



PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATOLICA
DE VALPARAISO

Cuenta de Rectoría 2011. Dirección de Operaciones

El presente documento entrega una síntesis de los hechos, avances y resultados más relevantes ocurridos durante el año 2011 bajo la gestión de la Dirección de Operaciones.

1. Hechos relevantes año 2011:

a) Participación de la Dirección de Operaciones en el comité de emergencia.

Durante el período de tiempo comprendido entre Agosto y Octubre del año 2011 se estableció un comité de emergencia, que permitiera apoyar las gestiones que la Universidad debía hacer para retomar, dentro de lo posible, su funcionamiento habitual en el menor tiempo posible.

El primer desafío fue retomar el primer semestre que había sido interrumpido por la toma, en donde se generó un plan de contingencia para poder finalizar dicho semestre con plazo al 30 de Septiembre de 2011.

La Dirección de Operaciones tuvo como responsabilidad conseguir espacios físicos libres que pudiesen ser habilitados como salas de clases, proveer equipamiento de equipos y mobiliarios necesario en aquellos recintos que no contaban con la condiciones de salas de clases, personal de servicio para apoyo en cada uno de los recintos, coordinación y asignación de salas de clases para la ejecución de clases a las distintas unidades académicas que lo requerían para

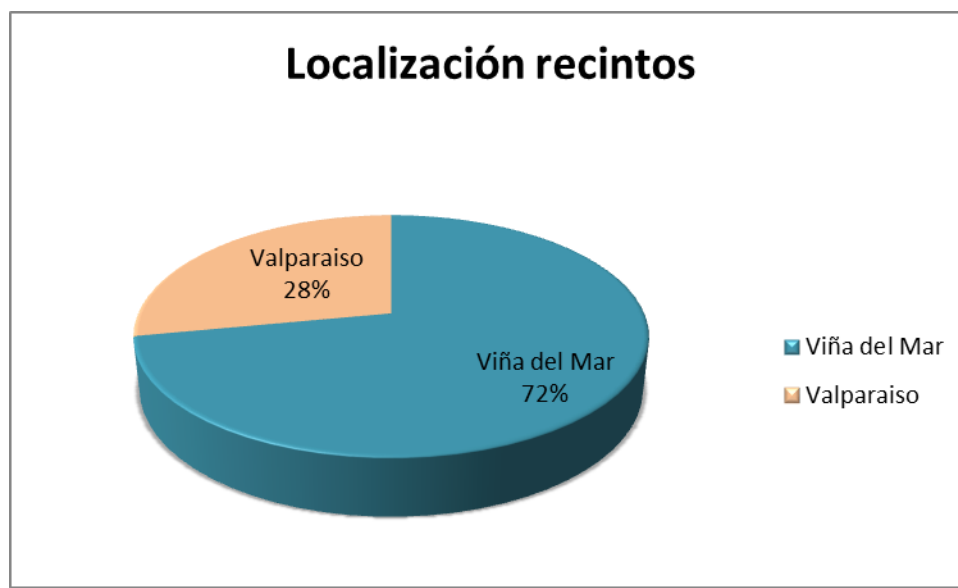
finalizar el semestre. Esta última tarea se llevó a cabo en conjunto con la Dirección de Procesos Docentes.

En la tabla que se muestra a continuación se detalla el número de recintos dispuestos para llevar a cabo el término del primer semestre, alcanzando un total de 116 espacios utilizados como salas de clases, con su respectivo equipamiento y coordinación de actividades al interior de ellos.

Recinto	N° Salas
Centro de Eventos Recreo	2
Hotel América	2
Hotel Cerro Castillo	4
Hotel Diego de Almagro	3
Hotel O´Higgins	4
Hotel Viña del Mar	3
Parroquia de Viña del Mar	3
Parroquia La Matriz	3
Centro de Capacitación Laboral Agustin Turner	3
Camara Regional del Comercio y la Producción de Valparaíso	1
Escuela Humberto Vilches	15
Escuela de Capacitación en Negocios ECEN	2
Hotel Marina del Rey	4
Hotel Gala	6
Hotel Queen Royal	2
SERVICAP	4
Colegio Maria Auxiliadora Viña del Mar	2
IPP Instituto Profesional	7
Estadio Español de Recreo	2
Cine Arte de Viña del Mar	1
Casa de Retiro Padres Jesuitas	1
Quinta compton	5
Hotel Pieros	2
Scuola Italiana viña	12
Scuola Italiana valpo	4
Total	116

Cabe mencionar que durante el mes de Noviembre, cuando se tenía la mayor cantidad de salas ocupadas se calculó que aproximadamente se efectuaban un promedio de entre 20 y 25 clases simultaneas en las horas de mayor concurrencia, claves 3-4 y 5-6. De esta manera se dar dando respuesta casi al

100% de los requerimientos efectuados por la Unidades académicas en los horarios solicitados, debiendo alterar la programación original de las clases en la minoría de los casos.



De acuerdo al gráfico se puede ver que la mayoría de los recintos donde se realizaron clases estaba ubicado en la ciudad de Viña del Mar, siendo éstos mayoritariamente salones de hoteles ubicados en el centro de la ciudad.

b) Traslado de Unidades académicas a nuevos edificios.

Durante los meses de Diciembre 2011 y Enero 2012 se efectuaron los traslados del Instituto de Literatura y ciencias del lenguaje hacia el campus Sausalito; y el traslado de la Escuela de Kinesiología hacia el campus Curauma.

El costo total de ambos traslados fue \$27.402.772, y comprendió las siguientes actividades:

- Reuniones de planificación de traslado con la empresa externa.
- Planificación con Unidades académicas involucradas.
- Entrega de planos e información de la planificación a todos los participantes del traslado, Directores de Unidad académica, supervisores de campus, personal de servicio, entre otros.
- Coordinación de trabajo de embalaje y acopio previo con supervisores de los respectivos campus.
- Entrega de requerimiento de personal necesario para apoyar en el despacho, recepción y posterior orden de los bienes trasladados.
- Coordinación con unidad de vigilancia, dirección de plan maestro y dirección de servicios informáticos para la habilitación de los espacios simultáneamente con la ejecución del traslado.
- Respuesta a imprevistos propios del proceso, como mayor necesidades de personas, retrasos respecto de la planificación inicial, etc.

Una de las tareas relevantes fue la planificación y coordinación del traslado de los ejemplares de biblioteca correspondientes a cada Unidad. Esta tarea utilizó una parte considerable del tiempo de traslado, especialmente en el caso de Literatura y ciencias del lenguaje, dado el gran número de textos, memorias, tesis y equipamiento que funcionaba en la biblioteca Monseñor Gimpert.

Estos traslados fueron los más significativos en términos de recursos de personas y de dinero utilizados para dicho fin, pues era necesario llevar a cabo dichos traslados en un período acotado de tiempo, antes de dar inicio al período de vacaciones del personal administrativo y académicos de las distintas Unidades. Sin embargo, cabe mencionar, que también se efectuó el traslado de la Escuela de Derecho, desde oficinas ubicadas en 2° piso y altillo de la Casa Central hacia las nuevas oficinas re ubicadas en el 4° piso del mismo edificio.

2. Logros y hechos relevantes de cada Unidad.

2.1 INFORME UNIDAD DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Durante el año 2011, la Unidad de Servicios de Alimentación ha tenido como misión, por una parte, mejoras en infraestructura y equipamiento, por otra parte, la mejora continua en los casinos, cafeterías, kioscos, a través de nuevos sistemas de control y exigencias en Sistemas de Calidad Total y cumplimientos de contratos y de la legislación vigente. Y además se comenzó la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Casino de Casa Central y Rubén Castro.

a) Mejora Infraestructura.

Se realizaron trabajos de pintura, reposición de azulejos, grifería y otras reparaciones en casinos de Casa central, Casino Rubén Castro, Casino de la Facultad de Ingeniería, casino de la Facultad de Agronomía, Instituto de Matemáticas y casino de Ciencias del Mar. En este último también se realizaron adaptaciones y habilitaciones nuevas en sistema eléctrico para cambio de equipamiento.

b) Mejora de Equipamiento.

Para el año 2011 se creó la cuenta “equipamiento casino” que permitió asignar recursos económicos a la mejora, adquisición y mantenimiento del equipamiento general de los casinos. Durante dicho año el gasto sobrepasó los 40 millones de pesos, entre lo que se cuenta la adquisición de equipamiento para los nuevos casinos como también la renovación del equipamiento en casinos como por ejemplo, el correspondiente al Instituto de matemáticas y estadísticas. A continuación se muestra una descripción de las actividades realizadas en esta materia durante el año 2011.

En octubre y noviembre de 2011 se equiparon los siguientes casinos:

- En Ciencias del Mar se cambió el equipamiento completo de la cocina debido al mal estado del equipamiento existente por su antigüedad e incumplimiento sanitario.
- Se compró un lavadero doble para zona de lavado, se agregó un lavadero inexistente en la zona de manipulación, se cambió mesón con base de madera por un mesón refrigerado y se cambió completa la línea de autoservicio equipándola con un bañomaría nuevo, un salad bar refrigerado, un atril para pan y cubiertos y mesón neutro con pasabandejas.
- Se cambiaron las campanas antiguas mejorando así el sistema de extracción, se instaló calefón nuevo, se cambió el sistema de tubos de gas licuado por bombona, quedando además todo certificado por el SEC.
- El Instituto de Matemáticas y Estadísticas se equipó, durante en octubre y noviembre, con una cocina semi industrial, un horno de 2 cámaras, 1 mesón de acero inoxidable, un estante de acero inoxidable, 1 bañomaría a gas, 2 mesones con pasabandejas y un calefón, quedando todo certificado por el SEC.
- En octubre y noviembre se hizo mantención a todos los equipos de frío de los casinos para asegurar así el almacenamiento adecuado de los alimentos y evitar riesgos sanitarios.

c) Mejora continua en todos los servicios de alimentos concesionados.

Se revisaron los contratos de concesiones y se hicieron los faltantes, incluyendo el servicio de máquinas expendedoras automáticas, luego en visitas inspectivas se verifica el cumplimiento de dichos contratos.

Se implementó un registro "CHECKLIST INSPECCIÓN CASINOS" el cual incluye la verificación y evaluación de lo siguiente:

- Almacenamiento de alimentos
- Estado de equipos
- Estado de infraestructura
- Higiene del personal

- Dispensadores de jabón, alcohol gel, toallas de papel, uso de productos químicos, rotulaciones.
 - Manipulación de alimentos (contaminaciones cruzadas, temperaturas de cocción, temperaturas de servicio, lavado y sanitización de verduras, estado de utensilios que tienen contacto con alimentos, temperatura de alimentos preparados, etc.
 - Cumplimiento de minuta propuesta, control de gramajes, peso del “plato servido”.
- d) Se inició la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en casinos de Casa Central y Rubén Castro, avanzando en las siguientes áreas:
- Aseguramiento de Calidad Sanitaria:
 - Creación y comienzo de implementación de Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. Se contrató a una profesional, dedicada exclusivamente a este tema tiempo completo por 2 meses.
 - Capacitación de personal de casino por entidad externa (INACAP).
 - Capacitación personalizada en el lugar de trabajo por Jefa de la Unidad.
 - Controles de temperaturas. Se adquirieron termómetros digitales para supervisor, maestros de cocina, bodeguero, encargada de adquisiciones.
 - Instalación de equipos automáticos para dilución y uso adecuado de productos de limpieza.
 - Puesta en marcha de programa de limpieza y nuevo programa de control de plagas.
 - Mantención de equipos de almacenamiento.
 - Servicio al cliente:
 - Capacitación personalizada en el lugar de trabajo por Jefa de la Unidad
 - Capacitación de personal de casino por entidad externa (INACAP).

- Evaluación y selección de proveedores.
- Se mejora control de egresos. Al mes de diciembre se logró que al menos el 80% de las compras se hicieran con facturas. Los pagos de boletas de honorarios son sólo personales y no se aceptaron más boletas a terceros.
- Mejora continua.

e) Apertura de nueva Cafetería ubicada en edificio Ruben Castro.

f) Comenzó la puesta en marcha del proyecto Casino y Cafetería Campus Sausalito.

- o El proyecto consiste en un edificio de 2 pisos.
- o En el 1º piso está diseñada una cocina para elaboración de servicios de casino, una cafetería y un comedor con capacidad para 44 personas sentadas en sillas de mesas y 13 personas sentadas en pisos de barra con enchufes para NB, baños para damas, varones y discapacitados.
- o En el 2º piso está diseñada una línea de autoservicio para servicio de casino y un comedor con capacidad para atender a personas sentadas en sillas de mesas.
- o La Unidad tuvo la responsabilidad de la revisión de planos para cumplimientos de requerimientos del SNS y agregar el equipamiento para el correcto lay out y para definir la ubicación de las salidas de energía eléctrica, gas, agua, extracción, redes de desagües, etc.
- o El Casino y la Cafetería se licitarán el 2012.

g) Puesta en marcha del Casino Campus Curauma.

- El proyecto consistió en un edificio de 2 pisos en el Campus Curauma, que reemplaza al Casino actual ubicado en el Aulario, el cual será licitado el 2012.

- En el 1º piso estará ubicada la cocina y 2 líneas de atención autoservicio, además, un comedor con capacidad para 312 personas sentadas. Baños para damas, varones, y discapacitados.
- En el 2º piso, se diseñó otro espacio como parte de la cocina para el servicio de almuerzos y un comedor con capacidad para 352 personas sentadas. También cuenta con baños para damas, varones y discapacitados.
- La Unidad tuvo la responsabilidad de la revisión de planos para cumplimientos de requerimientos del SNS y agregar el equipamiento para el correcto lay-out y para definir la ubicación de las salidas de energía eléctrica, gas, agua, extracción, redes de desagües, etc.

h) Ventas en casino Casa Central y casino Rubén Castro.

NUMERO DE COLACIONES AÑO 2011

MES	DESAYUNOS	ONCES	ALMUERZOS	
			CENTRAL	R.CASTRO
ENERO	1.290	220	4.943	0
FEBRERO	423	138	1.466	0
MARZO	2.145	593	8.227	1.894
ABRIL	1.879	380	6.964	2.607
MAYO	2.093	511	8.080	3.365
JUNIO	193	23	685	92
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
OCTUBRE	462	95	1.577	0
NOVIEMBRE	1.868	488	6.900	1.697
DICIEMBRE	1.996	444	7.291	1.996
TOTAL	12.349	2.892	46.133	11.651

EVENTOS AÑO 2011		
	Nº EVENTOS	INGRESOS
ENERO	26	1.940.846
MARZO	44	1.944.373
ABRIL	34	1.608.240
MAYO	62	1.594.116
JUNIO	6	117.034
JULIO	6	40.613
AGOSTO	3	7.013
SEPTIEMBRE	5	32.450
OCTUBRE	6	440.341
NOVIEMBRE	49	1.081.445
DICIEMBRE	42	2.037.747
TOTAL		\$ 10.844.218

2.2 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.

Para fines del presente informe no se puede entregar información exacta acerca de la cuantificación de usos de espacios físicos en la atención de eventos, charlas, clases, ceremonia titulaciones-graduaciones, etc., tal como se ha hecho en cuentas de años anteriores, dado el especial año académico-administrativo que fue 2011.

Lo que sí nos cupo de modo extraordinario -como Unidad de Servicios- durante los meses que duró la ocupación (toma) fue la puesta en marcha y atención de todos los locales que habilitaba la Universidad ante la contingencia. Dentro de los principales logros de la Unidad se encuentran los siguientes:

- Organización a primera hora (7:00 AM aprox.) día a día, en cuanto a suministrar los horarios y lugares que debíamos atender con nuestro personal de Supervisores y funcionarios de Servicios.

- Ejecución de labores de ordenamiento, orientación y coordinación con cada uno de los usuarios (profesores y alumnos), en cada Colegio, Escuela, Hoteles y tantas otras dependencias que fueron utilizadas como salas de clases incidentales, y que finalmente permitieron el logro de finalizar el año académico de la manera que finalizó.
- Posterior a la toma, y en la medida que fueron recuperándose los espacios a la Universidad, también fue parte de esta Unidad de Servicios, la recepción, limpieza y ordenamiento para la normalización del quehacer institucional en el menor tiempo que fuera posible.

2.3 INFORME UNIDAD DE MANTENCIÓN

El presupuesto asignado para la Unidad de Mantenición en el período 2011 fue 300 millones de pesos, de los cuales se da cuenta a continuación.

El gasto total de esta Unidad, considerando reparaciones y mantenciones regulares, reparaciones post toma e imprevistos fue de \$301.252.194, del cual un 21% corresponde a reparaciones por daños producidos durante las movilizaciones estudiantiles, considerando todos los campus de la Universidad afectados.

Obras significativas¹ año 2011.

SEDES PUCV	VALOR
Campus Curauma	2.240.627
Casa Central	43.714.524
CUCA (Música)	4.661.235
CUMM (IMA)	4.249.153
CUMTBA (Sausalito)	6.832.118
CUQUI (Agronomía)	25.396.480
CURA (Fac. Ingeniería)	36.983.633
CURS (Esc. Ing. Mecánica)	2.540.930
CUVA (Esc. Cs. del Mar - Alimentos)	17.594.867
Historia	3.161.425
Varias sedes	53.277.202
TOTAL	200.652.194

a) Trabajo de Unidad de Mantenimiento luego de TOMA

Como es de conocimiento común los edificios de nuestra Universidad sufrieron daños como consecuencia del período de toma en el contexto de las movilizaciones estudiantiles que tuvieron lugar durante el año 2011, haciéndose necesario generar un plan de reparaciones de las instalaciones una vez normalizada la situación de nuestra Universidad.

¹ Se entiende como “obras significativas” todos aquellos trabajos realizados por la Unidad de Mantenimiento con costo superior a 1 millón de pesos.

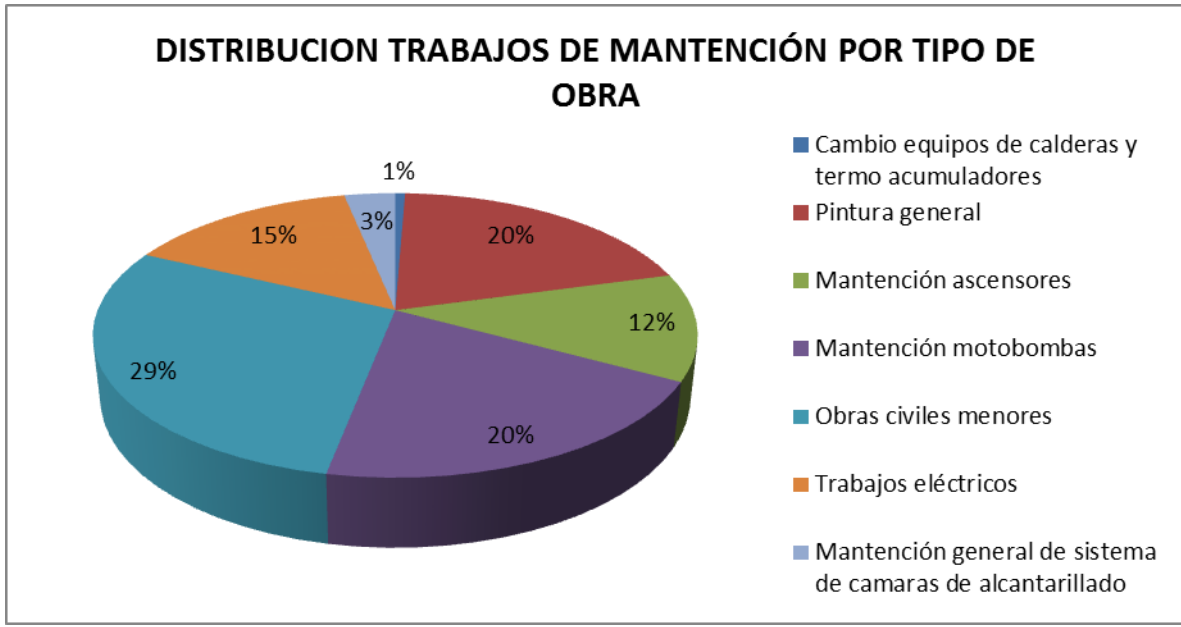
A continuación se detalla las actividades que fueron necesarias para reparar los edificios de la Universidad:

MOVILIZACION ESTUDIANTIL	
Instalación de defensas - rejas - refuerzos y trabajos anexos.	33.153.056
Trabajos de reparaciones.	29.038.822
Total trabajos post toma	62.191.878

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

TIPO DE OBRA	VALOR
Cambio equipos de calderas y termo acumuladores	865.200
Pintura general	27.845.576
Mantenimiento ascensores	16.871.631
Mantenimiento motobombas	27.901.143
Obras civiles menores	40.208.623
Trabajos eléctricos	20.291.363
Mantenimiento general de sistema de camaras de alcantarillado	4.476.780
Total	138.460.316

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



Nota: Los trabajos de mantenimiento de costos menores a un millón de pesos no han sido considerados. En su totalidad suman \$ 81.600.000.-

2.4 INFORME UNIDAD DE VIGILANCIA

RECURSOS HUMANOS

Para satisfacer los requerimientos esta Unidad se conforma en base a la estructura que se indica:

- 1.- Guardias de Seguridad de la propia Institución (21 personas)
- 2.- Guardias de Seguridad de Empresa externa prestataria de servicios del señor Héctor Díaz Riveros (+;- 75 personas)
- 3.- Empresa externa prestataria de servicios de Seguridad EULEN (+,-; 12 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 los 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.

POLITICA DE CALIDAD

Se ha planteado como desafío mantener un mejoramiento continuo de todos nuestros procesos y por consiguiente, de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En dicho marco se continúa trabajando en:

- Control de la imagen corporativa
- Seguimiento y comunicación táctica
- Control de turnos y horas extraordinarias
- Implementación y coordinación entre sedes
- Control de eventos
- Fortalecer la disciplina laboral (horarios, presentación personal)
- Elaboración de informes semanales por sedes
- Labores de control, evaluación y seguimiento en terreno
- Fortalecer las comunicaciones internas y externas
- Establecer alianzas estratégicas con Carabineros, Policía de Investigaciones, Cuerpo de Bomberos; SAMU, OREMI, Municipalidades;
- Mejoramiento de los equipos de comunicación (Portátiles)

- Creación de una Central de Monitoreo de las Cámaras de Seguridad (de manera gradual)
- 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.
- Fortalecer las comunicaciones entre las Jefaturas de las diferentes Unidades de la Dirección de Operaciones y Servicios
- Fortalecer el trabajo en equipo
- Creación del archivo de registro de antecedentes de los guardias PUCV como de la empresa prestataria de servicios
- Creación del archivo de registros de las Directivas de Funcionamiento de cada Sede;
- Labores en conjunto y de apoyo a la Unidad de Prevención de Riesgos; de Mantenimiento ; de Servicios; de Casino.-
- Aumento de la cobertura de seguridad externa al cubrir ciertas sedes las 24 horas del día.-
- Inspección predial del Fundo El Carmen- Quilpue, realizada en conjunto con la CONAF.-
- Dos funcionarios y el Jefe de esta Unidad, conjuntamente, cursaron y aprobaron el Curso de Seguridad para Jefes y Supervisores de seguridad, dictado por la Universidad Católica del Norte.-

TOMA DE LOS RECINTOS UNIVERSITARIOS

Este acápite cobró especial relevancia el año recién pasado. La unidad de servicio de vigilancia, vivió , soportó y enfrentó momentos de alta complejidad derivada de la “ toma de los recintos Universitarios” por parte del alumnado, hecho que se trasladó en el tiempo durante 5 (cinco) meses.- Se debe destacar que durante este período la Unidad proporcionó refuerzo de personal de vigilancia, apoyado

por una empresa de vigilancia externa como también, se instauró la medida de trabajo en doble turno para dar abasto con la mayor demanda de personal de vigilancia necesario. Las áreas que mantuvo vigilancia PUCV, fueron Casa Central; Mécanica (24 horas del día), I.M.A (hasta las 23,00 horas de cada día). En estos casos se formaron turnos de 12 horas lo que permitió, con el correr de los días, el ingreso de personal administrativo, de servicios y de Docentes como de ciertas autoridades.

Por otra parte, luego del proceso de toma, fue tarea de esta Unidad la recepción e inspección de los distintos edificios al momento que se efectuó la desocupación de los mismos como también la recepción y redistribución de artículos sustraídos durante el proceso que se describe. Por último, en el mismo contexto, esta unidad debió elaborar los informes necesarios para ser presentados a la empresa de seguros, para su posterior procesamiento.

2.5 INFORME UNIDAD DE MOVILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Hechos Relevantes

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 45 millones de pesos.

También durante este año, se ejecutó la adquisición de vehículos nuevos para el “pool” de automóviles de la Universidad:

- Van, para la Facultad de Agronomía
- 3 autos para uso de autoridades Universidad.

2.6 INFORME ADMINISTRACION CAMPUS CURAUMA

Esta Administración se preocupa del buen manejo de los espacios físicos, recursos humanos y del trabajo para mejorar la gestión del presupuesto asignado.

Las obras desarrolladas por la Administración del Campus Curauma durante el año 2011 incluyeron obras de mantención preventiva, mantención menor, y control de roedores.

También esta Administración coordina los trabajos y control de las empresas externas que cumplen funciones en el Campus Curauma como son: Aseo, transporte, mantención de áreas verdes, concesionarios 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.

- Reparación y mantención de ascensores y montacargas.
- Reparación y mantención de motobombas impulsoras de aguas.
- Mantención y reparación de grupos electrógenos.
- Mantención de calderas.
- Mantención y cambio de luminarias de emergencia.
- Atención, reparación y pruebas de redes contra incendio.
- Mantención de área deportiva, camarines y áreas verdes perimetrales.

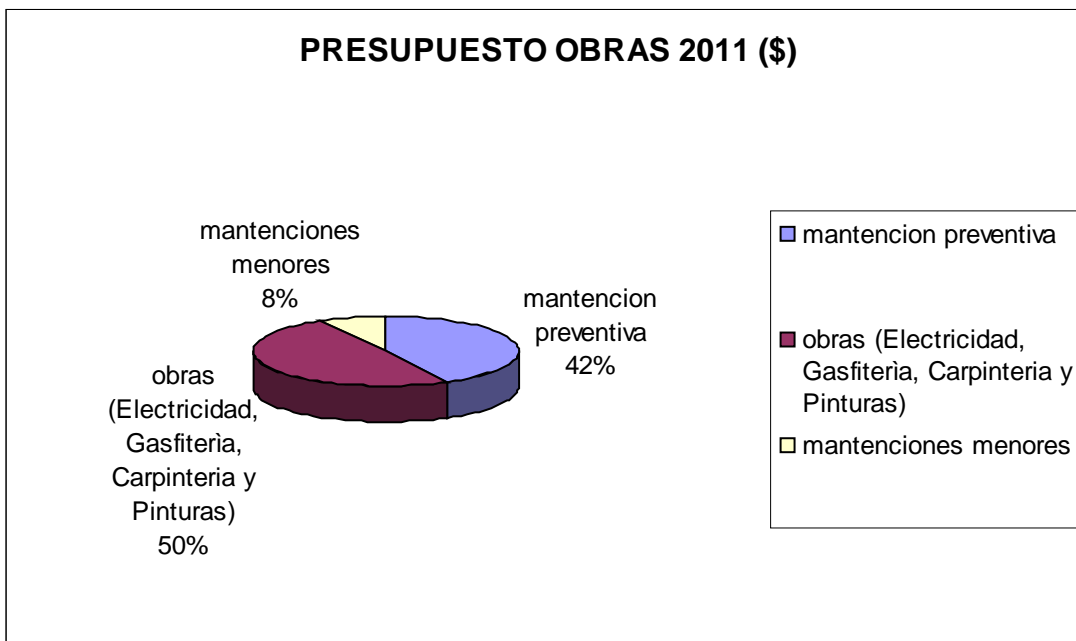
2.-Principales obras ejecutadas durante el año.

- Aseo general de canales aguas lluvias.
- Pintura general de salas de clases Edificio Aulario.

- Mantenimiento general de baños : alumnos, operarios y funcionarios externos e internos.
- Limpieza de vidrios y ventanales en altura
- Mantenimiento y reparación de grupos electrógenos.
- Plan de ahorro de energía eléctrica, cambio de ampolletas de ahorro energía.
- Compra de combustible para grupos electrógenos.
- Compra de insumos para baños.
- Atenciones eléctricas generales.
- Obras menores varias de carpintería.

-3.- Mantenimiento menor.

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



4.- Control de roedores.

Esta Administración también se encarga del control de roedores que se encuentran en el perímetro del Campus Curauma y que representa algún grado de problema al acercarse a las dependencias de la PUCV, esta acción se ejecuta con personal propio y con la compra de los raticidas y los materiales necesarios, tomando las medidas de seguridad que corresponden para el manejo y mantención de los cebos que se encuentran instalados que periódicamente se revisan y reponen para mantener un adecuado control.