



Cuenta Anual 2010 Dirección de Operaciones

El presente documento entrega una síntesis de los hechos, avances y resultados más relevantes ocurridos durante el año 2010 bajo la gestión de la Dirección de Operaciones.

1. Gasto total Dirección de Operaciones y principales nuevas funciones.

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos, la Dirección de Recursos Humanos y Servicios se dividió en una Dirección de Recursos Humanos, a cargo de los procesos de gestión de personas, y una Dirección de Operaciones y Servicios, a cargo de los servicios generales que la Universidad provee, manteniendo la misma dotación de personal y presupuesto ambas direcciones en su conjunto.

Nuevas Funciones

- La Dirección se ha hecho cargo de la administración de los espacios físicos de la Universidad tramitando la solicitud de uso temporal y permanente de los mismos.



- La Dirección se encarga de la compra del equipamiento de salas de clases, espacios comunes y apoyar la compra del equipamiento de oficinas a la administración central.
- La Dirección es la encargada de distribución de la correspondencia al interior de la Universidad para ello se profesionalizó el sistema de estafetería interna.
- La Dirección apoya a la Vicerrectoría de Administración y Finanzas en la compra y venta de bienes muebles e inmuebles.
- La Dirección es la encargada del cumplimiento de la normativa y la relación con las empresas contratistas de aseo, vigilancia y mantención.

Hechos relevantes

Durante el año 2010 la Dirección en conjunto con el Servicio de Asistencia Religiosa realizó el “*Seminario de trabajo cristiano a la luz de la doctrina social de la Iglesia*” para los trabajadores de la Universidad.

La Dirección de Operaciones no cobra la mayoría de sus servicios por ende debe buscar hacer más eficiente el gasto que realiza para poder dar respuesta a la mayoría de las solicitudes de las unidades académicas o administrativas, compartiendo con ellas algunos de los gastos que por restricciones presupuestarias en algunas ocasiones no puede absorber de manera íntegra.



Para el año 2011 el presupuesto es de \$2.457.464.000, para un mayor control de gestión se solicitó la creación de nuevas cuentas presupuestarias como lo son Gtos. Oper. DOS, Imprevistos DOS, Equipamiento Casino, Movilización Curauma y Mantención Curauma. La creación de estas cuentas tiene lugar dentro de las nuevas tareas que debe cumplir la Dirección junto con el trabajo por mejorar la gestión del presupuesto para ello se lleva un control interno de los gastos, a modo que al igual que en años anteriores se cumpla la ejecución presupuestaria o se generen ahorros como el año 2010 que correspondieron a 40 millones de pesos.

Para el desarrollo de todas sus operaciones durante 2010 contó con un presupuesto de \$2.460.545.000, lo cual fue asignado de acuerdo a los requerimientos de cada Unidad, manteniéndose los montos asignados durante los últimos 3 años.

La Dirección realizó durante el presente período una revisión y actualización de todos los contratos con arrendatarios de la Universidad principalmente de fotocopiadora, librerías y cafeterías logrando regularizar los pagos de arriendo y el cobro de los suministros básicos.



2. Reformulación estructura organizacional de la Dirección

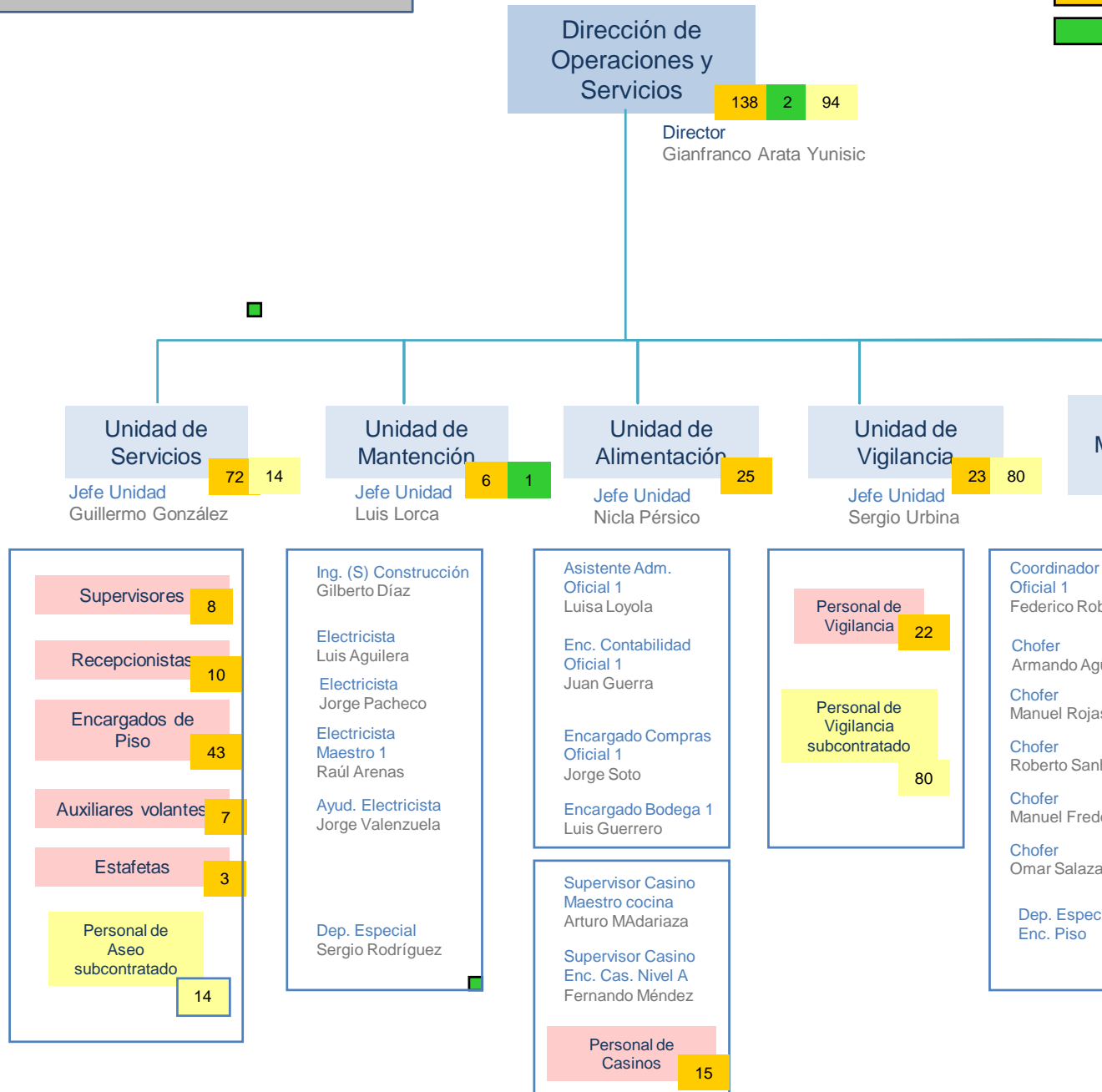
Con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos, la Dirección de Operaciones reformuló su estructura organizacional resultando de la siguiente forma:

Principales Funciones de la Dirección de Operaciones.

- Definir, redefinir y adaptar procedimientos a la realidad operacional vigente en cada campus.
- Planificar operaciones.
- Coordinar ejecuciones por medio de las jefaturas de cada área
- Controlar de operaciones.
- Controlar la ejecución presupuestaria de las áreas indicadas.
- Monitorear la calidad de los servicios.
- Llevar registro de prestaciones.
- Gestionar y resolver no conformidades.



ORGANIGRAMA DOS





N°	Ítem	N°	Actividades
1	Alimentación	1.1	<i>Calidad de Servicios aplicación de los resultados de encuestas que se realizan a</i>
		1.2	<i>Descripción proceso óptimo, retroalimentación</i>
2	Telefonía	2.1	<i>Redistribución optima de anexos</i>
3	Servicios	3.1	<i>Sistematización de labores registro de ventanilla unica para solicitudes y mejora</i>
4	Mantención	4.1	<i>Renegociación de Contratos</i>
		4.2	<i>Registro de contratistas</i>
		4.3	<i>Análisis rotación interna - Mejora sistema de información.</i>
		4.4	<i>Relación con plan maestro</i>
		4.5	<i>Mantención preventiva - Crear cuadrillas</i>
		4.6	<i>Polifuncionalidad de maestros - capacitación</i>
5	Administración de Contratos	5.1	<i>Control mediante sistema web</i>
6	Adquisiciones	6.1	<i>Adquisiciones centralizadas PUCV portal</i>
7	Movilización	7.2	<i>Control de Bencina</i>
		7.3	<i>Bitácora de Vehículos</i>
8	Medición Calidad	8.1	<i>Cambiar sistema y acuerdo de sistema de funcionamiento trabajadores externos</i>
9	Control de Gestión	9.1	<i>Control cuenta presupuesto mediante sistema de registro interno</i>
10	Espacios físicos	10.1	<i>Definición procedimiento mediante sistema</i>



3. Logros y hechos relevantes de cada Unidad.

3.1 INFORME UNIDAD DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.

Durante el año 2010 y el inicio del año 2011, la Unidad de Servicios de Alimentación ha tenido como ejes de acción, por una parte la mejora de infraestructura de los casinos; y por otra la mejora continua de la del servicio de alimentación en sí.

a) Mejora Infraestructura

Las mejoras en infraestructura están enfocadas en mejorar no sólo los espacios físicos sino también mobiliario y equipamiento de los casinos, a fin que los académicos, alumnos y el personal tengan mejores condiciones durante la prestación del servicio. Las principales mejoras durante el periodo son las siguientes:

- Trabajos de pintura en Casino Casa Central, durante el periodo de vacaciones.
- Renovación de sillas en casino Instituto de Matemáticas y Estadística y Casa Central.
- Implementación de Cafetería en terraza edificio Monseñor Gimpert.
- Implementación de Cafetería en Jardín Edificios Monseñor Gimpert- R.P. Rubén Castro.



b) Mejora Calidad de Servicio

El principal logro en este ámbito de acción fue la realización de un nuevo formato de encuesta electrónica de calidad de los servicios, realizada en conjunto con el Instituto de Estadísticas, que permite tanto el control como la mejora de los procedimientos y productos/servicios.

Esta encuesta fue enviada a 3086 personas, de las cuales 562 respondieron válidamente. Algunas aproximaciones que se pueden desprender de este estudio es que amabilidad del personal, aseo de comedores e Higiene y presentación personal obtienen las mejores calificaciones repitiéndose la mayoría de las veces la nota 6,0 y 7,0. Mientras que la Variedad de platos, sabor de las comidas y decoración del ambiente, reciben una evaluación más bien regular, repitiéndose la mayoría de las veces la nota 4,5 y 5,0. Con respecto a las empresas externas que entregan el servicio de alimentación se obtuvo que independiente del estamento que hiciera la evaluación, estas recibían 5,2 en promedio. En términos del servicio que presta esta Unidad, se ha incrementado en un 15% los eventos prestados a unidades académicas o administrativa. Esto ha permitido mantener los equilibrios financieros de la Unidad.

En otro ámbito se ha trabajado, a través de la comisión de relaciones laborales, para llevar a cabo una nueva descripción de cargos y de alivianar la estructura organizacional, apuntando a dejar establecidas



las normas de convivencia en pos de mantener buenas relaciones laborales.

Por último es importante mostrar que durante el año 2010 comenzaron los trabajos en las nuevas dependencias aledañas al edificio Rubén Castro de la Universidad, los cuales comprende la instalación de una nueva cafetería en dicho lugar de esparcimiento. El diseño del mobiliario e implementación del mismo, ha estado a cargo de la Unidad de Alimentación, quien realizó la concesión de la cafetería por el plazo de un año.

El espacio físico destinado a cafetería corresponde a 70 mts² en el cual se contempla servicio higiénico, bodega, cocina para preparación de alimentos y sector de atención al público.

El presupuesto realizado para habilitar satisfactoriamente la cafetería de edificio Rubén Castro con el mobiliario adecuado asciende a \$4.990.080. Además se utilizó un presupuesto adicional de la Dirección de Operaciones y Servicios para rejas, mobiliario y basureros para el funcionamiento del nuevo patio ubicado en el Edificio Rubén Castro.

La cafetería se encuentra pronta a su inauguración durante mayo 2011.



Durante el periodo se licitaron 2 cafeterías y se implementó la cafetería de la Biblioteca del Campus Curauma.

3.2 INFORME UNIDAD DE SERVICIO DE ASEO

El trabajo realizado por la Unidad de Servicio de Aseo se concentra en el apoyo a las actividades docentes y los servicios generales de aseo y ornato de las distintas sedes universitarias.

Apoyo a Actividades de Docencia

- Servicios de aseo y estafetería por parte de los trabajadores de la Unidad para dar atención a los programas de magíster y postítulos que la Universidad imparte.
- Soporte a la actividad docente que se realiza con el programa Beta, programa Docente Más que se realizó en campus Sausalito y la Escuela de Verano realizada en los edificios Facultad de Ingeniería e Instituto de Matemáticas y Estadísticas.
- Extensión horaria a partir del servicio permanente entregado al CFT (IBC) y Preuniversitario de la FePucv.



Apoyo a Actividades de Universitarias.

- Soporte para realización de actividades extra académicas de distinta índole, solicitada por la comunidad universitaria en resumen la atención de distintos eventos:

LUGAR	N° USO
CAFETA CC	300
QUINTO CENTENARIO	172
AULA MAYOR INGENIERIA	87
SALON DE HONOR	323
OBISPO EMILIO TAGLE	211

Como se observa en la tabla anterior, la cafeta de la Casa Central, Salon de Honor y la sala Obispo Emilio Tagle fueron las más solicitadas dentro del total de dependencias de la Pucv, para fines de ceremonias de título, fiestas universitarias, seminarios, foros y exposiciones en las cuales prestó servicios de apoyo esta Unidad.

- Voluntariado del Personal para apoyar las iniciativas estudiantiles de ayuda a damnificados luego del terremoto, específicamente el personal de servicio de aseo cooperó en el almacenamiento de insumos que serían entregados, orden de las donaciones, y la carga y descarga de camiones y buses que transportaban la ayuda.



- Prestación de servicios en Ensayos de PSU para alumnos de enseñanza media.

Por otra parte, se pueden señalar algunos hitos que esta Unidad ha tenido en el período que se da cuenta:

a) Personal:

- Comienzo de la contratación de mujeres para realizar el aseo de baños damas, lo que ha permitido mejoras en este servicio generando mayor satisfacción especialmente en el caso de las usuarios mujeres.
- Contratación de nuevo supervisor para el edificio Instituto de Matemáticas, dada la jubilación del Sr. Luis Solar.

b) Equipamiento:

- Mejora de equipamiento de aseo, a través de la adquisición de maquinaria específica que facilita esta actividad. Dichas adquisiciones tuvieron un costo para la Universidad de 5 millones de pesos.

c) Infraestructura:

- Limpieza y apoyo en reparaciones de dependencias post terremoto, especialmente labores realizadas en edificio Monseñor Gimpert, Ruben Castro e IBC.



- Entrega y habilitación de espacios en Campus Sausalito y Casa Central elecciones presidenciales.
- Colocación de señalética de áreas de seguridad para evacuación en caso de sismo o tsunami.

3.3 INFORME UNIDAD DE MANTENCIÓN

a) Hechos relevantes

- Pintura general de los espacios físicos comunes accesos a los distintos Campus a principios de año
- Actualización y mejora de sistema de computación que administra los presupuestos y órdenes de trabajo de esta unidad.
- Campaña de ahorro de energía y recambio de estufas eléctricas por a gas y recambio de ampolletas de ahorro de energía.
- Mantenciones y reparaciones del equipamiento mayor tales como: ascensores, moto bombas, generadores de electricidad, termos y actualización del sistema de calderas de casa central.

b) Trabajo de Unidad de Mantención luego del terremoto en Febrero del 2010.

Como es de conocimiento común los edificios de nuestra Universidad sufrieron las consecuencias del terremoto del día 27 de Febrero del 2010, haciéndose necesario generar un plan de reparaciones de las instalaciones. Estos trabajos se realizaron en



conjunto con la Dirección del Plan Maestro quien se encargó principalmente de los daños mayores de estructura, recayendo en la Unidad de Mantenimiento de la Dirección de Operaciones y Servicios todos los trabajos que no fueran estructurales como la coordinación operativa con la Compañía de Seguro y la corredora de seguros para la verificación en terreno y la presentación de presupuestos de las obras a realizar.

A fin de generar el plan para enfrentar y satisfacer de manera adecuada las necesidades de cada una de las dependencias de la Universidad que fueron afectadas, se realizó un “*informe de daños a consecuencia del sismo*” con la información recibida a través de memorándum y correo electrónico de las distintas unidades como de las visitas inspectivas en conjunto con arquitectos, ingenieros en construcción y calculistas, además de la supervisión en terreno de las empresas contratistas que llevaron a cabo las personas de la Unidad. Una vez consolidado dicho informe, se procedió a presupuestar (con distintas alternativas), los daños de los edificios. Así mismo, se definió el orden de prioridades de reparaciones por grado de urgencia de uso, que se configuró de la siguiente forma:

- 1.- Reparación de Sala de Clases, Accesos Generales, Cajas de Escala y Baños.
- 2.- Reparación de Cubiertas.
- 3.- Trabajos de pintura.



El costo total de las reparaciones fue de \$217.257.515, del cual un 54% fue utilizado en reparaciones de los edificios Casa Central, Colegio Rubén Castro, IBC y Monseñor Gimpert.

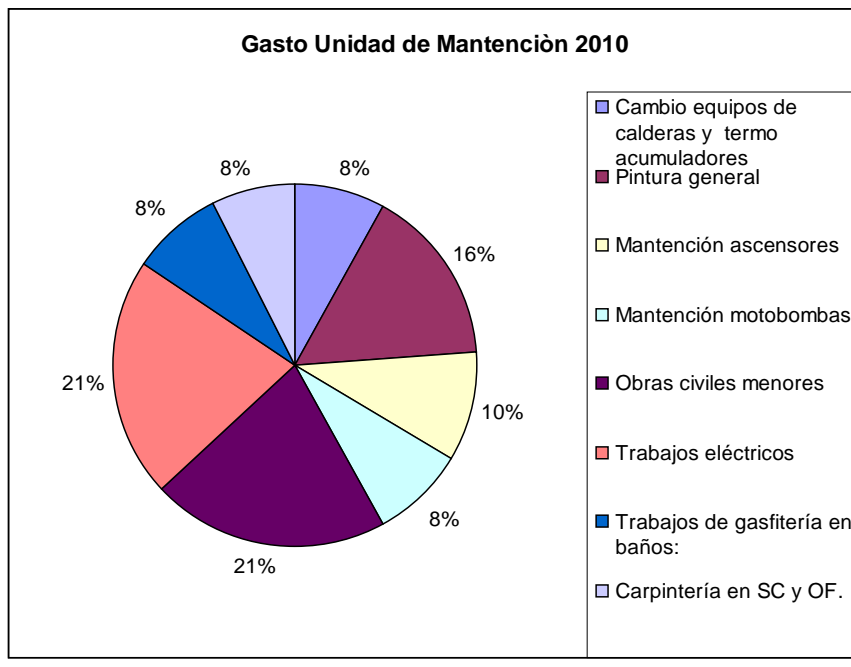
El tiempo que tomó ejecutar y finalizar las reparaciones comprendió entre los meses de Abril y Junio del año 2010.

Los costos más relevantes por actividad de la Unidad de Mantención se detallan a continuación:

Actividad de Mantención	Monto
Cambio de equipos de calderas y termo acumuladores.	13.796.236
Trabajos de Pintura en Salas de clases, oficinas, espacios comunes y fachadas.	27.000.000
Mantención de ascensores	16.235.553
Mantención general de sistemas de expulsión de aguas (<i>motobombas</i>).	14.475.307
Trabajos de mantención de obras civiles menores (albañilería – estructuras metálicas).	35.726.584
Mantención y reparación de trabajos eléctricos varias sedes. (Salas de clases, oficinas y laboratorios).	36.642.713
Trabajos de gasfitería en baños	13.500.000
Trabajos de carpintería en salas de clases y oficinas.	12.946.004
Total	170.322.397



En el gráfico se ilustra la distribución del gasto de la Unidad de Mantenición por actividad realizada:



3.4 INFORME UNIDAD DE VIGILANCIA

Esta Unidad realizó durante el año de esta cuenta 27 informes por robos ocurridos al interior de la Universidad, realizando las denuncias en los casos correspondientes a carabineros de Chile e investigaciones.

Esta Unidad ha incrementado en 3 personas externas su cuerpo de guardias de seguridad quedando conformado de la siguiente manera:



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

Hechos Relevantes

Durante el período que se da cuenta se registran los siguientes hechos relevantes de la Unidad de Vigilancia, a fin de establecer procedimientos que han sido informados a las distintas unidades académicas y administrativas. Se pueden enumerar los siguientes:

- Responsabilidad de efectuar los trámites de presentación de situación de robo ante la empresa de seguros que la Institución está afiliada.
- Adquisición de nuevos equipos monitoreo de alarmas y de comunicación (Portátiles) a través de contrato con empresa NEXTEL(Radio-Celular) disminuyendo los costos del servicio en un 30%.
- Establecimiento de alianzas con Carabineros, Policía de Investigaciones, Cuerpo de Bomberos; SAMU, ONEMI y Municipalidad de Valparaíso asistiendo a distintas instancias de coordinación con dichas entidades en especial en el periodo post terremoto.
- Trabajo conjunto entre la Unidad de Prevención de Riesgos y Vigilancia para el establecimiento de planes de evacuación informados y la realización de dos simulacros de evacuación.



- Responsabilidad de administración Fundo el Carmen, trabajos de cierre en cercos con fundos colindantes y reposición de caminos interiores.
- Estructuración e implementación de “procedimientos en casos de robos”.
- Control de turnos y horas extraordinarias para logara disminuir en el periodo en un 10 % las mismas.
- Fortalecimiento de la disciplina laboral mediante cursos de capacitación y renovación de los permisos OS 10.

3.5 INFORME UNIDAD DE MOVILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN.

1. Unidad de movilización

El presupuesto asignado a la Unidad de Movilización en el año 2010 fue de 16.000.000 de pesos, el cual se destinó a la Mantención de los vehículos y/o reparaciones, la cual registró considerables incrementos dada la presencia de fallas mayores por el desgaste de los vehículos, ya que todos los que conforman el “pool” sobrepasan los 200.000 KM.

En cuanto al funcionamiento general de la Unidad se llevaron a cabo los viajes solicitados por autoridades de la Universidad, y traslados extraordinarios que son los que generaron ingresos



para la Unidad de Movilización por un monto cercano a los 44.000.000 de pesos.

2. Comunicación

Se realizó la renovación de equipos celulares y se informó a las distintas unidades académicas de los costos de las llamadas. En el mes de Noviembre del año 2010, se traspasó la responsabilidad de las operaciones de los teléfonos celulares por un periodo de 6 meses a la Dirección de Informática para la incorporación de un tarificador interno del servicio y de los teléfonos fijos para una reestructuración de anexos dado el recambio hacia el sistema IP de algunas unidades , quedando siempre como responsabilidad de la Unidad el análisis del pago y cobro de cuentas y solicitud de traspasos internos según el gasto de cada unidad académica o de servicios.

3. Prevención de Riesgos.

Esta Unidad ha continuado las labores programadas en la planificación del año 2010, trabajando fuertemente en el establecimiento de zonas de seguridad, vías de evacuación, instalación de señaléticas y programas de capacitación en especial de primeros auxilios para el personal del Campus Curauma.



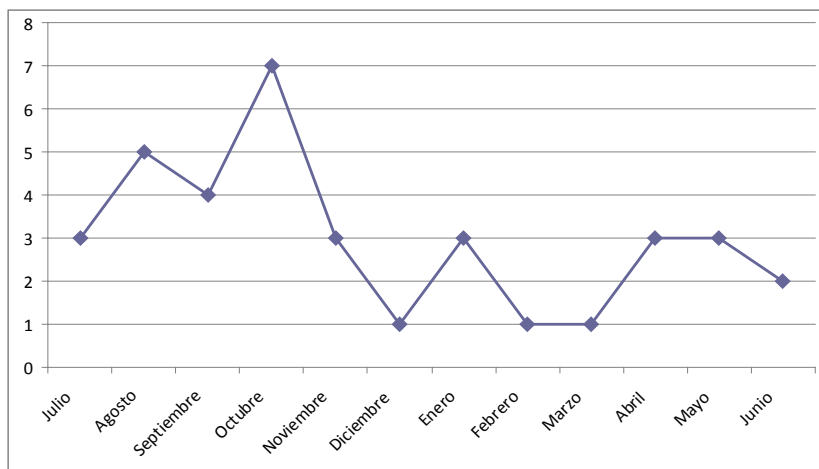
Tasa de siniestralidad

Para este análisis se consideran los períodos de los últimos tres años, entre el 01 de Julio 2008 al 30 de Junio 2009; 01 de Julio 2009 a 30 de Junio 2010. y 01 Julio 2010 a 30 Junio 2011.

Periodo (anual)	Accidentabilidad	Tasa Siniestralidad
1 de Julio2008 30 Junio 2009	2.77	36.25
1 de julio 2009 30 Junio 2010	2.31	19.15
1de Julio 2010 30 Junio 2011	2.46	31.08

Se presenta el desglose gráfico de este análisis en los siguientes gráficos, a modo de ilustrar el comportamiento y su evolución en el tiempo, de manera mensual. Esto nos permite obtener algunas conjeturas en cuanto a meses de mayor hincapié en la prevención, meses aptos para generar trabajos de señaléticas en espacios comunes, entre otros.

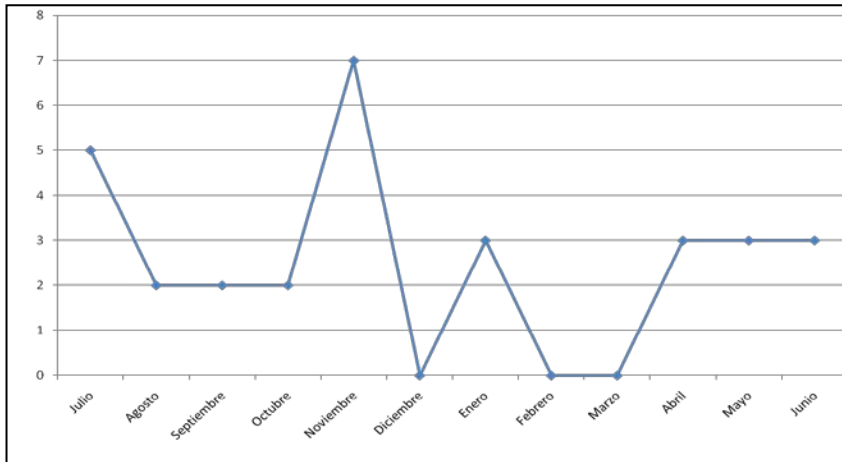
Accidentes por mes 1° Período Anual 2008-2009



TA: **2,77**

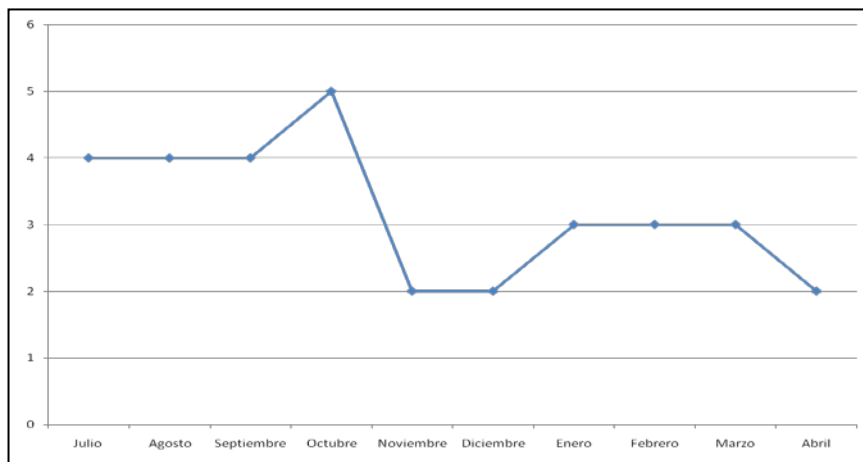


Accidentes por mes 2° Período Anual 2009-2010



TA: 2,31

Accidentes por mes 3° Período Anual 2010-2011



TA: 2,46

De acuerdo a los datos de la tasa siniestralidad la Universidad debiera mantener la cotización adicional diferenciada 0%.-



Programa de Laboratorios.

De acuerdo a lo programado, se continuará apoyando en el mejoramiento de la seguridad en laboratorios.

Como plan piloto se tomaron los laboratorios de la Escuela de Agronomía y de Ingeniería en Alimentos.

Objetivo General:

Implementar un programa de gestión eficaz en seguridad, con el fin de mitigar los impactos negativos sobre la salud y seguridad de las personas y medio ambiente.

Etapas:

1. Diagnóstico: Etapa terminada.
2. Implementación.
3. Auditorias (Se contará con el respaldo del IST).

Plan de Emergencia:

En Junio del año 2010 se realizó el primer simulacro en el edificio Gimpert, se continuó en la escuela de Agronomía y se apoyó al programa Beta en la confección del simulacro y su realización. Para este año se continuará con Música e Instituto de Matemáticas.



Otros hechos relevantes:

- Se constituyó el Comité Paritario del Colegio R.P. Rubén Castro.
- En Noviembre la Unidad de Prevención se hizo cargo del control del retiro de Residuos de Laboratorios, y se tomó contacto con la empresa STU para mejoras de procedimiento.
- Se realizaron los planes de inducción y capacitación de funcionarios en las áreas de seguridad laboral, acción coordinada con el Instituto de Seguridad del Trabajo y los Comités Paritarios.
- Detección de peligros potenciales en los diversos lugares de trabajo de la Universidad, y la aplicación de medidas preventivas en ellos, evacuando informes a la Dirección de Operaciones para introducir planes de mejora a los hábitos de los funcionarios y a la infraestructura de la Universidad.
- La PUCV 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.



3.6 INFORME ADMINISTRACION CAMPUS CURAUMA

Las obras desarrolladas por la Administración del Campus Curauma durante el año 2010 incluyeron obras de mantención preventiva, mantención menor, mantención de áreas verdes, transporte de alumnos, profesores y funcionarios y manejo de residuos químicos.

También esta Administración coordina en la parte administrativa los trabajos y control con las empresas externas que cumplen funciones en el Campus como: Aseo, Transporte, Manutención de jardines, Concesionarios de cafeterías, fotocopias y casino y Servicio de vigilancia.

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

1. Mantenciones preventivas

Las principales faenas fueron las siguientes:

1.A 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 luminarias de emergencia
- Mantención de calderas

1.B Principales obras ejecutadas durante el año

- Instalación de remarcadores eléctricos en varios recintos.
- Aseo de canales aguas lluvias.
- Mantención de Salas de Clases.
- Mantención General Baño de Alumnos.
- Mantención General Baño de Operarios.
- Control de roedores.
- Mantención de Ascensores y Montacargas.
- Mantención de Calderas.
- Retiro de malezas y posterior traslado a botadero Municipal.
- Mantención de Motobombas.
- Mantención de Equipos Electrónicos.
- Limpieza de vidrios y ventanales en altura.

2. Mantención Menor

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

3. Manejo de Residuos Químicos



El manejo de los residuos químicos que se generan en las Unidades al interior del Campus fue otra de las funciones que esta Administración coordinó 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.