdo al marco legal vigente y a las



necesidades de la Universidad Simón Bolívar de cumplir con los mandatos de Rendición de Cuentas previstos en la Ley de Contrataciones Públicas, se propone la creación de una nueva Sección dentro de Departamento de Adquisiciones, ya que este Departamento es el Administrador y Responsable por el Ente Contratante (la USB) y lo representa ante el Servicio Nacional de Contrataciones (SNC). El SNC exige a la Universidad, rendir cuentas sobre la Programación Anual de Obras, Servicios y Adquisiciones de Bienes a contratar, sobre el Sumario Trimestral y sobre las Evaluaciones de Desempeño de los Contratistas, según lo dispuesto en el marco legal vigente.

Departamento de Servicios Generales:

Centro de Atención al Usuario

El Departamento de Servicios Generales desde la creación de la Dirección de Servicios ha venido prestando apoyo a la toda la Comunidad Universitaria en lo referente a la gestión de los servicios de correspondencia, mudanzas y acarreos, lavado de togas, control de caninos, dotación de agua y papel sanitario y servicio de logística general. Con el transcurrir del tiempo, se han agregado nuevos servicios, como es el traslado diario de residuos de los edificios hasta los depósitos temporales para su disposición final por parte de la empresa de Aseo Urbano. Recientemente, se añadió el manejo de los desechos y residuos sólidos no peligrosos, que incluye la actividad de reciclaje. Actualmente el Departamento de Servicios Generales atiende más de 70 solicitudes diarias de servicios diversos, lo cual hace necesaria la creación del Centro de Atención al Usuario, a fin de atender de manera personalizada, oportuna y eficiente estos requerimientos. En esta unidad se centralizarán todas las solicitudes, ofreciendo un solo punto de contacto a los usuarios y se le informará el estatus de su solicitud, permitiendo solventar posibles contingencias y disminuir el tiempo de respuesta a través del seguimiento y control de la información sobre el requerimiento.



Correspondencia

La Sección de Correspondencia requiere la incorporación de un mensajero motorizado adicional, en virtud del crecimiento en los requerimientos de los usuarios, los cuales se han incrementado en un 20% mensual en cuanto a piezas distribuidas, alcanzando las 600 piezas por mes, tanto en la distribución interna como la externa que se realiza en el área metropolitana.

Sección de Apoyo logístico

Esta Sección atiende a todas las dependencias ubicadas en el campus universitario en lo que a mudanzas y acarreos, colocación de agua potable y papel sanitario se refiere. Las solicitudes de servicios de esta Sección se han incrementado en un 25%. Actualmente, las funciones están compartidas entre el jefe del Departamento y el supervisor de la Sección, y el personal obrero trabaja generalmente horas extras. Se requiere un equipo conformado por un responsable y personal suficiente para que la distribución de funciones responda a una carga laboral equilibrada, y los objetivos se logren con un orden funcional evitando el elevado costo en el pago de horas extras.

Sección de Reciclaje

La protección del Medio Ambiente se ha convertido en una creciente preocupación mundial y la Universidad se ha incorporado a esta tendencia promoviendo iniciativas para hacer un uso más racional de los recursos naturales. La magnitud que han tomado estas actividades, y la necesidad de hacerlas sostenibles, obligan a incorporar formalmente estas funciones en la Dirección, con adscripción al Departamento de Servicios Generales, el cual ha iniciado recientemente el Programa de Gestión de Residuos y Desechos Sólidos No Peligrosos para dar cumplimiento a los Lineamientos del actual Plan de Gestión y ser consistentes con uno de nuestros valores fundamentales de conciencia ecológica universitaria.

En los actuales momentos este Programa se lleva a cabo en su mayor parte con el personal de la Cuadrilla de Apoyo Logístico, que debe alternar sus



actividades propias para dedicarse a las labores recolección, selección y almacenamiento del material a reciclar, lográndose cumplir en tan solo un 50% la recolección dentro del campus. Por otra parte, la responsabilidad de la supervisión, las gestiones del despacho de los residuos con las fundaciones receptoras y empresas externas recicladoras, así como las demás funciones administrativas internas que garantizan la operatividad del Programa, son llevadas a cabo por el Jefe del Departamento, al no contar con un responsable, lo que desequilibra su carga laboral.

Se requiere por tanto, conformar una unidad operativa dentro de la estructura organizativa de la Dirección, con rango de sección, adscrita al Departamento de Servicios Generales, para que gestione de manera racional y responsable los residuos y desechos sólidos no peligrosos, con el propósito final de evitar pasivos ambientales y contribuir a consolidar una cultura ambiental en la comunidad. Esta Sección debe tener objetivos, funciones y responsabilidades claramente definidos, con orientación propiamente operativa y ser provista de los recursos humanos y materiales necesarios.

Departamento de Servicios de la Sede del Litoral

El Departamento de Servicios de la Sede del Litoral surge de la reciente decisión del Consejo Directivo de aprobar la nueva estructura organizativa de la Universidad y se incorpora como unidad adscrita a la Dirección de Servicios, luego que se agruparon aquellas funciones afines a esta Dirección, las cuales se encontraban repartidas en varios departamentos de la Sede Litoral.

Este Departamento desarrolla actividades en el mismo ámbito de acción de la Dirección pero las funciones se limitarán a aquellas operativas que por su naturaleza tienen que ser realizadas localmente.

Por el alcance, la magnitud, complejidad e importancia de sus funciones, que no por ser operativas dejan de tener tal relevancia, este Departamento requiere consolidar una planta de personal con una adecuada distribución de



las responsabilidades y que atienda a un orden funcional, para asegurar la operación normal y continua de los servicios a su cargo y permitir una capacidad de respuesta acorde a las crecientes exigencias de la comunidad, que está enfocada en darle pleno funcionamiento a las actividades académicas y administrativas en sus nuevas instalaciones de Camurí.

Son muestras de los requerimientos de recursos para el Departamento de Servicios de la Sede Litoral, la reciente puesta en funcionamiento del comedor universitario en sus nuevas instalaciones, con la incorporación del servicio de cena que se suma al desayuno y al almuerzo, lo que conlleva a la atención de un mayor número de usuarios, extensión de su horario de funcionamiento a un mínimo de doce horas diarias, incorporación del control de acceso y mayor exigencia en la tarea de supervisión. De esto deriva la creación de turnos de trabajo que deben ser atendidos con más personal profesional, técnico y obrero.

Adicionalmente fue puesto en funcionamiento el restaurante-cafetín en su nueva sede, al cual se le debe hacer seguimiento en los aspectos de operación, supervisión y control por personal del área.

Otra muestra la representa el servicio de transporte, que en Camurí es usado por el 90% de la comunidad de estudiantes y de personal, con un crecimiento acelerado de la demanda. Al igual que el comedor, funciona en horario extendido prácticamente los 365 días al año en una diversidad de rutas y horarios, bajo condiciones geográficas, climáticas y de vialidad adversas, donde la planificación, supervisión, control y evaluación por parte del personal profesional y técnico son determinantes, hecho por el cual, aplican las mismas consideraciones señaladas anteriormente relativas a los requerimientos de personal.

La creación de la Sección de Servicios Generales representa otra muestra de las necesidades de personal, ya que es imperativo conformar la Cuadrilla de Servicios para atender la elevada demanda de mudanzas y acarreos,



dotación de papel higiénico y agua potable (suministro de alto consumo en Camurí) así como el Programa de Reciclaje.

Por otra parte, la Sección de Impresos sólo cuenta con el Jefe del Taller, lo que muestra la crítica situación de los recursos humanos para atender adecuadamente los requerimientos de reproducción de documentos en la Sede de Camurí.

Adicionalmente, el Departamento de Servicios de la Sede Litoral, a través de la Sección de Adquisiciones, tiene la responsabilidad de ejecutar los lineamientos para los procesos de contratación que realice, rendir cuentas al Departamento de Adquisiciones de la Dirección, consolidando la información de la Sede del Litoral relativa a la programación de compras, sumario trimestral de compras, evaluación del desempeño de los proveedores y a través de la Unidad de Administración, rinde cuentas ante la Unidad Administrativa de la Dirección sobre la ejecución presupuestaria, genera y ejecuta proyectos en interacción permanente con la Dirección.