

## **DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS**

El presente documento entrega una síntesis de los resultados, hechos y avances más relevantes ocurridos durante el año 2009 en el área de recursos humanos con relación al personal no académico de la Universidad.

### **1. Reclutamiento y Selección.**

En el segmento del personal no académico, durante 2009 se produjeron 87 nuevas incorporaciones en el personal no académico, un 53% inferior a las de 2008.

### **2. Inducción.**

Sin avances significativos. Durante 2009 se revisó procedimiento vigente y se analizó su cobertura actual de aplicación. Se espera en 2010 redefinir el proceso e incluir al segmento académicos en su alcance.

### **3. Compensaciones/ Remuneraciones.**

Durante 2009 la dirección de recursos humanos se integró al “Club de Universidades” formado por la empresa consultora Hay Group, condición que ha permitido generar vínculos provechosos para capturar buenas prácticas e información de compensaciones y de valuación de cargos en el sector de educación superior en Chile.

A contar de Julio de 2009 se inició el plan de renovación del sistema computacional de remuneraciones vigente. Con el apoyo de la Dirección de Servicios de Informática y Comunicaciones (DSIC), se desarrollaron las especificaciones técnicas basadas en el análisis del levantamiento de los procesos de recursos humanos y se hizo un primer llamado a concurso a empresas proveedoras especializadas en el rubro. El trabajo se ha continuado desarrollando durante el primer semestre de 2010 y se espera comenzar su implementación a contar del segundo semestre.

### **4. Beneficios.**

La Universidad ha orientado su sistema de beneficios hacia sus colaboradores en las áreas de salud y previsión social entregando beneficios que en 2009 superó los MM\$1.430. A continuación se revisan los conceptos incluidos en dicho sistema.

#### 4.1 Seguro de Vida y complementario de enfermedades catastróficas.

Para el seguro de vida y de invalidez que la Universidad contrata para sus colaboradores, la cantidad de inscritos se incrementó en un 7,5% entre 2008 y 2009, alcanzando los 1.419 inscritos, de los cuales 180 optaron por coberturas adicionales. Los montos por devoluciones por este seguro alcanzó los MM\$35,2.

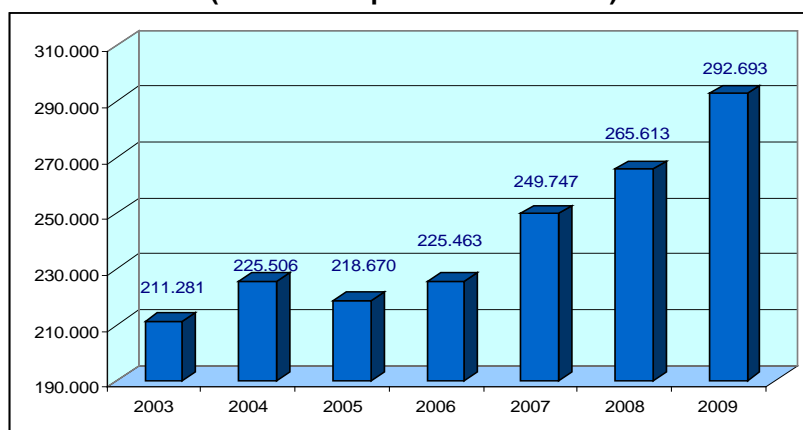
En el caso del seguro para cubrir enfermedades catastróficas, el monto de devoluciones alcanzó los MM\$ 109 (un 25% superior a los montos reembolsados en 2008), beneficiando a 122 personas. Debe destacarse que 533 colaboradores incluyeron cargas para complementar los beneficios de este seguro en 2009.

Debe destacarse nuevamente que se ha logrado mantener las condiciones distintivas de las pólizas, particularmente aquella da la posibilidad a todo el personal académico y no académico de la Universidad de seguir contando con los beneficios del Seguro de Salud luego de la jubilación y hasta los 90 años de edad, a costo del beneficiario.

#### 4.2 Beneficios Sistema de Bienestar.

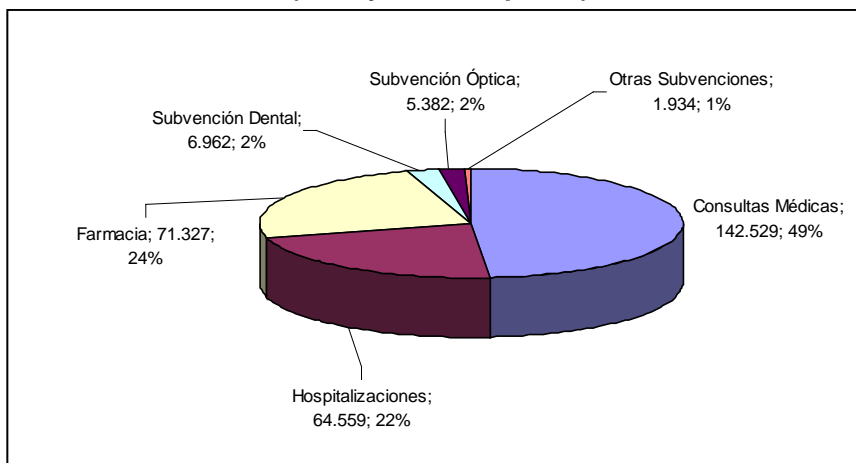
El sistema de bienestar del personal, que en 2009 alcanzó un número de 1.226 socios, generó beneficios por un monto total de MM\$ 293 entre todas sus prestaciones, suma que creció un 10% respecto de 2008 (véase gráfico N°1)

**Gráfico N°1**  
**Beneficios entregados por sistema de Bienestar 2003 – 2009**  
**(en miles de pesos de cada año)**



En 2009 el mayor beneficio entregado fue por reembolsos de consultas médicas, gastos de farmacia y de hospitalizaciones (véase gráfico N°2)

**Gráfico N°2**  
**Distribución de beneficios del sistema de Bienestar año 2009**  
**(en % y miles de pesos)**



### 4.3 Prestaciones de salud directas y promoción vida saludable.

En forma bianual la Universidad promueve y da facilidades para la ejecución de exámenes preventivos de salud, en forma gratuita para aquellos trabajadores mayores de 40 años, que sean socios o adherentes de alguna de las dos organizaciones sindicales.

En 2009 la cantidad de personas atendidas fue de 232 colaboradores, con un aporte de M\$ 26.324. En 2007, el aporte fue de M\$ 24.183.

Por otra parte, la Universidad pone a disposición de todos sus colaboradores una enfermera y dos médicos internistas, quienes dan prestaciones que incluyen primeros auxilios en casos de accidentes de baja complejidad, ejecución de exámenes simples (glicemia, colesterol, etc.) y consultas médicas. En 2009 se ejecutaron 852 prestaciones.

A partir de los acontecimientos epidemiológicos sucedidos en la época invernal de 2009, la Universidad ejecutó una campaña de vacunación voluntaria para afrontar los riesgos derivados de la influenza AH1N1.

Asimismo, el Programa Red por la Vida<sup>1</sup> fue reenfocado hacia la promoción de hábitos y conductas saludables y de autocuidado, participando junto con la direcciones de Asuntos Estudiantiles, Desarrollo Curricular, Deportes y la Escuela de Educación Física, en el proceso de pre-certificación como “universidad saludables”, en el marco de las políticas públicas propiciadas por el Ministerio de Salud.

<sup>1</sup> Programa que ejecuta la Universidad orientado a la promoción de la calidad de vida de los académicos y administrativos, que se extiende a los estudiantes, cuyo objetivo es contribuir a formar profesionales más sanos y ciudadanos con hábitos de vida saludables, abordando a las familias y a la sociedad en su conjunto a través de ellos. Este programa abarca temas como consumo responsable, habilidades para la vida, la salud laboral y sus condiciones seguras, nutrición, actividad física y sexualidad saludable

#### 4.4 Sala Cuna.

Durante 2009 hicieron uso de este beneficio 43 funcionarias, por el cual se entregó un monto de MM\$37.

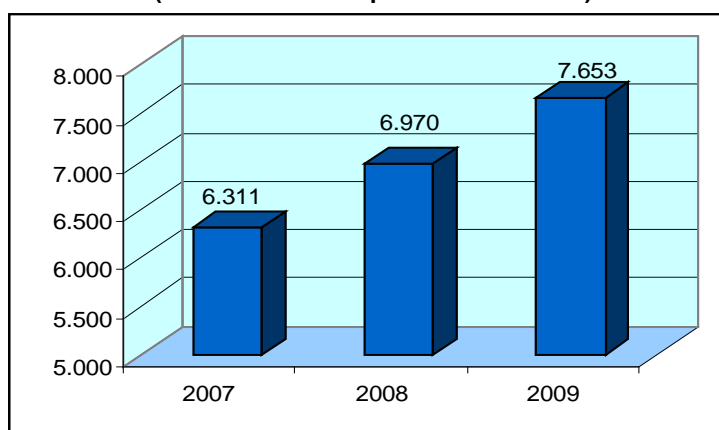
La contribución promedio anual por funcionaria alcanzó en 2009 la suma de M\$ 857

#### 4.5 Depósitos convenidos.

La Universidad mantiene dos modalidades de depósito convenido, uno con fines previsionales y el otro dentro del programa habitacional.

En la modalidad con fines previsionales<sup>2</sup>, participaron 208 funcionarios durante 2009, cantidad que aumentó en un 7% respecto de 2008. El monto aportado por la Universidad fue de MM\$ 7,6 (véase gráfico N°3).

**Gráfico N°3: Depósito Convenido con fines previsionales**  
Evolución de los aportes de la Universidad 2007 – 2009  
(cifras en miles de pesos de cada año)

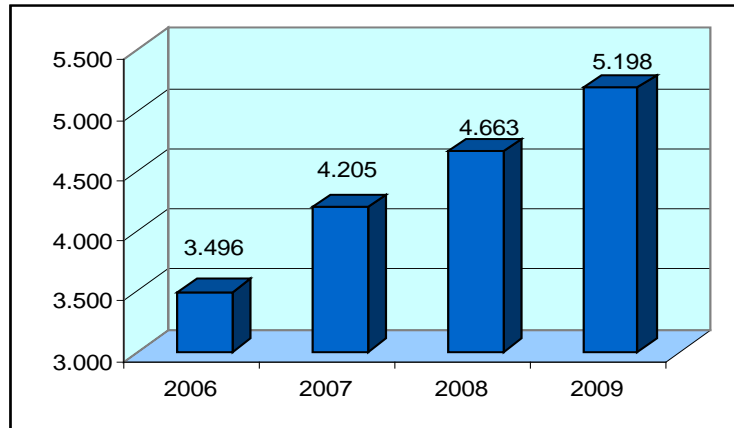


Por otra parte, en el convenio de depósito convenido con fines habitacionales se acogieron 48 colaboradores y el aporte de la Universidad fue de MM\$ 5,2. En el gráfico N°4 se muestra la evolución del aporte de la Universidad para estos fines.

Cabe señalar que ésta última modalidad se inserta dentro del Programa Habitacional, el cual incorpora en forma adicional al convenio de depósito convenido, apoyo económico y asesoría a los funcionarios para adquirir, reparar o ampliar su vivienda.

<sup>2</sup> Este convenio se inicia en 2006.

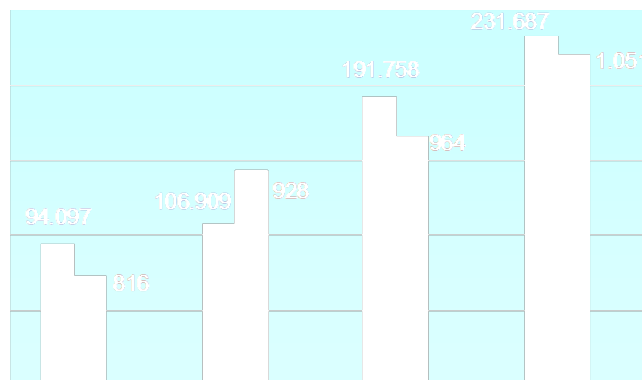
**Gráfico N°4: Depósito Convenido con fines habitacionales**  
**Evolución de los aportes de la Universidad 2006 – 2009**  
 (cifras en miles de pesos de cada año)



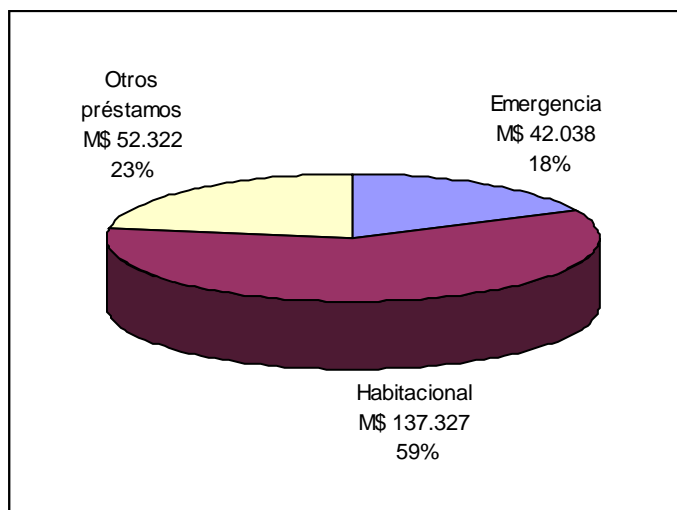
#### 4.6 Préstamos.

La institución mantiene una política de apoyo a los trabajadores que se adscriben al Programa Habitacional y a aquellos que por imprevistos derivan en situaciones de emergencia, mediante préstamos para los fines respectivos. En 2009, se cursó un total de 1.051 préstamos por un total de MM\$ 232, el cual fue un 10% y 20% superior, respectivamente, a la cantidad y suma total concedida en 2008. Un 60% corresponde al beneficio enmarcado en el Programa Habitacional. Los gráficos 5 y 6 muestran la tendencia del beneficio en los últimos años y la distribución por tipo de empréstito, respectivamente.

**Gráfico N°4: Préstamos**  
**Evolución 2006 – 2009**  
 (Montos en miles de pesos de cada año)



**Gráfico N°5: Distribución de los montos en préstamos  
Año 2009 (Montos en miles de pesos)**



#### **4.7 Asistencia social y previsional.**

La Universidad dispone de un servicio de atención social para los funcionarios, por el cual se asesora, orienta y apoya tanto al funcionario como a su grupo familiar, buscando un adecuado balance entre sus necesidades personales, familiares y su vida laboral. En 2009 se ejecutaron 1.638 prestaciones.

Por otra parte, se asesoró a 108 funcionarios en las áreas previsionales de salud, sistemas de pensiones y seguros.

#### **4.8 Beneficio de subvención de los primeros 3 días de licencia médica.**

La Universidad beneficia a sus trabajadores subvencionando la remuneración de los tres primeros de licencia médica que, según la legislación vigente, no están cubiertos. En 2009, el monto subvencionado fue de MM\$25.

#### **4.9 Actividades de entretenimiento y esparcimiento.**

A las ya tradicionales actividades masivas de día del trabajador UCV, fiesta criolla, tarde navideña, día de la Secretaria, se agregó desde 2008 la organización y desarrollo del Festival del Cantar del Funcionario UCV.

Por otra parte, se ha incrementado en un 50% la cobertura de participación para las Colonias de Verano, que benefició en 2009 a 44 hijos de funcionarios que participaron en el campamento que se realizó en enero.

#### 4.10 Exención de aranceles y becas de estudios técnicos.

En 2009 la cantidad de funcionarios e hijos de colaboradores que se vieron beneficiados por la exención de aranceles para carreras de la Universidad fue de 154 alumnos, con un aporte de la Universidad de MM\$ 413.

Por otra parte, se benefició a 8 funcionarios y 8 cargas con los beneficios de beca de estudios técnicos que otorga el CFT UCEVALPO y el establecido bajo el convenio colectivo, por un monto anual de MM\$ 12,8.

### 5. Capacitación

La Universidad canaliza su preocupación por el mejoramiento de las capacidades y competencias de sus colaboradores a través medio del uso intensivo del sistema de franquicia tributaria administrado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), en virtud del cual se ha capacitado a un promedio de 850 personas anualmente entre 2004 y 2009, con una inversión media de \$75.000 anual por persona capacitada. Siguiendo esa línea de acción, se mantiene activo un Comité Bipartito de Capacitación, instancia formal amparada en la Ley N° 19.518<sup>3</sup>, que convoca a representantes de la organización y de los trabajadores con el fin de evaluar y consensuar los programas de formación ocupacional, y que a la vez permite incrementar en un 20% el monto franquiciable.

En el año 2009 los recursos utilizados alcanzaron un monto de MM\$88 equivalente a 7.317 horas de clases, lo cual significó un incremento de 28,1% y 43,8% respecto de 2008, respectivamente.

En virtud del espíritu y características del sistema normativo para dar uso a la franquicia tributaria, los procesos formativos por esta vía se canalizan preferentemente hacia el segmento de personal de administración y servicios.

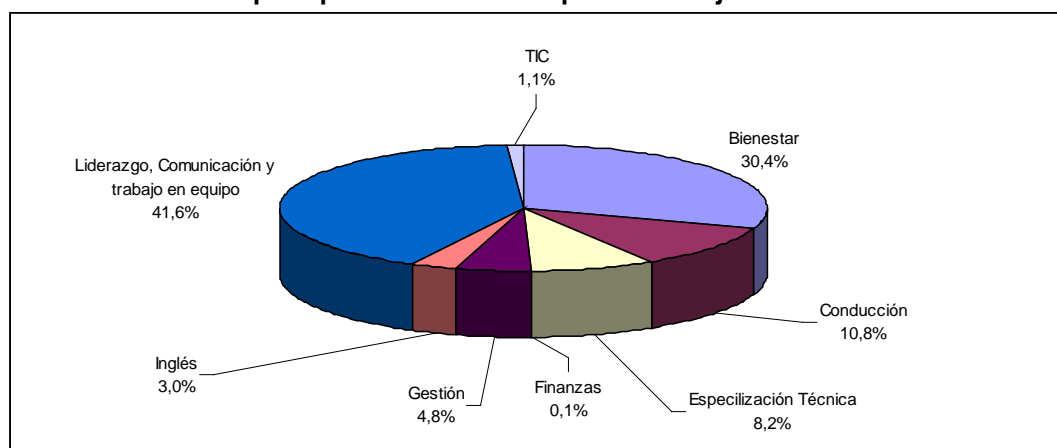
La siguiente tabla muestra la cantidad de funcionarios capacitados y los montos destinados a capacitación desde 2004 a 2009. EL gráfico 6 indica la distribución de los tipos de cursos que se ejecutaron en 2009.

**Tabla 1**  
**Personas capacitadas vía SENCE y monto utilizado en la capacitación**

|                          |               | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | 2008          | 2009          |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Personas capacitadas     | <b>Total</b>  | <b>662</b>    | <b>704</b>    | <b>579</b>    | <b>1050</b>   | <b>916</b>    | <b>1274</b>   |
|                          | Académicos    | 38            | 7             | 4             | 2             | 4             | 6             |
|                          | No académicos | 624           | 697           | 575           | 1.048         | 912           | 1.268         |
| Monto Capacitación (M\$) | <b>Total</b>  | <b>56.173</b> | <b>70.499</b> | <b>66.166</b> | <b>75.192</b> | <b>68.579</b> | <b>87.828</b> |
|                          | Académicos    | 4.061         | 1.339         | 632           | 147           | 681           | 599           |
|                          | No académicos | 52.112        | 69.160        | 65.534        | 75.045        | 67.898        | 87.229        |

<sup>3</sup> Ley que fija el estatuto de capacitación y empleo.

**Gráfico N°6**  
**Distribución por tipos de curso de capacitación ejecutados en 2009**



## 6. Prevención de Riesgos.

Por medio de la ejecución de los planes de inducción y capacitación de funcionarios<sup>4</sup>, la acción coordinada con el Instituto de Seguridad del Trabajo y los Comités Paritarios (IST) con relación a la detección de peligros potenciales en los diversos lugares de trabajo de la Universidad, y la aplicación de medidas preventivas en ellos, la Universidad ha logrado mantener la tasa de siniestralidad dentro del rango más bajo, condición que le ha significado mantener la cotización mínima exigida por el decreto supremo N° 67, esto es el 0,95%, para el período 2010 – 2011.

## 7. Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño en 2009 fue aplicada entre los meses de septiembre y diciembre. A diferencia de años anteriores, se llevó a cabo un proceso de socialización con los trabajadores y jefaturas. La tabla siguiente muestra los resultados generales en el período comprendido entre 2004 y 2009.

**Tabla 2**

**Resultados generales de procesos de evaluación de desempeño del personal no académico**

|  | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Porcentaje personas evaluadas con calificación entre Muy Buena y Buena | 99,8 | 99,6 | 99,6 | 99,7 | 94,3 | 86,8 |
| Porcentaje de personas evaluadas con calificación Regular y Mala       | 0,2  | 0,4  | 0,4  | 0,3  | 5,7  | 13,2 |

<sup>4</sup> Corresponde a planes anuales que incluyen entrenamiento en primeros auxilios, autocuidado, uso de extintores, seguridad en laboratorios, prevención de riesgos agrícolas, investigación de accidentes, entre otros.



## AREA DE SERVICIOS

Aquí se entrega una síntesis de los resultados más relevantes obtenidos durante el año 2009, en el marco de las líneas estratégicas 5.1 Proveer Servicios de Alta Calidad y 5.2 Gestión Patrimonial, que conforman el Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad. A su vez se debió colaborar en la puesta en marcha del Campus Curauma y en el informe de acreditación en lo que respecta a gestión institucional.

### **UNIDAD DE MANTENCIÓN**

Las obras desarrolladas por la Unidad de Mantenimiento durante el año 2009 incluyeron obras de mantenimiento mayor, mantenimiento menor y manejo de residuos químicos.

Los trabajos se orientaron a la mantenimiento de los recintos universitarios y adecuaciones mínimas necesarias para responder a las demandas académicas y administrativas.

#### **1. Mantenimiento Mayor**

Las principales faenas fueron las siguientes las cuales significaron un presupuesto de \$200.000.000.

##### **1.a Obras de mantenimiento anuales**

- Reparación y mantenimiento de ascensores y montacargas
- Reparación y mantenimiento de motobombas impulsoras de agua
- Mantenimiento de grupos electrógenos
- Mantenimiento de equipos de aire acondicionado
- Mantenimiento de calderas

##### **1.b Principales obras ejecutadas durante el año**

- Mantenimiento salas de clases, baños alumnos y baños operarios todas las sedes
- Mantenimiento e instalación de redes eléctricas y alumbrado en todas las sedes
- Mantenimiento de Salas de Clases
- Mantenimiento General Baño de Alumnos
- Mantenimiento General Baño de Operarios
- Mantenimiento de Ascensores y Montacargas
- Mantenimiento de Calderas
- Mantenimiento de Rejas y Portones en Varias Sedes
- Mantenimiento de Transformadores y Tableros
- Mantenimiento de Motobombas
- Mantenimiento de Equipos Electrónicos

- Mantenición de Cámaras de Aguas Servidas, CURA-FIN-CUQUI
- Mantenición General y Cambio, de Canales y Bajadas de Aguas Lluvias en todas las Sedes
- Pintura de Fachadas de Varias Sedes
- Retiro de Residuos Químicos
- Reparación de Oficinas
- Mejoramiento de Sistema de Ventilación de Salas de Clases en Varias Sedes
- Mejoramiento de Cámaras de Alcantarillado, CUMTBA
- Reacondicionamiento, Limpieza y Construcción de Cámaras de Alcantarillado CUQUI
- Servicio de Lavado, Reparación y Suministro de Alfombras en Oficinas
- Cambio de Cubiertas Varias Sedes
- Instalación de Duchas de Emergencias costado de Laboratorios en Facultad de Agronomía.

## 2. **Mantenición Menor**

Atiende los requerimientos de reparaciones diarias de redes de agua y alcantarillado, electricidad y carpintería, solicitados todos los días por las distintas unidades de la Universidad.

Durante los fines de semana, esta Unidad realiza en forma extraordinaria los trabajos que no se pueden ejecutar durante la semana.

## 3. **Manejo de Residuos Químicos**

El manejo de los residuos químicos que se generan en varias Escuelas al interior de la Universidad es otra de las funciones que esta Unidad coordina con la Empresa contratada para estos efectos.

STU Ltda. "Servicios Técnicos Urbanos" Gestión de Residuos se encarga de retirar, transportar, reciclar y/o incinerar los residuos y finalmente entregar todos los certificados generados por organismos como SESMA y Secretaría Regional Ministerial de Salud V Región.

Este control de residuos químicos tiene una gran importancia por el deber que tiene la Universidad de cuidar el medio ambiente más allá del cumplimiento de lo que disponen las reglamentaciones vigentes

## **UNIDAD DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN**

### **I. Objetivos**

- Informar de todos aquellos aspectos relevantes y de trascendencia ocurridos en el periodo de gestión 2009.

### **II. Calidad de Servicio**

- 1.- Personal
- 2.- Infraestructura y Equipamiento.
- 3.- Calidad de Servicio.
- 4.- Producción

#### **1. PERSONAL**

##### **a) Evaluación de desempeño.**

Se realizó la evaluación al personal, volviendo al formato antiguo, o sea a través de auto evaluación del funcionario y la evaluación del jefe utilizando un documento impreso.

##### **b) Capacitaciones**

En el año se realizó capacitaciones específicas en el área en Inacap Valparaíso.

##### **c) Dotación de personal.**

Con la externalización del casino de Sausalito, se implantó la figura de supervisión en el comedor de la casa central, ocupando dicho cargo el Sr. Arturo Madriaza. Los resultados de la gestión en cuestión se pueden visualizar en los resultados de la evaluación de calidad de servicio, en donde el comedor superó su calificación del año anterior. Para el año 2010, se espera la desvinculación de la funcionaria señora Graciela Reyes.

Dado lo anterior la dotación de personal de casino para enfrentar el periodo 2010 es de 24 funcionarios.

##### **d) Promociones de cargo**

No se ha realizado ninguna promoción

## **2. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

### **Comedores.**

#### **Cafetería de Agronomía:**

- Se normalizó el sistema eléctrico de la cafetería, pues ante la inexistencia de planos y la necesidad de incorporar nuevos equipos se hizo necesario ampliar la capacidad con los cambios del sistema. Este trabajo bordeó los \$160.000.- aproximadamente.
- Compra de mobiliario para el comedor de profesores (sillas y mesas).

#### **Comedor de Casa Central:**

- Inversión de \$ 360.000 para cambio de las tabiquerías del comedor, pues las anteriores estaban hinchadas, dada la humedad.

#### **Comedor de Música:**

- Se cambio la línea de autoservicio, pues la antigua presentaba un desnivel, debido a la pudrición de las vigas de madera.

#### **Comedor de Edificio Rubén Castro.**

- Hubo trabajos menores, ante los requerimientos de la autoridad sanitaria.

## **3.- SERVICIO**

### **Consideraciones Generales.**

Se mantienen las concesiones existentes en 9 de los 11 casinos, pero se externalizó el servicio comedor de SAUSALITO al operados "AMI", empresa que ya cuenta con 2 de los comedores de la Universidad. Las operaciones han sido bien recibidas, esto avalado por cartas de felicitaciones y por la evaluación semestral que se han realizado.

Dada la creciente demanda de almuerzos en el comedor de Sausalito y al uso del espacio de comedor por los alumnos que llevan su propia colación, se debió normar el horario de almuerzo para los funcionarios, quienes manifestaron su descontento por el colapso del recinto en horarios punta. Esta problemática fue solucionada gracias al orden logrado a través de fijación de horarios diferenciados.

Se renovó contratos con tres de los cuatro actuales concesionarios por un periodo no mayor a un año, para tener mayor poder de negociación con las empresas involucradas, se licita el comedor de la FAC. DE INGENIERÍA donde operaba la empresa CENTRAL DE RESTAURANTES – ARAMARK saliendo favorecida la empresa COMALIM (marzo 2009). Dado la experiencia y los beneficios económicos y logísticos se optó, sin mediar licitación, en ofrecer el comedor de CURAUMA a esta última empresa que con una inversión cercana a los \$ 30.000.000.- comenzó a funcionar en agosto 2009.

## **Encuesta de calidad de los Servicios.**

En agosto y diciembre, se realizó la encuesta de calidad de los servicios, obteniendo resultados similares a los de otras evaluaciones. Esto es, casinos que habían bajado su nota, remontaron considerablemente su evaluación (caso música, por ejemplo). Los comedores internos han subido su calidad, pero aún hay trabajos por hacer.

Según los resultados que se informan, cabe destacar que comedores concesionados logran una mejor evaluación que los casinos internos. Esto se puede explicar por los siguientes motivos:

- Estar sujetos a constante evaluación por parte del cliente, teniendo consecuencias y soluciones prácticamente inmediatas (capacidad de respuesta, reubicación de funcionarios, apoyo técnico especializado, etc.).
- La duración de los contratos es como máximo de dos (2) años, por lo que las empresas están constantemente preocupadas por lograr una fidelización de su cliente, y lo hacen a través de un riguroso programa de chequeos y auditorías.
- La calidad profesional del personal que se desempeña, ha sido seleccionado desde un gran mercado en donde sólo quedan los más calificados, con una basta experiencia y todos bien instruidos en atención al cliente.
- La edad promedio de los trabajadores no pasa más allá de los 50 años, contando entre sus filas a bastante personal joven y una cantidad considerable de mujeres.

## **Cafeterías PUCV**

- El concesionario Señor Gonzalo Guerra instaló una cafetería en el primer piso del edificio Rubén Castro, ante la salida de la empresa CDR.
- Se instaló una cafetería en el primer piso del edificio CIENCIAS de CURAUMA, a cargo del señor JAVIER VERGARA CORTES, además de una segunda cafetería en el primer piso del edificio AULARIO a cargo de la empresa COMALIM.

#### 4.- PRODUCCION

En el ejercicio del año 2009 se presento nuevamente un descenso de las raciones entregadas internamente y esto está en concordancia con la mayor entrega de los cheques Sodexo pass, más aún con el traslado a CURAUMA en donde las escuela de Química y Física (que almorzaban en comedor de Rubén Castro) ya no lo hacen. Se expone tabla que muestra el total de colaciones entregadas por la Unidad en el ejercicio 2009.

| <b>MES</b>        | <b>Casa Central</b> | <b>promedio</b> | <b>Prom Día</b> |
|-------------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| <b>ENERO</b>      | <b>6.095</b>        | <b>18</b>       | <b>339</b>      |
| <b>FEBRERO</b>    | <b>1.290</b>        | <b>5</b>        | <b>258</b>      |
| <b>MARZO</b>      | <b>12.119</b>       | <b>22</b>       | <b>551</b>      |
| <b>ABRIL</b>      | <b>14.769</b>       | <b>20</b>       | <b>738</b>      |
| <b>MAYO</b>       | <b>13.997</b>       | <b>19</b>       | <b>737</b>      |
| <b>JUNIO</b>      | <b>14.465</b>       | <b>21</b>       | <b>689</b>      |
| <b>JULIO</b>      | <b>11.003</b>       | <b>22</b>       | <b>500</b>      |
| <b>AGOSTO</b>     | <b>11.757</b>       | <b>21</b>       | <b>560</b>      |
| <b>SEPTIEMBRE</b> | <b>11.248</b>       | <b>19</b>       | <b>592</b>      |
| <b>OCTUBRE</b>    | <b>13.012</b>       | <b>21</b>       | <b>620</b>      |
| <b>NOVIEMBRE</b>  | <b>12.423</b>       | <b>21</b>       | <b>592</b>      |
| <b>DICIEMBRE</b>  | <b>7.219</b>        | <b>19</b>       | <b>380</b>      |
| <b>TOTAL</b>      | <b>129.397</b>      | <b>19</b>       | <b>546</b>      |

### III.- Aspectos Financieros

Para el ejercicio 2009, se muestran los siguientes resultados de costos por ración (IVA incluido):

| MES        | Casa Central<br>(costo unitario por<br>ración) | días       |
|------------|--|------------|
| ENERO      | 1054   | 18         |
| FEBRERO    | 754  | 5          |
| MARZO      | 759  | 22         |
| ABRIL      | 634  | 20         |
| MAYO       | 672  | 19         |
| JUNIO      | 698  | 21         |
| JULIO      | 752  | 22         |
| AGOSTO     | 756  | 21         |
| SEPTIEMBRE | 755  | 19         |
| OCTUBRE    | 765  | 21         |
| NOVIEMBRE  | 686  | 21         |
| DICIEMBRE  | 814  | 19         |
|            | <b>758</b>                                     | <b>228</b> |

Cabe señalar que estos costos sólo contemplan el gasto de materias primas.

Dado que el número de "Cheques Restorant" de la empresa Sodexho Pass va en aumento (beca entregada directamente por el Gobierno de Chile), y que las becas PUCV van en disminución, se ha hecho necesaria la introducción de modalidades de colación que sean atractivas para los usuarios, que tengan como mecanismo de pago este tipo cheque. En el comedor de Rubén Castro se implantó una nueva alternativa vegetariana, la cual está a pedido.

Los resultados de la cuenta presupuestaria de la Unidad arrojaron un saldo deudor de \$ 73.849.500.-, pero se ha saldado esa cuenta con un abono presupuestario de \$30.000.000

**CUADRO DE RESULTADOS AÑO 2009**

| 2009<br>MES    | No.<br>DÍAS | NUMERO<br>RACIONE<br>S | COSTO<br>MENSUAL | COSTO<br>ASEO  | Directores  |                | Área gobierno |                |
|----------------|-------------|------------------------|------------------|----------------|-------------|----------------|---------------|----------------|
|                |             |                        |                  |                | raciones    | % Food<br>Cost | raciones      | % Food<br>Cost |
| ENERO          | 18          | 8.190                  | \$ 984           | \$ 35,9        | 151         | 77%            | 46            | 107%           |
| FEBRERO        | 5           | 1.290                  | \$ 754           | \$ 0,0         | 9           | 57%            | 0             | 0%             |
| MARZO          | 22          | 12119                  | \$ 759           | \$ 33,7        | 227         | 57%            | 106           | 83%            |
| ABRIL          | 18          | 14.769                 | \$ 634           | \$ 25,5        | 191         | 53%            | 82            | 91%            |
| MAYO           | 19          | 13.997                 | \$ 672           | \$ 28,8        | 201         | 53%            | 72            | 108%           |
| JUNIO          | 20          | 14.465                 | \$ 698           | \$ 25,6        | 279         | 46%            | 73            | 97%            |
| JULIO          | 21          | 11.003                 | \$ 752           | \$ 40,5        | 215         | 57%            | 72            | 105%           |
| AGOSTO         | 22          | 11.757                 | \$ 756           | \$ 42,8        | 208         | 62%            | 83            | 108%           |
| SEPTIEMB<br>RE | 17          | 11.248                 | \$ 755           | \$ 37,0        | 202         | 54%            | 76            | 75%            |
| OCTUBRE        | 21          | 13.012                 | \$ 765           | \$ 33,2        | 210         | 53%            | 79            | 81%            |
| NOVIEMBR<br>E  | 21          | 12.423                 | \$ 686           | \$ 35,5        | 210         | 76%            | 74            | 78%            |
| DICIEMBR<br>E  | 19          | 7.219                  | \$ 814           | \$ 56,2        | 191         | 78%            | 61            | 85%            |
|                | <b>223</b>  | <b>131.492</b>         | <b>\$ 752</b>    | <b>\$ 32,9</b> | <b>2294</b> | <b>60%</b>     | <b>824</b>    | <b>84,80%</b>  |



**CUADRO DE RESULTADOS AÑO 2008**

| 2008<br>MES       | No.<br>DÍAS | NUMERO<br>RACIONES | COSTO<br>MENSUAL | COSTO<br>ASEO  | Directores  |                | Área gobierno |                |
|-------------------|-------------|--------------------|------------------|----------------|-------------|----------------|---------------|----------------|
|                   |             |                    |                  |                | raciones    | % Food<br>Cost | raciones      | % Food<br>Cost |
| <b>ENERO</b>      | <b>18</b>   | 9.060              | \$ 779           | \$ 39,5        | 214         | 45%            | 66            | 111%           |
| <b>FEBRERO</b>    | <b>5</b>    | 1.344              | \$ 794           | \$ 0,0         | 9           | 60%            | 0             | 0%             |
| <b>MARZO</b>      | <b>19</b>   | 12616              | \$ 676           | \$ 28,2        | 186         | 60%            | 71            | 69%            |
| <b>ABRIL</b>      | <b>21</b>   | 15.400             | \$ 691           | \$ 31,8        | 206         | 75%            | 76            | 95%            |
| <b>MAYO</b>       | <b>13</b>   | 9.927              | \$ 640           | \$ 23,6        | 110         | 64%            | 41            | 125%           |
| <b>JUNIO</b>      | <b>21</b>   | 20.240             | \$ 719           | \$ 22,1        | 197         | 64%            | 67            | 90%            |
| <b>JULIO</b>      | <b>22</b>   | 20.452             | \$ 747           | \$ 25,2        | 219         | 68%            | 69            | 90%            |
| <b>AGOSTO</b>     | <b>20</b>   | 15.509             | \$ 751           | \$ 28,9        | 166         | 74%            | 69            | 80%            |
| <b>SEPTIEMBRE</b> | <b>18</b>   | 14.929             | \$ 746           | \$ 29,2        | 162         | 63%            | 63            | 96%            |
| <b>OCTUBRE</b>    | <b>23</b>   | 22.972             | \$ 691           | \$ 24,4        | 214         | 59%            | 64            | 105%           |
| <b>NOVIEMBRE</b>  | <b>20</b>   | 21.550             | \$ 667           | \$ 22,3        | 202         | 61%            | 60            | 94%            |
| <b>DICIEMBRE</b>  | <b>19</b>   | 12.715             | \$ 809           | \$ 31,3        | 186         | 67%            | 69            | 81%            |
|                   | <b>219</b>  | <b>176.714</b>     | <b>\$ 726</b>    | <b>\$ 25,5</b> | <b>2071</b> | <b>63%</b>     | <b>715</b>    | <b>86,39%</b>  |

## **UNIDAD DE MOVILIZACIÓN Y COMUNICACIONES**

### **• MOVILIZACIÓN**

El año 2009 debió racionalizarse el presupuesto asignado a la Unidad de Movilización para hacer frente al aumento de los costos de los insumos, bencina y repuestos de vehículos

Se sigue con la rutina normal, asistir a los requerimientos de los usuarios, evaluando distintas opciones de traslado, considerando pautas técnicas, económicas, de confiabilidad y seguridad.

Se realiza control al transporte externo que presta servicios a la Universidad.

Este año la Universidad adquirió una VAN nueva para el uso de autoridades, invitados y atender a los pares evaluadores.

### **• COMUNICACIONES**

El año 2009 la DSIC renegoció los contratos de telefonía fija la implementación de los acuerdos y pago de facturas corresponde a esta Unidad. En las siguientes sedes se implementó la telefónica IP. Campus Curauma, Instituto de Matemáticas, Instituto de Arte, Historia Música, Ingeniería Mecánica y la DAE (Edificio La Sombra).

Se mantiene la rutina en la administración del gestor, pago de cuentas, reparaciones de fallas y manutención de la red interna.

### **• PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Planes de Emergencia

Se confeccionaron los planes de Emergencia de Casa Central, Gimpert, Facultad de Ingeniería e IBC. Fueron entregados al Director de Recursos Humanos.

Tasa de Siniestralidad

La tasa de siniestralidad según DS 67, es decir, en el lapso de 12 meses comprendido entre el 30 de Junio de un año y el 1 de Julio del año precedente. Considerando los últimos tres periodos a evaluar la Universidad tiene una tasa de siniestralidad de:

|   |
|---|
| Período Anual 1 Julio 2006 a 30 Junio 2007: 18.85 con 247 días perdidos |
|---|

|   |
|---|
| Período Anual 1 Julio 2007 a 30 Junio 2008: 17.77 con 231 días perdidos |
| Período Anual 1 Julio 2008 a 30 Junio 2009: 36.25 con 536 días perdidos |
| Período Anual 1 Julio 2009 a 30 Junio 2010: 18.27 con 265 días perdidos |

### Evolución y Proyección del Último Período

Para que la Universidad siga pagando una Cotización Adicional de 0%, es condición necesaria que la Tasa de Siniestralidad por Incapacidad Temporal más la Tasa de Siniestralidad por Invalidez y Muerte resulte en no más de 32.44.

### Capacitación de acuerdo a ley 16.744.

- Taller de Primeros auxilios
- Taller de Auto cuidado
- Taller de Investigación de Accidentes
- Taller de Manejo y uso de Extintores
- Taller de Seguridad en Laboratorios
- Taller de Riesgos labor Agrícola
- Taller sobre caso de Emergencias - Asistencia 43 alumnos MBA
- Taller de Inducción a trabajadores nuevos

En resumen, se puede concluir que esta Dirección de Recursos Humanos y Servicios continúa brindando sus mejores esfuerzos en pos del cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad.

El año 2010 se instalaron las señaléticas sobre vías de evacuación y Zonas de seguridad. Se mejoró la implementación de extintores en Campus Curauma. Se han continuado las visitas a las áreas verificando los avances de informes de detección de peligros. Con el IST se han tenido reuniones con el propósito de implementar un plan de apoyo para los laboratorios de la Universidad.

## **UNIDAD DE SERVICIOS**

Esta Unidad tiene a su cargo la limpieza y ordenamiento de los espacios de uso común en la Universidad, por lo que durante el año 2009, de la referencia le cupo la coordinación y preparación de los lugares donde hubieren eventos, totalizando este año – aparte de lo programado normalmente con horarios y usos de salas de clases- la atención de 2.160 eventos, siendo los más destacados por su cantidad los siguientes:

- 53 eventos en el Aula mayor Facultad de Ingeniería
- 319 eventos Cafeta de Casa Central
- 289 eventos Sala Obispo Emilio Tagle 1-23
- 98 eventos Sala Rector Jorge González Fosters
- 260 eventos Sala reuniones de la VRADE 1-10
- 288 eventos Salón de Honor

Además se tuvo que atender las coordinaciones y adecuaciones para la reubicación transitoria del profesorado cuyas oficinas y laboratorios se vieron afectados por el incendio iniciado en el laboratorio 3-22 del Instituto de Química.

Finalmente cabe destacar que nos cupo la coordinación del traslado al Campus Curauma de los Institutos de la facultad de Ciencias, que se inició con Física, Química y Biología a mediados de año, acompañando el primer viaje del personal administrativo, servicios y académicos.

La puesta en marcha del Campus Curauma nos obligó a destinar personal de servicios a cargos de Dependencias Especiales tanto de oficinas como de laboratorios, dado el crecimiento del espacio físico.

También nos cupo el seleccionar y destinar personal de servicios para la atención de nuevos cargos requeridos y la descripción de sus respectivas rutinas de trabajo para:

- Estafeta del Campus
- Recepcionista y
- Encargado de las salas de computación y audiovisuales

El referido traslado de la Facultad de Ciencias, nos hizo recepcionar los edificios de Casa Central y anexo de todos los espacios desocupados y sus contenidos y la coordinación para el traslado a Curauma de la Escuela de Periodismo y la habilitación y posterior traslado del Instituto de Arte a calle Lusitania 68 Chorrillos, Viña del Mar.

Se llevó a cabo la licitación de aseo para espacios comunes del Campus y los jardines del Campus Curauma.

## **UNIDAD DE VIGILANCIA**

### **1. Introducción**

La Unidad de Vigilancia busca mantener a resguardo las personas y bienes de la Universidad para dicho objetivo cuenta con

#### **Recursos Humanos**

Para satisfacer lo citado precedentemente, esta Unidad se conforma en base a dos estamentos

- 1.- Guardias de Seguridad de la propia Institución (21 personas)
- 2.- Guardias de Seguridad de Empresa externa prestataria de servicios (61 personas)

#### **Nuestra Misión**

Satisfacer plenamente las necesidades de nuestros usuarios (autoridades, docentes, alumnos, trabajadores) dando rápida y oportuna solución a sus requerimientos.

En el desarrollo de sus actividades se les ha inculcado buscar ser reconocidos por la excelencia en la entrega de sus servicios a todos lo citados precedentemente, proporcionando respaldo y seriedad en todas sus relaciones. Lo anterior se materializa gracias a la selección y permanente capacitación del personal, enmarcado en el compromiso de toda la organización de ser garantía de calidad para nuestros usuarios y la comunidad toda. En todo caso es necesario resaltar que la Seguridad es una preocupación de todos y no sólo de aquellos destinados a prestar dicho servicio.

#### **Política de Calidad**

Se está tratando de definir como estrategia competitiva la DIFERENCIACIÓN. Para lograrlo se hacen ingentes esfuerzos por una fuerte apuesta por la Calidad del Servicio, de tal manera de cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios. La idea es mantener un mejoramiento continuo de todos nuestros procesos y por consiguiente, de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En dicho marco se trabaja en:

- a. Control de la imagen corporativa
- b. Seguimiento y comunicación táctica
- c. Control de turnos y horas extraordinarias
- d. Implementación y coordinación entre sedes
- e. Control de eventos
- f. Cliente incógnito
- g. Fortalecer la disciplina laboral (horarios, presentación personal)
- h. Elaboración de informes semanales por sedes
- i. Labores de control, evaluación y seguimiento en terreno
- j. Fortalecer las comunicaciones internas y externas

- k. Establecer alianzas estratégicas con Carabineros, Policía de Investigaciones, Cuerpo de Bomberos; SAMU, OREMI, Municipalidades
- l. Mejoramiento de los equipos de comunicación ( Portátiles )
- m. Creación de una Oficina de Monitoreo de las Cámaras de Seguridad
- n. Labores de Prevención y controlar las formas de penetración a las sedes y oficinas por parte de terceros y de los propios usuarios con el objeto de minimizar la vulnerabilidad que presentan ciertos espacios físicos
- o. Fortalecer las comunicaciones entre las Jefaturas de las diferentes Unidades de la Dirección de Recursos Humanos y Servicios
- p. Fortalecer el trabajo en equipo
- q. Creación del archivo de registro de antecedentes de los guardias PUCV como de la empresa prestataria de servicios
- r. Creación del archivo de registros de las Directivas de Funcionamiento de cada Sede