

Informe de Gestión Directiva Periodo 2007

Dirección de Recursos Humanos y Servicios

La presente cuenta entrega un resumen de los resultados más relevantes obtenidos durante el período 2007 que se encuentran alineados con el Plan Estratégico de la Rectoría y el definido para esta Dirección. En este sentido la línea estratégica N° 5 Gestión de Calidad, se relaciona directamente con las actividades de la Dirección de Recursos Humanos y Servicios, en dos ítemes: 5.1 Proveer servicios de alta calidad; y 5.2 Gestión Patrimonial.

1. Proveer servicios de alta calidad

1.1. Mejora en Servicios a Alumnos

Servicios de Alimentación

Durante el año 2007 se realizaron una serie de acciones orientadas a mejorar los servicios de alimentación entregados, principalmente a alumnos, tanto en los comedores que entregan servicios de colación, como también en las cafeterías distribuidas en las distintas áreas.

Las encuestas de calidad de servicio indicaban principalmente que los servicios eran prestados con lentitud, y con poca variedad de elección, ambos aspectos muy valorados por los alumnos, por lo cual las acciones correctivas se orientaron a mejorar estos aspectos.

Dentro de los hechos más relevantes en el año 2007 se puede mencionar:

- a) Se entregó a un concesionario externo el comedor del Instituto de Matemáticas, con lo cual se permite que la operación de comedores internos se centralice en aquellos que concentran mayor demanda de servicios, como Casinos Casa Central, Rubén Castro y Sausalito.
- b) En los comedores Sausalito y Rubén Castro se terminó la remodelación de los espacios de comedor, de modo de hacerlos más acogedores para los usuarios, en términos de mobiliario, ornamentación y servicios adicionales que hagan más placentera la estadía en estos espacios, como disponer de música, televisión, servicios Wi-Fi.
- c) Se amplió la oferta de servicios en comedores Sausalito y Rubén Castro, agregando el servicio de cafetería en los horarios en los que los comedores no son utilizados con servicio de colación. Estos, junto con lo mencionado en el punto b), ha permitido que aumente el uso de los comedores por parte de los alumnos durante el día, sirviendo como espacios de reunión, sala de lectura o sala de trabajo para ellos.
- d) El servicio de cafetería implementado permitió al mismo tiempo absorber una parte importante de las becas otorgadas con cheques restaurant, las que hasta el año anterior eran utilizadas en un porcentaje importante por los alumnos en recintos externos a la Universidad, generando una baja en la demanda en los comedores internos, situación que ponía en riesgo la mantención del servicio de alimentación interno.
- e) Se implementó un servicio de cafetería Express, en el hall del edificio Rubén Castro, a cargo de la empresa Central de Restaurantes, el que junto con la Cafetería señalada en punto c), permiten descongestionar los puntos de venta de cafetería existentes en dicha sede, y mejorando la oferta hacia los alumnos.

1.2. Mejora en Servicios a Personal Docente y No Docente

Evaluación del Desempeño del Personal no Académico

Durante el año 2007, se continuó trabajando en el mejoramiento del Sistema de Evaluación de Desempeño del Personal No Académico, en base a lo realizado el año 2006, que consistió en el diseño del nuevo proceso en base al concepto de Competencias Laborales.

Como parte de las actividades realizadas, se validaron los instrumentos de evaluación con las distintas Jefaturas y Directivas Sindicales, de modo que representaran de la mejor forma posible, todos los aspectos a tener en consideración al momento de evaluar el desempeño de los trabajadores.

Además, se realizaron actividades de difusión y entrenamiento a las distintas Jefaturas que tienen la responsabilidad de evaluar personal a su cargo, de modo de reducir las interpretaciones erróneas detectadas en procesos anteriores, que generaban distorsiones en los resultados de la evaluación.

Por último, se realizó el diseño e habilitación de una plataforma Internet para la aplicación del Proceso de Evaluación, en conjunto con el área de proyectos de la Corporación de Capacitación de la Construcción, quienes han colaborado en todo el proceso a nivel de consultores expertos en la temática.

Durante el primer semestre del 2008, el Proceso de Evaluación del Desempeño se encuentra en etapa de implementación.

Socialización de Plan Estratégico en trabajadores PUCV

Durante el año 2007 la Universidad se programaron y desarrollaron actividades a nivel de Jefaturas y trabajadores para la socialización del Plan Estratégico de la Universidad. Estas actividades fueron desarrolladas en forma conjunta con la Dirección de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico.

Un aspecto fundamental en la implementación de este ambicioso proceso, ha sido lograr que todos los miembros de la comunidad universitaria conozcan los elementos más importantes del Plan, y orienten sus acciones al cumplimiento de los objetivos establecidos. Para lo anterior, se realizaron una serie de actividades de difusión y socialización del plan en distintos grupos de interés de la Universidad.

Como parte de estas actividades, durante el segundo semestre, se realizó un programa de socialización orientado al personal no académico de la Universidad, cabiendo señalar que ha sido el mayor esfuerzo de capacitación realizado a la fecha a este estamento de la Universidad, de un tema tan relevante para el futuro de la Institución como el señalado. Esta actividad constó de un total de 16 talleres, en los que participaron más de 500 personas, y en los cuales distintas autoridades universitarias tuvieron la posibilidad de presentar y comentar los aspectos más relevantes del plan mencionado.

El objetivo principal de este programa fue que los trabajadores entendieran la idea de que “los cambios en el entorno universitario requieren el esfuerzo y compromiso de todos para llevar adelante un proceso de planificación estratégica”, en donde no sólo los vicerrectores tuvieron una activa participación reseñando el Plan Estratégico, sino que además se crearon espacios de diálogo y retroalimentación que permitió conocer elementos fundamentales para llevar a adelante tan ambicioso propósito.

En la actualidad nuestros funcionarios cuentan con mayor información, que los motiva a colaborar aún más, junto con una serie de inquietudes, que han sido adecuadamente recibidas y canalizadas, de modo que sean abordadas en las etapas futuras de implementación del plan.

Programa Calidad de Vida

El año 2006 a través de la Vicerrectoría de Administración y Finanzas, se inicio el proyecto “Prevención contra el uso de Drogas en el Trabajo y en la Familia” con el patrocinio de las Naciones Unidas y la consultoría de los profesionales del Servicio Social de la Industria del Brasil (SESI) con un abordaje interdisciplinario, enfatizando los contenidos educativos y la promoción de la calidad de vida.

Durante el 2007, se amplió el ámbito de acción de este programa, incorporando temas relacionados con alimentación saludable, cultura preventiva de autocuidado, e incorporación de actividades deportivas para mejorar calidad de vida. Se realizó acciones de difusión del programa en las Facultades de Ingeniería, Agronomía y la Escuela de Mecánica, con un lanzamiento del Programa y stands de prevención en las áreas de Alcohol y Drogas, Vida Saludable, Red Alerta y Recreación; y se puso en marcha la página web del Programa, denominado Red por la Vida (www.redporlavida.ucv.cl)

Producto del trabajo realizado, la Universidad obtuvo la certificación del Proyecto por parte de las Naciones Unidas y del SESI Brasil; y durante el 2008 se espera cumplir con los requisitos para que la Universidad obtenga el Sello en Calidad de Vida que otorgan las mismas instituciones.

Programas de Bienestar

1.- Programas Sociales.

El Programa Habitacional entregó apoyo económico y asesoría técnica a un total de 44 funcionarios, para adquirir, reparar o ampliar su vivienda, con fuerte énfasis en el aprovechamiento de los beneficios del Subsidio Habitacional

Cabe destacar los Programas de Desvinculación Laboral y de Previsión, los que guían y apoyan al personal que está a un año de retirarse, atendiendo sus inquietudes y analizando en conjunto las distintas modalidades de pensión que ofrece el Sistema Previsional, con el objetivo de que la persona obtenga el mayor beneficio. El año 2007 se cuadruplicó la cantidad de participantes respecto del año anterior, llegando a un total de 87 personas, entre personal académico y administrativo.

2.- Programa de Salud.

Este programa, en coordinación con el Servicio Médico del Personal, planifica y ejecuta programas de salud preventivos. En el año 2007 se realizó, junto con la atención de Enfermería y atención Médica, la Campaña de Vacunación Antigripal, enfocada principalmente al personal con factores de riesgo, alcanzando a un total de 230 personas beneficiadas.

Adicionalmente, se realizó el Examen de Salud para mayores de 40 años, a un total de 254 personas del estamento no académico la Universidad, mediante convenio con la Clínica Reñaca, que permitió que las personas obtuvieran información de su estado de salud en breve plazo, ya que se coordinó la toma de exámenes y consulta médica durante la misma jornada. Producto de este examen, se logró identificar al menos 6 casos de personas con enfermedades graves no detectadas previamente, que han podido tratar su dolencia gracias al oportuno diagnóstico.

Capacitación

Durante el año 2007 se capacitó a un total de 530 personas, que representan un 63% del total del personal no académico, con un total de 25.196 horas participantes, que implica un crecimiento de un 31% respecto del año 2006.

Durante el mismo año, se capacitó a los trabajadores para la obtención y mejoramiento de sus Competencias Laborales, en ámbitos diversos como desarrollo de habilidades personales y de equipo,

calidad de servicio, comunicación, prevención de riesgos, promoción de calidad de vida, plan de desarrollo estratégico e idioma Inglés. Se incrementó este año la participación de profesionales que se desempeñan en labores no académicas, en actividades de entrenamiento como inglés avanzado, desarrollo de habilidades en equipo, administración de recursos humanos, gestión de calidad, entre otros.

Módulos de Información y Anexos telefónicos

Como resultado de las encuestas de calidad de servicio efectuadas, se obtuvo como un aspecto a mejorar el acceso a la información y a las comunicaciones que disponen las personas en las distintas sedes de la Universidad. Por lo anterior, se instalaron en diversos puntos módulos de consulta a Internet, que permiten al personal, alumnos y comunidad en general, utilizarlos para acceder a servicios de Internet de la Universidad y externos.

Por otra parte, como forma de agilizar los servicios de consulta por parte de alumnos, personal y comunidad en general, en las distintas porterías o recepciones de edificios, se instalaron módulos de anexos telefónicos para uso público, lo que ha permitido descongestionar las respectivas recepciones y de paso se han convertido en una herramienta de apoyo para aquellos funcionarios que necesitan contactarse con dependencias de la Universidad por motivos diversos.

Feria de Recursos Humanos

Esta actividad se realizó como finalización de las actividades de capacitación del año 2007, y orientó principalmente al personal no académico de nuestra Universidad. En la oportunidad, se ofreció una Conferencia a cargo de la psicóloga Pilar Sordo, junto con una serie de Charlas Técnicas de interés para el personal; y una Muestra de productos y servicios de empresas proveedoras de la Universidad, y que fueron de interés para nuestro personal académico y administrativo.

1.3. Mejora en Servicios a Unidades Académicas y Administrativa

Registro de Contratistas

Con el fin de ordenar la contratación y ejecución de obras de construcción y mantención que se realicen en recintos universitarios, se creó un Registro de Contratistas, para lo cual se invitó a las empresas de rubro a presentar sus antecedentes, de modo de evaluar e incorporar a los proveedores que cumplen con las condiciones establecidas para estos efectos por la Universidad. En esta evaluación se asignó especial importancia a la preocupación que mostraron los oferentes al cumplimiento de la legislación vigente, como la que regula la relación entre empresas mandantes y subcontratistas, las condiciones laborales de las personas, la prevención de riesgos y accidentes profesionales, entre otras.

En la actualidad el registro cuenta con un total de 53 contratistas inscritos, en diversas especialidades como Obras Civiles, Instalaciones Eléctricas, Sanitarias, Telefónicas y de Redes de Datos.

1.4. Mejora en Procesos Internos

Implementación Modelo ROI en actividades de Capacitación

Durante el 2º semestre del 2007, se implementó un proceso de evaluación de los cursos de capacitación, con la metodología ROI, el cual tiene como fin determinar el nivel en que los contenidos transmitidos en las distintas actividades de capacitación se aplican en el trabajo de las personas y generan comportamientos que perduran en el tiempo. Esta metodología permite además identificar las fortalezas

y debilidades de las actividades de capacitación, de modo de generar las acciones correctivas correspondientes.

Durante este periodo se inició la evaluación de los cursos de comunicación, competencias digitales (Word, Excel, etc.), y manipulación de alimentos, a los cuales se agregarán la totalidad de los cursos realizados a partir del 2008.

Portal Interno de Información

En este ámbito se trabajó con la empresa DISC en el diseño e implementación de un Portal de información interno para la Dirección de Recursos Humanos y Servicios (www.drhs.ucv.cl), que permite no solo entregar información oportuna y necesaria para el personal de la Universidad, sino que también se constituya en una herramienta de comunicación eficiente hacia las personas.

Junto con incorporar la información y las aplicaciones que ya estaban en operación, como OTP Virtual y Control de Asistencia, se agregan tres nuevas aplicaciones como son Autorización de Ingreso en línea orientada a facilitar el acceso de personas a la Universidad en horarios inhábiles, Autorización de Espacio Físico, orientada a facilitar el uso de dependencias de la Universidad para actividades extraordinarias, y el Directorio de Personas, que permite obtener información de contacto del personal de la Universidad.

La implementación de este portal permitirá congregar diversas aplicaciones referidas al quehacer de esta Dirección en un solo lugar, así como también proporcionar información relativa al quehacer de la Dirección de interés para los trabajadores.

Cambio de Tarjeta de Identificación Institucional

Se realizó un cambio general de la Tarjeta de Identificación Institucional del personal no académico por una tarjeta que contempla un diseño acorde a la imagen institucional actual de la Universidad, y permite ser utilizada para control de asistencia, servicios de casinos y controles de acceso habilitados.

Del mismo modo, como forma de mejorar el aspecto de pertenencia, información a usuarios e identificación del personal, se entregó accesorios que permiten a los trabajadores portar y tener visible en todo momento la mencionada Tarjeta.

2. Gestión Patrimonial

2.1.- Servicio de Alimentación

La cuenta presupuestaria de la Unidad de Alimentación al término del año resultó con un leve excedente, lo cual si bien, no indica que la actividad productiva se autofinancia completamente, ya que no se considera en este análisis el costo de mano de obra, permite dar cuenta de un eficiente manejo financiero de las operaciones de la Unidad. El saldo de la cuenta presupuestaria se indica a continuación

| Resultado presupuestario a Diciembre | Saldo acumulado (en miles de \$) | Excedente anual (en miles de \$) |
|---|---|---|
| 2001 | -188.199 | 20.813 |
| 2002 | -196.878 | 10.645. |
| 2003 | -151.364 | 45.514 |
| 2004 | -98.571 | 52.793 |
| 2005 | -58.668 | 39.903 |
| 2006 | 1.990 | 57.658 |
| 2007 | 16.314 | 14.324 |

Cabe señalar, que producto del desgaste natural de las instalaciones utilizadas para preparar los servicios, como también producto de las observaciones realizadas de las condiciones de las líneas de autoservicio y comedores, fue necesario reponer equipamiento antiguo y realizar los mejoramientos de los comedores, lo que implicó un desembolso aproximado de 12 millones en inversiones, con lo cual se permite garantizar cierto nivel de seguridad y calidad de los servicios.

2.2.- Mantenimiento de Infraestructura y Programa de Eficiencia Energética

Las obras desarrolladas durante el año 2007 se orientaron orientadas a la mantención de los recintos universitarios y adecuaciones mínimas necesarias, para responder a las demandas académicas y administrativas, incluyendo entre estas obras mayores, mantenciones menores, manejo de residuos químicos, y acciones orientadas al ahorro energético.

En el ámbito de mantención mayor se consideran faenas relacionadas con:

1) Obras de mantención anuales.

- Reparación y mantención de ascensores y montacargas.
- Reparación y mantención de motobombas impulsoras de agua.
- Mantención de grupos electrógenos.
- Mantención de equipos de aire acondicionado.
- Mantención de calderas.

2) Principales obras ejecutadas durante el año

- Mantención de salas de clases, baños alumnos y baños operarios de todas las sedes.
- Implementación de equipamiento en el marco del programa de eficiencia energética.
- Mantención e instalación de redes eléctricas y alumbrado en todas las sedes.
- Cambio de ascensor montacarga en Edificio Gimpert.
- En el ámbito de mantención menor considera la atención de los requerimientos de reparaciones de redes de agua y alcantarillado, electricidad y carpintería, solicitados por las distintas unidades de la Universidad.

Se han implementado una serie de medidas con la finalidad de mantener o reducir el consumo de energía eléctrica, en distintas áreas de la Universidad. Se puede así mencionar las siguientes acciones:

- a) Cambio de monitores de computadores de oficinas de la administración central, utilizando pantallas LCD que consumen un tercio de la energía de las pantallas convencionales.
- b) Envío de circulares informativas para educar y orientar respecto de las conductas que permiten el ahorro energético.

- c) Se realizó compensación de fases eléctricas para evitar los cortes de energía en dependencias Universitarias.
- d) Implementación de sistemas de control automático, como son: foto celdas, que permiten que las luminarias de espacios públicos se encienda sólo cuando no hay luz natural; y sensores de movimientos, que permite que los sectores de uso público en los cuales no existe presencia o tránsito de personas, permanezcan con luminarias apagadas hasta que se detecte la presencia de una persona.
- e) Cambio de luminarias existentes, por dispositivos que utilizan lámparas de alta eficiencia (bajo consumo eléctrico-alta luminosidad), en áreas de mayor consumo de iluminación.
- f) Racionalización de iluminación en espacios públicos, consistente en la disminución de la cantidad de tubos fluorescentes por equipo instalado, en los cuales no se genere un impacto notorio en luminosidad.
- g) Restricción del uso de estufas eléctricas para calefacción, lo cual se complementa con el reemplazo de este tipo de estufas en sede IMA y Sausalito, por estufas a gas licuado, lo que junto con generar ahorro energético, reduce la incidencia de cortes de suministro eléctrico.
- h) Instalación de remarcadores en áreas con alto consumo eléctrico, por ejemplo en equipos de aire acondicionado, para hacer los cargos presupuestarios a los centros de costos que generan tal consumo.
- i) Implementación de sistema piloto de calefacción, basado en uso de caldera a gas y radiadores, en Oficina de Edificio Anexo de Casa Central.

Estas medidas han implicado una reducción del consumo eléctrico, en especial en las sedes más grandes de la Universidad. Lo anterior, se observa al analizar que, no obstante el año 2007 el costo de la energía eléctrica se incremento por sobre el 15% promedio en el Gran Valparaíso, el gasto total por este concepto en la Universidad se incremento sólo en un 0.2% en el mismo periodo.

Por otra parte, también se puede observa que el gasto por concepto de consumo de agua potable en el año 2007 disminuyó en un 14% respecto del 2006, debido principalmente a medidas aplicadas en torno automatizar el control de este suministro, como también incorporar elementos de cambio de comportamiento de los usuarios de los servicios.

CONSUMOS DE ENERGÍA PUCV (MM\$)

| CONCEPTO | AÑO | | | PROMEDIO |
|-------------------------------|------------|------|------|-----------------|
| | 2005 | 2006 | 2007 | |
| Energía Eléctrica | 389 | 423 | 424 | 412 |
| Gas | 22 | 27 | 32 | 27 |
| Agua Potable y alcantarillado | 100 | 101 | 87 | 96 |

Cifras a Diciembre de 2007

Fuente: Dirección de Finanzas.