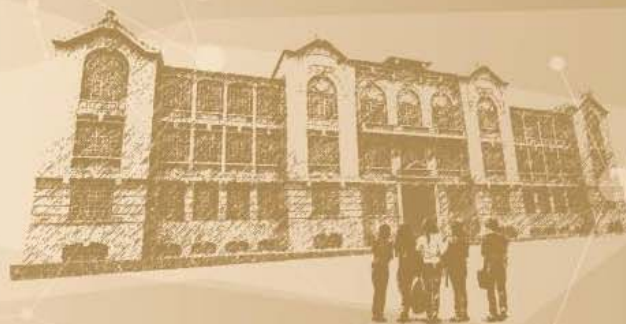




PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATOLICA
DE VALPARAISO

CUENTA ANUAL 2012



VICERRECTORIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Período 2012 (01 de enero al 31 de diciembre)

Índice

I. Presentación General de la Cuenta	3
II. Aportes a los Objetivos del PDEI	5
III. Principales Conclusiones	20



I. Presentación General de la Cuenta

Con la finalidad de describir los aspectos más relevantes de la posición económica y financiera institucional, presentaré una síntesis basada en cifras y indicadores comúnmente utilizadas en el diagnóstico de ésta área. Dichas cifras se encuentran expresadas en moneda de 2012 y se obtienen de los estados financieros de la Universidad, los que han sido sometidos a un exámen de auditoría externa.

El Estado de Posición Financiera de la Universidad al cierre del año 2012 consigna que, el Activo Total era de 70.325,7 millones, clasificado en un Activo Circulante de 21.112,1 millones, un Activo Fijo de 46.520,9 millones y Otros Activos por 2.692,7 millones. A su vez el Pasivo Circulante ascendió a 11.014,7 millones, el Pasivo de Largo Plazo a 9.767,4 millones y el Patrimonio a 49.543,6 millones.

El total de activos de la Universidad, netos de depreciación, se incrementó en 5.841,0 millones. Este incremento se explica por el aumento de 3.828,3 millones en el Activo Circulante y 2.260,9 millones en Activo Fijo, y disminución de 248,0 millones en Otros Activos. Cabe señalar que el inicio de la construcción del nuevo Edificio que albergará las actividades de la Escuela de Ingeniería Bioquímica ha generado incidencia en los dos incrementos recientemente señalados. Por una parte el incremento indicado en el Activo Circulante se explica en lo fundamental por la mantención en depósito a plazo del crédito bancario obtenido para el financiamiento de la mencionada construcción, recursos que permanecen bajo administración de la Universidad y que se irán extinguiendo con el avance de la obra. Por otra parte el incremento del Activo Fijo se refiere a la activación de la inversión a realizar en la construcción del edificio, y que se ha contabilizado bajo la denominación de Obras en Construcción.

En lo que a obligaciones se refiere, el Pasivo Circulante experimentó un aumento de 1.884,1 millones, mientras que el Pasivo de Largo Plazo aumentó 3.825,2 millones. Los incrementos de ambos tipos de pasivos, corto y largo plazo, dicen relación principalmente con el incremento del endeudamiento bancario, derivado del crédito para la construcción del Edificio de la Escuela de Ing. Bioquímica. El endeudamiento bancario se situó al 31 de diciembre de 2012 en 11.904,7 millones, lo que representa un incremento de 3.850,0 millones respecto del año anterior. Un 26,1% del mencionado endeudamiento tiene relación con el financiamiento de los sucesivos programas de desvinculación de académicos, y el porcentaje restante con los recursos destinados al financiamiento de las inversiones en desarrollo de nueva infraestructura.

Respecto del Patrimonio de la Universidad, experimentó un incremento de 131,8 millones.

Con todo durante el año 2012 se logró avanzar en un proceso de recuperación de la situación financiera Institucional, tras haber sufrido un significativo impacto el año 2011 durante los meses de movilización estudiantil. Cabe mencionar que dichos impactos en las finanzas institucionales se han proyectado más allá del año 2011, tal como ocurrió en junio de 2012 cuando se vivió un

complejo episodio el día 30 de ese mes, al no disponer de fondos para hacer frente a compromisos con proveedores, los que tuvieron que ser diferidos para semanas posteriores. Este hecho representó algo inédito en el registro comercial de la Universidad de las últimas décadas, lo que grafica claramente situación de vulnerabilidad financiera en que quedó la Universidad a consecuencia de lo ocurrido el 2011.

Ahora bien, al cierre del ejercicio financiero 2012 se observa que el índice de liquidez, relación entre disponibilidades y compromisos de corto plazo, arroja un valor de 1,9, mismo valor que registraba este indicador el año anterior. Por otra parte el índice de endeudamiento, esto es la relación entre deuda y patrimonio, arroja un valor de 0,41 que representa un alza respecto del año anterior en que se situó en 0,31.

En lo relativo a materias presupuestarias, según consigna el balance de ejecución año 2012, los ingresos presentan un crecimiento real anual del 15,0%. Los aranceles, en sus diferentes modalidades de financiamiento, se mantienen como la principal fuente de financiamiento del presupuesto con una incidencia de 63,6%. En cuanto a los ingresos de recursos aportados por el Estado su incidencia asciende a 16,6% respecto del total de ingresos de naturaleza presupuestaria. En este último sentido, cabe señalar que el crecimiento experimentado el último año por los recursos destinados ayudas estudiantiles con financiamiento fiscal registró una variación que ascendió a 28,0%, este importante incremento consolida una tendencia al alza, pues también el año 2011 se observó un crecimiento que ascendió a un 16,3%.

Cabe señalar que las ayudas estudiantiles para el pago de aranceles consideran criterios de equidad, como también las necesidades institucionales de financiamiento. En efecto, de los ingresos percibidos por aranceles de pregrado un 69,3% corresponden a ayudas estudiantiles financiados con recursos del Estado y de la propia Universidad. Respecto del año anterior, se observa un crecimiento significativo de un 34,3% de las becas fiscales, y de un 18,6% en el aporte fiscal al Fondo de Crédito.

Tal como se observa en la información recientemente presentada, la Universidad ha mantenido el esfuerzo en términos de aporte de recursos propios para contribuir al financiamiento de ayudas estudiantiles. Esta tarea es asumida como expresión del compromiso que se tiene con uno de los principios fundacionales de la Universidad, que busca hacer viable el acceso y estadía de jóvenes con mérito académico y de condición económica vulnerable. Durante el 2012, la Institución transfirió 1.812,1 millones para estas ayudas. Tales recursos se refieren al aporte al Fondo Solidario de Crédito por 887,5 millones, al de becas Institucionales por 924,6 millones; ello sin considerar el costo de las exenciones para hijos de académicos y del personal de administración y servicios, ni el costo del seguro estudiantil. Finalmente, la contribución para becas asistenciales alcanzó a 160,3 millones. El volumen de recursos antes señalados pone en evidencia un importante esfuerzo, que se inserta en la construcción de una sociedad con mayor igualdad de oportunidades y con más equidad, ello en plena coherencia, con los principios y valores que definen a la Universidad.

II. Aportes a los Objetivos del PDEI

En la presente sección se presentan las principales actividades desarrolladas por la Dirección de Finanzas para dar cumplimiento a los objetivos correspondientes al Plan de Desarrollo Estratégico en el Área de Gestión Institucional. Así mismo, se mencionan actividades complementarias que también se considera contribuyen al logro del mejoramiento de la gestión de la Universidad y con ello al cumplimiento de los objetivos del PDEI.

II.1. Área de Pregrado

Área	Objetivo Estratégico
Pregrado	Asegurar la calidad y efectividad de los procesos formativos de pregrado
	<p>1.2.3 Consolidar un sistema de aseguramiento de la calidad en los procesos de autoevaluación</p>
	<p>Sistema de seguimiento de Planes de Mejora de UUAA</p> <p>Desde el mes de mayo de 2013, con fecha estimada de término a noviembre de 2013, se está implementando un sistema de apoyo al proceso de autoevaluación y de seguimiento de los compromisos de los planes de mejora de las unidades académicas. Este proyecto está siendo desarrollado por la DSIC, con el apoyo de Deloitte, como consultora de configuración de plataforma.</p>
	<p>1.2.4 Consolidar programa de apoyo a los estudiantes de pregrado para mejorar su retención</p> <p>Sistemas de información de apoyo al control de la Deserción</p> <p>A abril de 2013 se han implementado dos fases del proyecto para dotar al programa de apoyo de los estudiantes de los sistemas de información necesarios para su correcta operación. La primera fase, finalizada en diciembre de 2012, consistió en la implementación de una plataforma de reportes de caracterización de los estudiantes participantes en el PAE: Deserción, Avance Académico, Notas, Inscritos en Programa de Tutorías, Derivaciones, Asistencia.</p> <p>La segunda fase, finalizada en el mes de abril de 2013, consistió en la implementación de un conjunto de herramientas para la identificación, selección y asignación de los estudiantes que serán asignados a los programas de apoyo académico. Tres grandes funcionalidades fueron implementadas: Perfilamiento, Reportes de perfil de ingreso por cada carrera, y Resultados de perfil de ingreso.</p> <p>La tercera fase del proyecto, cuyo término está calendarizado para el mes de octubre, consiste en la implementación de herramientas de registro y seguimiento de las tutorías académicas, que permitirán disponer de una mejor gestión de los recursos destinados al apoyo estudiantil.</p>
<p>Mejora a la Plataforma de Aula Virtual</p> <p>En términos de infraestructura, se potenciaron los servidores y los sistema de monitoreo de la plataforma de educación no presencial, Aula Virtual, para permitir un servicio</p>	

Área	Objetivo Estratégico																																											
	<p>ininterrumpido, veloz y seguro.</p> <p>Modernización de las Aulas de la Universidad</p> <p>A solicitud de la Dirección de Procesos Docentes, la Dirección de Plan Maestro y la Dirección de Operaciones en conjunto con la DSIC implementaron 46 nuevas salas multimedia para la Universidad, que representan un aumento de un 45% respecto del periodo anterior y cuya distribución ilustra la tabla siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ítem</th> <th>Sede</th> <th>Nuevas Salas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sausalito</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Casa Central</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Curauma</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>FIN</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>46</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estandarización de la Plataforma Multimedia en Salas de Administración Central</p> <p>Durante el ejercicio, se reemplazó equipamiento obsoleto y se llevó a estándar un 87% del total de salas tecnológicas de la Universidad, tal como lo ilustra la tabla siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo Sala</th> <th>Total</th> <th>estándar</th> <th>obsoletas</th> <th>% en estándar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Génesis</td> <td>9</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Piscis</td> <td>118</td> <td>105</td> <td>13</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Omega</td> <td>22</td> <td>22</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>149</td> <td>130</td> <td>19</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table> <p>1.2.5 Implementar iniciativas que permitan reducir el tiempo de titulación de los estudiantes de pregrado</p> <p>Nuevas funcionalidades del Navegador Académico para agilizar los tiempos Titulación</p> <p>Durante el año 2012 se desarrollaron e implementaron nuevas funcionalidades dentro del Navegador Académico para el registro de las actividades de finalización, tales como memorias, prácticas, tesis, etc. Con esta información es posible ahora detectar de manera automática a los alumnos que cumplen con las exigencias de sus planes de estudios para obtener el egreso, el grado o el título respectivo, con lo que busca reducir de manera significativa los tiempos de tramitación. En coordinación con la DPD, SG, DEA y Contraloría, durante el primer semestre del 2013 se están definiendo los procedimientos de trabajo que permitirán poner en marcha esta innovación a contar del segundo semestre de este año.</p>	ítem	Sede	Nuevas Salas	1	Sausalito	18	2	Casa Central	10	4	Curauma	7	5	FIN	11	TOTAL		46	Tipo Sala	Total	estándar	obsoletas	% en estándar	Génesis	9	3	6	33%	Piscis	118	105	13	89%	Omega	22	22	0	100%	Total	149	130	19	87%
ítem	Sede	Nuevas Salas																																										
1	Sausalito	18																																										
2	Casa Central	10																																										
4	Curauma	7																																										
5	FIN	11																																										
TOTAL		46																																										
Tipo Sala	Total	estándar	obsoletas	% en estándar																																								
Génesis	9	3	6	33%																																								
Piscis	118	105	13	89%																																								
Omega	22	22	0	100%																																								
Total	149	130	19	87%																																								

II.2. Área de Estudios Avanzados

Área	Objetivo Estratégico
Estudios Avanzados	Asegurar la calidad y efectividad de los programas de estudios avanzados
	<p>II.1.3 Mejorar los procesos administrativos para los estudios avanzados</p> <p>Nuevas funcionalidades del Navegador Académico para la gestión del Postgrado</p> <p>Durante el 2012 se implementaron nuevas herramientas para complementar las funcionalidades del Navegador Académico en apoyo a los procesos de postgrado. En particular se implementó el módulo de Postulaciones, el cual permite agilizar y estandarizar la selección de los alumnos a los diferentes programas.</p> <p>Además, las funcionalidades relacionadas con las actividades de finalización y la agilización de la tramitación del grado también se implementaron para el postgrado, considerando las características particulares que tienen los respectivos reglamentos.</p>

II.3. Área de Vinculación con el Medio

Área	Objetivo Estratégico
Vinculación con el medio	Fortalecer el posicionamiento de la Institución.
	<p>Aplicación de Facebook para difusión de resultados PSU</p> <p>Dado que nuevas generaciones utilizan cada vez más las redes sociales como forma de comunicación, se creó una aplicación inédita en Facebook para difundir los resultados de la Prueba de Selección Universitaria (PSU), que tuvo gran impacto, sobrepasando los 8.000 usuarios registrados.</p> <p>Call Center Telefonía IP - Proceso de Admisión:</p> <p>A fin de potenciar el trabajo del Call Center de la Dirección de Comunicaciones para el contacto con postulantes, la DSIC implementó un sistema de comunicación de última generación dedicado exclusivamente a la comunicación a celulares. Para ello se utilizaron teléfonos virtuales de tipo Softphone, los que fueron configurados en los computadores de los operadores encargados de guiar a los postulantes en su proceso de admisión. Con ello se mejoró sustancialmente la comunicación con los futuros alumnos de la PUCV.</p>

Área	Objetivo Estratégico
Vinculación con el medio	Incrementar la Vinculación con la Sociedad y sus Organizaciones.
	<p>Video Streaming</p> <p>Por encargo de la Dirección de Vinculación con el Medio se investigó y proveyó a dicha entidad de un sistema de video streaming con servidores en modalidad de Outsourcing, innovador y de última generación, con gran calidad de imagen, destinado a la transmisión y recuperación en línea de conferencias, charlas y eventos que la Universidad realiza.</p>
	<p>Video conferencia</p> <p>La DSIC investigó, evaluó y proveyendo a la Universidad de un equipo profesional de videoconferencia que cumple los más altos estándares, destinada a establecer reuniones virtuales con cualquier entidad ubicada en cualquier lugar del mundo y desde cualquier Sede de la Universidad.</p>

Área	Objetivo Estratégico
Vinculación con el medio	Fomentar y Fortalecer los Vínculos con los Ex Alumnos.
	<p>V.3.1 Generar capacidades institucionales para posibilitar el trabajo con exalumnos</p>
	<p>Sistema de Información para la Gestión de exalumnos</p> <p>Durante el primer semestre del 2012 se finalizó la implementación del sistema de exalumnos, cuyo desarrolló comenzó a mediados del año anterior. Por medio de este sistema es posible mantener un registro actualizado de la vinculación con los exalumnos, por medio de sus datos de contacto, su participación en actividades organizadas por la universidad, y la gestión de listas de distribución de correos con un alto grado de personalización.</p>

II.4. Área de Gestión

Área	Objetivo Estratégico
Gestión	Asegurar la concordancia entre la planificación estratégica institucional y la de las unidades académicas.
	<p>VI.2.4 Implementar un sistema de seguimiento del PDE 2011-2016</p>
	<p>Sistema de Información para el seguimiento del PDEI</p> <p>Durante el año 2012 se implementó en un arreglo de servidores de gran potencia, un sistema de información para el seguimiento del PDEI, basado en el uso de la plataforma Oracle Business Intelligence Enterprise Edition, por medio de la consultoría</p>

Área	Objetivo Estratégico
	<p>de Deloitte y el trabajo de contraparte técnica de la DAIDE y la DSIC.</p> <p>Este sistema permite el registro, actualización y seguimiento automatizado del plan de desarrollo estratégico en todos sus componentes (Objetivos, Indicadores, Iniciativas). Además, considera tanto el plan institucional como el de las unidades académicas, en perfecta coordinación.</p> <p>Sistema de Información para el seguimiento de los Planes de Mejora de las UUAA</p> <p>Asimismo, se aprovisionaron robustas plataformas de servidores necesarias para el montaje de los sistemas de seguimiento de los Planes de Mejoras de las UUAA (DDCyF), actualmente en desarrollo.</p>

Área	Objetivo Estratégico
Gestión	<p>Contribuir al desarrollo institucional, asegurando la provisión de infraestructura, equipamiento y Tecnologías de Información y Comunicaciones de calidad.</p> <p>MODERNIZACION DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN PUCV</p> <p>Grandes Enlaces de datos</p> <p>Se configuró en modo de alta disponibilidad, el añillo de enlaces en fibra óptica que une Casa Central con el Campus Curauma, de manera que los servicios informáticos se puedan brindar indistintamente tanto desde el Datacenter principal en Casa Central, como desde el Datacenter secundario, emplazado en campus Curauma.</p> <p>Troncales de Comunicación LAN PUCV Intersedes e Intercampus</p> <div data-bbox="480 1325 1362 1451" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Impacto: Área Académica y de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlace de Fibra Óptica de alta disponibilidad para red de virtualización entre Casa Central, IBC y Campus Curauma. </div> <p>Infraestructura de Red datos</p> <p>Durante el ejercicio se construyeron redes IP tanto para nuevos Edificios como para ocho nuevas dependencias pertenecientes a distintas entidades y Direcciones.</p>

Área	Objetivo Estratégico
	<p>Nuevos Edificios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red de Datos en nuevo Edificio NBC2 <p>Nuevas Áreas de la Universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas dependencias Biblioteca Escuela de Derecho. • Nuevas dependencias Magister Trabajo Social. • Nuevas dependencias Magister Comercio. • Aula Virtual – Creces. • Incubadora de Negocios. • Instituto de Ciencias Religiosas, Tercer Piso. • Sala de Inglés, Facultad de Ingeniería • Nuevas dependencias PIIE, Casa Central <p>Equipos Centrales de Comunicaciones</p> <p>A nivel del núcleo central de comunicaciones, durante el ejercicio se reemplazaron 4 equipos, destacando la modernización del antiguo Nodo Central de Comunicaciones. Con ello la red ganó en estabilidad, confiabilidad y vida útil.</p> <p>Asimismo, se cambiaron los equipos centrales de comunicación de tres sedes de la Universidad</p> <p>Impacto: Área de Académica y Área de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo equipo de Central de comunicaciones para la RED LAN de la PUCV • Nuevo Equipo Central para comunicación vía señal inalámbrica • Nuevo equipo de distribución Facultad de Ingeniería • Nuevo equipo de distribución Edificio IBC • Nuevo equipo de distribución sede Agronomía <p>VPN, Redes Privadas Virtuales</p> <p>Una Red Privada Virtual (VPN) es un sistema que establece un canal seguro de comunicaciones a través de Internet, desde cualquier lugar del mundo hacia el interior de la red de la Universidad y que se entrega a los académicos para que accedan remotamente, a los recursos de conocimiento disponibles solo dentro de la red de la Universidad.</p> <p>Impacto: Área de Académica y Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un total de 42 nuevas conexiones virtuales fueron creadas durante el periodo. <p>Red Inalámbrica (WiFi) PUCV</p> <p>Durante el ejercicio, se instaló un total de 13 nuevos puntos de acceso inalámbricos</p>

Área	Objetivo Estratégico																																																								
	<p>profesionales.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Área Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en Construcción • Ingeniería Industrial • Escuela de Ciencias del Mar • Aula Virtual - Creces • Sala de Ingles FIN • Escuela de Comercio • Escuela de Trabajo Social </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Área de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Estudios Avanzados • Incubadora de Negocios </div> <p>Actualmente, la universidad cuenta con una plataforma Wi-Fi corporativa con 112 equipos instalados y capacidad de crecimiento hasta 250 puntos de acceso. Con ellos se alcanzó un promedio diario de 1.700 usuarios conectados y peak's de más de 3.200 usuarios conectados simultáneamente, navegando a alta velocidad.</p> <h3>TELEFONÍA EN LA PUCV</h3> <h4>Telefonía IP PUCV</h4> <p>La universidad cuenta con plataforma telefónica conformada por 1.698 teléfonos. De éstos, 599 (35%) son tecnología IP, los cuales abarcan un 60% de las sedes de la Universidad, excluyendo Casa Central, Facultad de ingeniería, Edificio Gimpert, Sausalito y Agronomía.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Sede</th> <th>Nombre</th> <th>Ciudad</th> <th>Teléfonos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Aula Virtual</td><td>Valparaíso</td><td>3</td></tr> <tr><td>2</td><td>Mantención</td><td>Valparaíso</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>Prevención de Riesgos</td><td>Valparaíso</td><td>2</td></tr> <tr><td>4</td><td>Dirección de Investigación</td><td>Valparaíso</td><td>2</td></tr> <tr><td>5</td><td>ILCL</td><td>Viña del Mar</td><td>1</td></tr> <tr><td>6</td><td>Tecnología Medica</td><td>Curauma</td><td>2</td></tr> <tr><td>7</td><td>DDCyF</td><td>Valparaíso</td><td>2</td></tr> <tr><td>8</td><td>Instituto de Física</td><td>Curauma</td><td>2</td></tr> <tr><td>9</td><td>Instituto de Química</td><td>Curauma</td><td>1</td></tr> <tr><td>10</td><td>DPM</td><td>Valparaíso</td><td>1</td></tr> <tr><td>11</td><td>NBC2</td><td>Curauma</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> <h4>Sistema Telefónico Tradicional</h4> <p>Cinco sedes de la Universidad funcionan aun con un sistema de telefonía basado en centrales telefónicas con tecnología tradicional, que están siendo gradualmente reemplazadas. Con todo, se ha instalado un grupo menor de teléfonos análogos en sedes que solo cuentan con esta tecnología.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Sede</th> <th>Nombre</th> <th>SEDE</th> <th>Teléfonos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Sede	Nombre	Ciudad	Teléfonos	1	Aula Virtual	Valparaíso	3	2	Mantención	Valparaíso	2	3	Prevención de Riesgos	Valparaíso	2	4	Dirección de Investigación	Valparaíso	2	5	ILCL	Viña del Mar	1	6	Tecnología Medica	Curauma	2	7	DDCyF	Valparaíso	2	8	Instituto de Física	Curauma	2	9	Instituto de Química	Curauma	1	10	DPM	Valparaíso	1	11	NBC2	Curauma	4	Sede	Nombre	SEDE	Teléfonos				
Sede	Nombre	Ciudad	Teléfonos																																																						
1	Aula Virtual	Valparaíso	3																																																						
2	Mantención	Valparaíso	2																																																						
3	Prevención de Riesgos	Valparaíso	2																																																						
4	Dirección de Investigación	Valparaíso	2																																																						
5	ILCL	Viña del Mar	1																																																						
6	Tecnología Medica	Curauma	2																																																						
7	DDCyF	Valparaíso	2																																																						
8	Instituto de Física	Curauma	2																																																						
9	Instituto de Química	Curauma	1																																																						
10	DPM	Valparaíso	1																																																						
11	NBC2	Curauma	4																																																						
Sede	Nombre	SEDE	Teléfonos																																																						

Área	Objetivo Estratégico			
	1	Ciencias Religiosas	Casa Central	12
	2	Incubadora de Negocios	Casa Central	7
	3	Administrador de Campus	Agronomía	1

Telefonía Móvil

Durante el ejercicio la plataforma de dispositivos móviles se vio incrementada en **81 teléfonos** (10%), como lo señala la tabla siguiente:

Equipos Telefonía Celular			
Año	Básicos	Con Plan de Datos	Total
2011	127	119	246
2012	148	122	270

No obstante el inventario de teléfonos móviles ha crecido solo de 10% con respecto al año 2011, el consumo de minutos ha crecido en casi un 20%, superando los 100.000 minutos/mes.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Conectividad IPv6

Actualmente, con el agotamiento de las direcciones IP del protocolo IP versión 4 (IPv4), se habilitó en las redes de la Universidad el nuevo protocolo Vers. 6 (IPv6), preparando la PUCV para operar bajo esta nueva tecnología.

Pantallas Corporativas de Información

A fin de ampliar los mecanismos de comunicación de la Universidad con su Comunidad, se entregó a la Facultad de Ciencias Jurídicas un sistema de pantallas corporativas de información, en reemplazo de sus antiguos Diarios Murales y como una forma de comunicación masiva y de alto nivel de actualización.

SOPORTE AL USUARIO FINAL Y A AULAS TECNOLÓGICAS

Durante el ejercicio esta DSIC continuó potenciado el servicio de apoyo a usuarios en lo relativo tanto a soporte técnico al usuario final como a las aulas tecnológicas (Salas Piscis, Génesis, Omega y laboratorios computacionales)- y también en orientación para la compra de equipamiento y asesorías tecnológicas a usuarios finales. El área de soporte distingue tres funciones básicas:

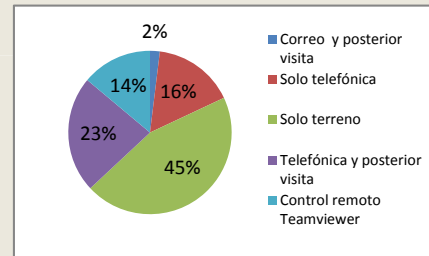
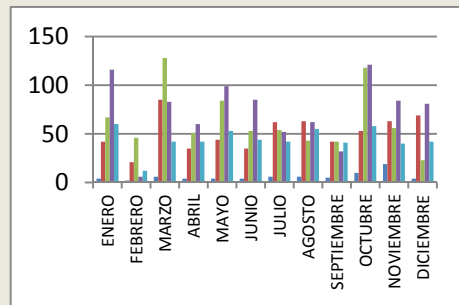
Asistencia técnica a Usuarios

Durante el año 2012 se realizaron un total de 3.921 atenciones, con estándares de servicio garantizados. En la siguiente tabla muestra el desglose de atenciones en terreno según tipo de problema presentado.

Área | **Objetivo Estratégico**

Tabla de Atenciones 2012

MES	Correo y posterior visita	Solo telefónica	Solo terreno	Telefónica y posterior visita	Control remoto Teamviewer	Total mensual
ENERO	4	42	67	116	60	289
FEBRERO	2	21	46	6	12	87
MARZO	6	85	128	83	42	344
ABRIL	4	35	51	60	42	192
MAYO	4	44	84	99	53	284
JUNIO	4	35	53	85	44	221
JULIO	6	62	54	52	42	216
AGOSTO	6	63	43	62	55	229
SEPTIEMBRE	5	42	42	32	41	162
OCTUBRE	10	53	143	146	84	436
NOVIEMBRE	19	63	56	84	40	262
DICIEMBRE	4	69	23	81	42	219
TOTAL Parcial	74	614	790	906	557	2941
TOTAL Anual	74	614	790	906	557	3921



Atenciones según tipo de Soporte

La siguiente tabla ilustra el tipo de soporte demandado por los usuarios de la universidad.

MES	HW	Correo	Servicio proxy	Servicio de red	Correo Usuario	Internet Usuario	Red Usuario	S.O Office	Universis	Virus	TOTAL
ENERO	41	0	0	2	68	41	33	61	7	36	289
FEBRERO	19	0	0	0	11	14	13	22	2	6	87
MARZO	67	0	2	0	52	64	32	96	3	28	344
ABRIL	31	0	0	2	31	34	21	53	2	18	192
MAYO	52	0	0	0	54	28	38	87	4	21	284
JUNIO	53	0	0	0	43	22	19	58	6	19	221



Área	Objetivo Estratégico											
JULIO	41	0	0	0	40	33	14	62	12	14	216	
AGOSTO	51	0	0	0	49	27	18	56	13	15	229	
SEPTIEMBRE	28	0	0	0	21	20	12	47	14	20	162	
OCTUBRE	75	0	0	0	82	44	34	130	38	33	436	
NOVIEMBRE	44	0	0	0	43	20	31	89	20	15	262	
DICIEMBRE	40	0	0	0	31	34	19	54	19	22	219	

Correos Masivos

El servicio de envío de correos masivos para unidades académicas y de gestión, tiene como finalidad evitar problemas asociados a la masividad, como congestión de los servidores de correos o sanciones por Spam, entre las principales. Durante el año 2012 se enviaron 372 correos masivos a una cantidad superior a los 500.000 destinatarios.

Dentro de las unidades que más solicitaron el servicio se encuentran:

Unidad
Escuela Derecho
Decanato Filosofía y Educación
DPD
Instituto Literatura
Nodo Logístico de Comercio Exterior
Coordinadora Programa de Movilidad Estudiantil
Dirección de Biblioteca
Fondo Solidario de Crédito Universitario
Dirección de Estudios Avanzados
Dirección de Relaciones Internacionales
Centro Interdisciplinario de Energía
Grupo Dialoga de la PUCV
DGAEA
Federación de Estudiantes PUCV
DEA
VRIEA
DDCYF
Unidad de Mantención
VRA
Dirección de Cooperación Internacional
Escuela de Ingeniería Eléctrica
Coordinadora Programa de Movilidad Estudiantil
Instituto de Biología
Dirección General de Vinculación con el Medio
Crédito & Cobranza

Área	Objetivo Estratégico																														
	<p>Instalaciones de Software</p> <p>Durante el ejercicio se instalaron 457 licencias de distintos tipos software donde un 98% corresponden a software Microsoft, empresa con la cual la Universidad mantiene un contrato tipo Campus.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Software</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Windows 7</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Office 2010</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Windows XP</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Acrobat 9 Pro</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Email Marketer</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Office 2003</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Office 2011</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Windows server 2008</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Total de Licencias instaladas</td> <td>457</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	Software	Cantidad	1	Windows 7	205	2	Office 2010	201	3	Windows XP	16	4	Acrobat 9 Pro	14	5	Email Marketer	10	6	Office 2003	6	7	Office 2011	4	8	Windows server 2008	1		Total de Licencias instaladas	457
Nº	Software	Cantidad																													
1	Windows 7	205																													
2	Office 2010	201																													
3	Windows XP	16																													
4	Acrobat 9 Pro	14																													
5	Email Marketer	10																													
6	Office 2003	6																													
7	Office 2011	4																													
8	Windows server 2008	1																													
	Total de Licencias instaladas	457																													
	<p>Asistencia Técnica a Aulas Tecnológicas</p> <p>Esta área es la encargada de garantizar el normal funcionamiento de las salas que operan con tecnologías en la Universidad (Génesis, Piscis, Omega y de los laboratorios computacionales pertenecientes a la DPD), además de incorporar nuevas tecnologías que faciliten la gestión docente.</p> <p>Atenciones de Soporte.</p> <p>Con la renovación de equipamiento realizada durante el periodo, las atenciones por problemas asociados a la plataforma multimedia instalada preferentemente en las salas Piscis, disminuyeron en un 52%, situación que en el corto plazo debe mejorar aún más, ya que los cambios planificados para el 2013, terminaron de aplicarse en el mes de Mayo 2013.</p> <p>Turnos de atención</p> <p>Durante el ejercicio 2012-2013 se implementó un sistema de solicitud de atención de fallas de salas, basado en turnos, que en conjunto con una fuerte inversión en renovación de equipamiento multimedia, permitió mejorar la productividad de dichas salas y así disminuir los reclamos o problemas declarados por los profesores, lo cual también se evidencia en el punto anterior.</p> <p>PLATAFORMA DE SERVIDORES DE LA UNIVERSIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se potenció la infraestructura de servidores en su componente de Virtualización, pasando de un ambiente de 128 servidores físicos, a 120 servidores virtuales. Con estas tecnologías se han implementado nuevos sistemas, entre los que destacan: 																														

Área	Objetivo Estratégico
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de RRHH (META4) ○ Sistema de Indicadores de Gestión Institucional ○ Sistema de Aseguramiento de la Calidad ○ Sistema FSCU ○ Sistema FSCU Deudas ○ Sistema BI Financiero ○ Sistema Ingreso Complementario ○ Nuevo Sistema de Correo Institucional ○ Portales Vicerrectoría Académica ○ Sistema contable de la PUCV <p>2. Actualización de los servidores de BD del sistema “Navegador Académico”, permitiendo con ello entregar mejores tiempos de respuesta y posibilitar su crecimiento.</p> <p>3. Se potencio la plataforma de virtualización existente en el Datacenter secundario, ubicado en Curauma, permitiendo con esto tener una replicación de los servicios más críticos de la Universidad. En el mediano plazo, se apunta a replicar en modo virtual, el total de los servicios institucionales, a fin de garantizar la continuidad de operaciones ante catástrofes del Datacenter principal.</p>

Área	Objetivo Estratégico
	<p>Contribuir al desarrollo institucional, asegurando la provisión de infraestructura, equipamiento y Tecnologías de Información y Comunicaciones de calidad.</p> <p>Plan de Acción: Asegurar la disponibilidad de equipamiento acorde a los estándares institucionales.</p> <p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico Sistema de Adquisiciones – Unidad de Abastecimiento: con la finalidad de relevar los procesos y procedimientos asociados a la operación actual del modelo de compras utilizado por la Unidad a cargo del tema, el segundo semestre del año 2012 se desarrolló por parte de un analista un trabajo destinado a levantar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de compras nacionales desarrollados al interior de la Unidad de Abastecimiento. Este levantamiento detalló los flujos de procesos seguidos, así como la interacción de cada uno de los participantes al interior de los ciclos de compra habituales. El diagnóstico antes mencionado fue finalizado a fines del año 2012.
Gestión	

Área	Objetivo estratégico
Gestión	Asegurar la provisión de servicios de apoyo de calidad a las funciones sustanciales de la Universidad.

Área	Objetivo estratégico
	<p>Plan de Acción: Implementar procesos y sistemas de calidad para la provisión de servicios administrativos.</p> <p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación de Procesos y Procedimientos. Uno de los aspectos en los cuales la Dirección de Finanzas ha centrado uno de sus focos de atención dice relación con la estandarización y documentación de los distintos procesos y procedimientos asociados que discurren al interior de la Dirección, independiente del tipo de servicio del que se trate. En este sentido, durante el año 2012 se actualizaron una serie de procedimientos y se publicaron en un compendio que contenía un alto porcentaje de los servicios ofrecidos por la Dirección de Finanzas. Lo anterior se constituyó en un elemento facilitador para el desarrollo del sistema de tramitación vía web denominado Ventanilla Unica. - Certificados de honorarios vía web: durante el primer trimestre del año 2012 y con el objetivo de proporcionar una mejora a los usuarios de la Dirección de Finanzas, se pone en marcha el sistema de autoconsulta y obtención de certificados de honorarios vía web, lo que permite al usuario mejorar los tiempos de respuesta asociados a la obtención de este tipo de certificado. - Puesta en marcha Sistema Ventanilla Unica: con la finalidad de avanzar hacia la integración de servicios administrativos a través de un único sistema en línea, se desarrolla un sistema vía web para la tramitación de documentos con la finalidad de eficientar los procesos asociados a ella y otorgar mayor trazabilidad a los servicios prestados por la Dirección de Finanzas. Durante el año 2012 se pusieron en marcha 6 tipos de solicitudes a través de este Sistema; - Solicitudes de viáticos, - emisión de documentos de garantía, - emisión de facturas de venta electrónica, - traspasos presupuestarios, - solicitudes de pedido interno y traspasos financieros. Durante el año 2013 se continúa con la implementación de nuevos tipos de solicitudes a Disponibilizar para los usuarios a través de este sistema. - Inicio proceso de conversión a normativa contable IFRS: con la finalidad de avanzar hacia los estándares de información financiero contable en uso en el país y en el extranjero, durante el segundo semestre del año 2012 se da inicio al proceso de conversión a normativa IFRS bajo la guía de una empresa auditora externa. A fines del segundo semestre se entrega a la Universidad el informe con el diagnóstico para dar inicio a los trabajos propiamente tales durante el ejercicio 2013. <p>Plan de Acción: Fortalecer mecanismos y herramientas de medición de la calidad de los procesos y servicios institucionales.</p> <p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inicio Programa de Calidad de Servicio: con la finalidad de avanzar en términos de la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios de la Vice Rectoría de Administración y Finanzas, se da inicio al programa de Calidad al interior de las cuatro Direcciones que la componen, mediante la realización de talleres y seminarios que convocan a la totalidad de los funcionarios de la Vice Rectoría. Este trabajo sienta las bases para comenzar a desarrollar un trabajo particular al interior de cada una de las Direcciones, definiendo para ello una

Área	Objetivo estratégico
	<p>metodología de trabajo basada en la definición de una Matriz de Integración que contiene los principios orientadores de la Vice Rectoría así como los escenarios de interés para cada una de las Direcciones que la componen. Lo anterior permitió avanzar a esta Dirección en la determinación de planes de acción a imlementar durante el año 2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de instrumento de medición de la calidad de servicio: en este sentido, durante el segundo semestre del año 2012, la Dirección de Finanzas trabajó en la confección de un primer instrumento genérico de la medición de la calidad de servicio, el que no se aplicó durante el ejercicio pasado a la espera de la implementación conjunta de los instrumentos correspondientes a las cuatro Direcciones pertenecientes a la VRAF.
	<p>Se concluyó la primera fase del Proyecto de Renovación del Sistema de Gestión de Personal y se logró un avance de un 70% de la segunda fase de su implementación. La inversión durante 2012 alcanzó los MM\$60. Se espera efectuar las pruebas en paralelo durante el segundo semestre de 2013 de forma que entre en producción en enero de 2014.</p> <p>Se llevó a cabo con éxito la implantación del Programa de Calidad de Servicios piloto en la Vicerrectoría de Administración y Finanzas, bajo el cual se generó un modelo de intervención a partir de la construcción colectiva y colaborativa de principios y criterios de buen servicio, logrando la participación de un 90% de los funcionarios en las distintas etapas (240 personas), totalizando 6.138 horas de formación bajo este programa (véase anexo DRH N°1)</p> <p>La inversión en capacitación funcional directa al personal de administración y servicios alcanzó la suma de MM\$102 en 2012, un 13% superior a la meta de MM\$90, con un total de 1230 participantes.</p> <p>Cabe señalar finalmente que durante el mes de octubre de 2012 se desarrolló y concluyó con éxito un nuevo proceso de negociación colectiva, el cual estableció las condiciones de trabajo para los más de 780 trabajadores sindicalizados de la Universidad, para el período comprendido entre octubre de 2012 y septiembre de 2014.</p>

Área	Objetivo estratégico
Gestión	<p>Asegurar la sostenibilidad económica del quehacer institucional.</p> <p>Plan de Acción: Desarrollar líneas emergentes de ingresos.</p> <p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diversificación de la matriz de ingresos institucionales: a partir del año 2012, la Vice Rectoría de Administración y Finanzas comenzó a trabajar sobre una red de contactos con empresas de carácter regional, destinada a generar vínculos de largo plazo que se traduzcan, entre otras cosas, en la recepción de donaciones por parte de la Universidad. Respecto de las fuentes para diversificar ingresos en la Universidad, también se considera relevante la enagenación de activos, la que contribuye a generar mayor disponibilidad de flujo de efectivo para la Institución. Finalmente, se adoptaron medidas tendientes a minimizar los saldos financieros inmovilizados en cuentas corrientes bancarias, con la finalidad de rentabilizar de una manera eficiente

Área	Objetivo estratégico
	<p>las disponibilidades de la Universidad, transformándose esto en la obtención de ingresos de carácter financiero permanente a lo largo del ejercicio pasado, lo que sin duda eficiente la gestión de flujos de fondos al interior de la Institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la participación PUCV en ingresos fiscales para IES: uno de los aspectos potenciados a partir de los últimos años al interior de la Universidad y especialmente el año 2012, fue el referido a la postulación a los diversos concursos abiertos por el Estado para la adjudicación de fondos a las IES, sobretodo aquellos asociados a Convenios de Desempeño, Programas de Mejoramiento Institucional y Fondos de Desarrollo Institucional. Estas líneas de financiamiento contribuyen de manera significativa a la concreción de una serie de iniciativas asociadas al Plan de Desarrollo Institucional. <p>Plan de Acción: Incrementar la eficiencia interna en la gestión de recursos.</p> <p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación sistema de evaluación de la pertinencia y calidad del gasto a nivel central: Este sistema se encuentra operando desde el año 2011 y está a cargo de una Unidad dependiente de la Rectoría de la Universidad. Durante el ejercicio 2012, fueron finalizados y entregados los informes de cierre asociados a la revisión de dos programas desarrollados al interior de la Administración Central; - Programa de Inglés, dependiente de la Vice Rectoría Académica y – Programa de Crédito y Cobranza, dependiente de la Vice Rectoría de Administración y Finanzas. En ambos casos se realizó un completo trabajo de diagnóstico, revisión y recomendaciones tendientes a optimizar la ejecución de ambos programas evaluados. - Desarrollo de Programa de ahorro en gastos centrales: de acuerdo a la Planificación interna de la Vice Rectoría de Administración y Finanzas, el año 2012 se inició el proceso de búsqueda de empresas expertas en la generación de este tipo de programas de ahorros, por lo que durante el segundo semestre pasado se inició una agenda de reuniones de trabajo con distintos oferentes de este tipo de servicios, con la finalidad de delinear metodologías de trabajo, presupuestos y objetivos a trazar en el corto y mediano plazo al interior de la Administración Central. Durante el ejercicio 2013 se dará inicio formal al programa en cuestión. - Fortalecer el sistema de control presupuestario: una de las contribuciones complementarias proporcionada por el sistema de tramitación de solicitudes vía web implementado durante el ejercicio pasado se refiere a la realización de un eficiente control presupuestario a través de su ciclo. Lo anterior, dado que al eliminarse los registros manuales utilizados con anterioridad, se disminuyen al mínimo las posibilidades de cometer algún tipo de error u omisión en los registros. Al mismo tiempo, al tratarse de una ventanilla única de ingreso de solicitudes, se eliminan las posibles distorsiones presupuestarias que provoca el poseer diferentes medios de recepción de trámites hacia la Dirección de Finanzas, facilitando la ejecución de los procedimientos de control existentes en la actualidad.

III. Principales Conclusiones

Con relación a las principales conclusiones respecto del período bajo revisión, es posible señalar las siguientes:

- *El Plan de Desarrollo Estratégico vigente, supone un trabajo de una profundidad muy superior a los Planes diseñados en períodos anteriores. El aumento de la complejidad de las actividades asociadas a los planes de acción y por ende a los objetivos institucionales, supone un importante desafío para el trabajo colaborativo y muchas veces transversal de distintas Vice Rectorías, Direcciones y Unidades al interior de la Institución. Lo anterior supone la necesaria generación de sinergias para avanzar de buena forma al logro de las metas trazadas por la Universidad y, en ese sentido, se transforma en un permanente desafío para la adecuada coordinación y generación de agendas comunes de trabajo multilateral.*
- *Uno de los aspectos a destacar consiste en que la revisión permanente de los compromisos adquiridos permite, en determinados momentos del tiempo y dependiendo de las distintas contingencias de la Institución, evaluar la pertinencia de determinados planes de acción y/o actividades conducentes al logro de los objetivos estratégicos de la organización. Esto permite ir realizando ajustes a los procesos internos de planificación de las distintas áreas y con ello encausar las gestiones en la dirección correcta, en cuanto a contenidos y plazos de ejecución.*
- *Uno de los principales desafíos futuros estará dado probablemente por no perder de vista que el Plan de Desarrollo Estratégico y sus distintas componentes deben tener un carácter dinámico y no estático, acorde a los cambios de escenario a los que se verá enfrentada la Institución y cada una de las partes que la componen.*