

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

### **Oficina Técnica de Personal**

Durante el año 2003 el principal objetivo de la Oficina se centró en la puesta en marcha del Sistema de Información, el cual aún cuando fue implementado en el año 2002, se debió realizar una serie de ajustes tanto a los procedimientos de la Oficina como también al sistema, de modo de disponer de la información necesaria para las tareas que se realizan.

### **Sistema de Información**

A partir de la implementación realizada el año 2002, en el mes de enero del 2003 los procesos de gestión de personal y de remuneraciones se comenzaron a realizar en forma íntegra a través del Sistema de Administración de Recursos Humanos, quedando pendientes solo algunas aplicaciones por implementar, como son Bienestar Médico y Social, y el módulo de Capacitación, que debieran estar en operación durante el primer semestre del 2004, como también el Módulo de Consulta Web, el cual permitirá a cada persona acceder vía Internet, en forma segura, a la información personal y de remuneraciones de periodos anteriores. Con esto, la plataforma informática de Recursos Humanos quedaría completa, permitiendo integrar la información entre las distintas áreas de la Dirección, y que entregue información actualizada y oportuna para los usuarios y para apoyar la toma de decisiones.

### **Tarjeta de Identificación Institucional**

Dada la necesidad de la Universidad de contar con un sistema de identificación único de funcionarios y profesores de la Universidad, que permita además posibilitar a las personas el acceso a diferentes servicios y facilitar el control de estos, se evaluaron en conjunto con la Dirección de Servicios Informáticos y Comunicaciones, distintas las alternativas tecnológicas para cumplir con este objetivo.

A partir de esto se implementó el uso de la Tarjeta de Identificación Institucional (TII), que fue entregada inicialmente a todo el personal no académico y parte del académico, la cual sirve como medio de identificación como trabajador de la Universidad, tanto en forma interna como ante algún organismo o institución externo, y que permitirá en lo inmediato acceder al control de asistencia y para el uso del beneficio de alimentación.

### **Control de Asistencia**

Tal como se señaló anteriormente, uno de los primeros usos que tiene la TII se refiere al Control de Asistencia para el personal no Académico. Antes de la implementación de este sistema, el control de asistencia era realizado mediante el uso de tarjetas de horario y relojes control ubicados e los accesos a las distintas sedes y campus. Este sistema era lento, con un nivel de seguridad y control reducido, y que generaba un tiempo de procesamiento costoso y largo.

Con este sistema, se mejoran los tiempos de transacción, se mejora en parte el control y se puede disponer de información actualizada en forma oportuna, con lo cual se agiliza el proceso y registro posterior.

Esta implementación implicó una inversión en equipos y software, con lo cual se habilitó 8 áreas de acceso como son: Casa Central, Edificio Gimpert, Edificio I.B.C., Facultad de Ingeniería, Escuela de Agronomía, Escuela de Ciencias del Mar, Instituto de Matemáticas y Campus Sausalito.

## **Seguro de enfermedades catastróficas**

Con fecha 1 de septiembre de 2003, después de un proceso de licitación, se renovó con el Consorcio Nacional de Seguros S.A. el Seguro Complementario de Enfermedades Catastróficas, el cual ha sido contratado por la Universidad para beneficio de su Personal Académico y No Académico que tengan la calidad de empleados dependientes. La vigencia del seguro es de un año, desde el 1 de septiembre de 2003 al 31 de agosto del 2004.

Adicionalmente, las personas que lo deseen pueden incorporar en este seguro a su grupo familiar, debiendo en este caso cancelar el valor correspondiente.

El valor de las primas para el actual periodo se redujeron en un 10% respecto al contrato anterior, tal como se muestra a continuación:

	Valor 2004-2003	Valor 2003-2002
Adulto	0,19116	0,2124
Menor de 18 años	0,09657	0,1073

(\*) Valores en UF

Por otra parte, el monto tope de indemnización por evento se mantuvo en UF 1.500, y el deducible UF 40.

Durante el año 2003, la cantidad de eventos catastróficos cubiertos por este seguro fue de 75 casos, que implicó un total pagado por la compañía de seguros de \$ 48.197.880.-

## **Unidad Servicios de Alimentación**

Durante el año 2003, la Unidad tuvo dentro de sus objetivos continuar con lo realizado durante el año 2002 en relación a:

- a) Mejoramiento de la Calidad de Servicio;
- b) Mejoramiento de situación financiera de la Unidad.

### **Calidad de Servicio**

La calidad de servicio fue trabajada en tres ámbitos: Personal de la Unidad, Equipamiento, y Control de Servicio.

#### **1.- Personal**

En los casos de gestión interna, en el cual trabaja personal de la Universidad, se continuó con la implementación de técnicas de Buenas Prácticas de Elaboración (GMP), las cuales son aplicables a la cadena completa de abastecimiento y producción de la Unidad, y con capacitación y mejoras relacionadas con la Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos. Asimismo, se continuó con la capacitación en temas específicos de producción, bodega, etc. en conjunto con la Oficina Técnica de Bienestar y Capacitación.

En el proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios, se realizó un trabajo con los encargados de cada área, de modo que dispusieran de mayor información al momento de evaluar, con elementos tales como los resultados de la Evaluación de Calidad de Servicio, resultados de análisis microbiológicos, etc.

#### **2.- Equipamiento**

A principios del año 2003 se implementó un cambio en la modalidad de entrega de almuerzo a los alumnos con beca, ya que esta Unidad en conjunto con la Dirección de Asuntos Estudiantiles,

implementó un sistema que permite a los usuarios acceder al servicio con una tarjeta magnética, de uso personal, que viene a reemplazar sistema de “vales de almuerzo” utilizado hasta la fecha. Con este nuevo sistema, se permite optimizar los tiempos de atención, mejorar el control de las personas que acceden al servicio, y reducir la comercialización entre alumnos de estos beneficios.

Los lugares implementados con esta tecnología fueron los casinos de: Fac. Ingeniería, Esc. De Agronomía, Esc. De Ciencias del Mar, Rubén Castro, Casa Central, Instituto de Matemáticas y Campus Sausalito.

Posteriormente, en el mes de noviembre se amplió esta modalidad a los funcionarios de la Universidad, mediante el uso de la Tarjeta de Identificación Institucional implementada por la Oficina Técnica del Personal.

Lo anterior implicó una inversión en equipos (lectores de banda magnética, computadores, etc) y en software que permitiera capturar, transmitir, almacenar y procesar la información de los servicios entregados en cada una de las áreas. Con esto se logró mejorar los procesos internos asociados al control y a la cobranza de los servicios entregados.

### 3.- Control de Servicio

Como forma de tener una permanente retroalimentación del desempeño de los casinos internos, como también de los casinos concesionados, se continuó con visitas periódicas y controles en terreno, de modo de verificar el cumplimiento de las normativas establecidas para el funcionamiento de los casinos internos, y para lo establecido en los contratos con empresas externas.

Se ha puesto un especial énfasis en el cumplimiento de las normas sanitarias de los procesos y servicios, no dejando de lado los aspectos gastronómicos y de atención en cada área. La modalidad de dos alternativas de preparaciones corriente, más un menú único para régimen dieta, se ha mantenido en casinos de Casa Central, Rubén Castro, Agronomía, Mecánica e Ingeniería; si bien es cierto que es más atractiva la posibilidad de elegir, en ocasiones se ha transformado en motivo de reclamo cuando la alternativa más preferida se agota.

En Noviembre, se realizó la Encuesta de Satisfacción de Servicios, lo que constituye una constante de la Unidad para tener elementos de juicio a la hora de evaluar la calidad tal como la perciben los usuarios. Aún cuando los resultados obtenidos muestran en general una buena percepción de los usuarios respecto del servicio entregado, tanto en casinos de administración propia como concesionados, se está revisando en forma periódica los aspectos críticos del servicio, en especial los que fueron evaluados con notas inferiores, de modo de efectuar las acciones correctivas.

Respecto de los servicios entregados por empresas externas, debido a los continuos reclamos por parte de los alumnos del Instituto de Historia, acerca del mal servicio entregado por el proveedor del momento, durante el mes de mayo se implementó el sistema de “cheque restaurant”, el cual permite a cada persona elegir entre una variada gama de alternativas, el lugar donde desee almorzar.

Por otra parte, debido a los continuos reclamos por parte de los usuarios del Casino de Fac. de Ingeniería, se procedió en el mes de diciembre a licitar este servicio, siendo adjudicado a la Empresa Central de Restaurantes, la que comenzó sus operaciones al año 2004.

### Aspectos Financieros

Al igual que en los últimos años, la cuenta presupuestaria de la Unidad de Alimentación ha reducido su déficit acumulado, debido a que se ha mantenido un permanente control de las etapas críticas de abastecimiento, producción y servicio, como forma de reducir las ineficiencias y mejorar el uso de los recursos asignados, y considerando que del punto de vista de infraestructura y equipamiento, ya no es necesario realizar grandes inversiones para mantener el servicio. Para el año 2003, la reducción del déficit acumulado superó los 45 millones de pesos, cifra superior a las reducciones de años anteriores, tal como se muestra a continuación:

<b>Resultado presupuestario a Diciembre</b>	<b>Déficit acumulado (en miles de \$)</b>	<b>Superávit anual (en miles de \$)</b>
<b>1998</b>	235.762	4.678
<b>1999</b>	217.067	18.695
<b>2000</b>	209.012	8.055
<b>2001</b>	188.199	20.813
<b>2002</b>	196.878	10.645.
<b>2003</b>	151.364	45.514

## **Oficina Técnica de Bienestar y Capacitación**

Los programas de la Oficina Técnica de Bienestar y Capacitación durante el año 2002 tuvieron como base fundamental:

- Otorgar servicios que permitieran contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios.
- Planificar y gestionar la capacitación del personal no académico, de manera de permitir un mejor desempeño laboral, a través de la adquisición de herramientas técnicas

### **Programa de Atención Individual**

A través de la atención individual se asesora, orienta y apoya tanto al funcionario como a su grupo familiar, a través de la búsqueda de alternativas de solución de problemas personales, sociales y/o económicos. Este año, los profesionales de la Oficina realizaron 1.867 atenciones a funcionarios de la Universidad.

Del punto de vista de las ayudas económicas entregadas a las personas, se entregó un total de 60 préstamos habitacionales, que ascendieron a \$ 35.950.000.- , junto con préstamos de corto plazo y préstamos sociales. Por otra parte, se entregó el beneficio de Sala Cuna a 44 funcionarias, con un monto total de \$26.109.350.-

### **Programa de Previsión**

A través de este programa se asesoró a 48 funcionarios en el área previsional de salud (FONASA/ISAPRE), de fondos de pensiones (INP/AFP) y Seguros (Sobrevivencia, Invalidez, de Vida y Catastróficos)

### **Programa Habitacional**

Este programa durante el año 2003 brindó apoyo económico a 60 funcionarios y asesoría técnica (en los casos que se requiriese) para el ahorro previo ya sea para adquirir, reparar o ampliar su vivienda. Además, se les entregó información sobre los planes de Subsidio Habitacional a través de charlas, asesorías y circulares.

Durante el año 2003, se continuó desarrollando el Programa Habitacional con un total de 17 funcionarios, el cual pretende potenciar el ahorro para adquirir una vivienda mediante postulación a los Subsidios Habitacionales. Para esto la Universidad, durante la vigencia del Contrato Colectivo del Sindicato N° 1, otorgó a los trabajadores con libreta de ahorro para la vivienda, un aporte mensual de \$ 4.000.

### **Programa de Desvinculación Laboral**

Este programa guía y apoya al personal no académico que está a un año de retirarse, respondiendo sus consultas y analizando en conjunto las alternativas de jubilación que más le adecue. En el año 2003 participaron 12 funcionarios.

Esta iniciativa se ha realizado por cuatro años consecutivos, con asesoría y gestión junto al funcionario, de la tramitación de su jubilación ante la institución previsional correspondiente (AFP e INP), con el objetivo de aminorar los costos que le cobraría un Corredor de Seguro, manteniendo así su capital acumulado intacto para el cálculo de la pensión.

### **Programa de Desarrollo**

Este programa pretende crear y ejecutar proyectos de carácter educativo, que proporcionen a los funcionarios, las herramientas y los espacios de reflexión necesarios para que puedan desarrollar habilidades sociales que les permitan manejar situaciones, resolver conflictos y dar respuestas efectivas a los cambios que se les presentan.

Durante el año 2003, se continuó con el Programa de Sobre-endeudamiento, con la participación de 8 funcionarios, con los cuales una vez por semana, se tratan los temas de presupuesto familiar y ordenamiento de las deudas internas y externas que posee el funcionario, llevando un registro detallado de estas. El objetivo de este programa no es solo ayudarlo a superar la situación del momento, sino también entregarles herramientas para que puedan gestionar de mejor forma sus ingresos y gastos, evitando situaciones similares en el futuro. Se espera en los próximos años poder incorporar a un mayor número de personas el programa..

### **Programa de Salud**

Este programa, en coordinación con el Servicio Médico del Personal, planifica y ejecuta programas de salud preventivos. En el año 2003 se realizaron las siguientes actividades:

1.- Campaña de Vacunación Antigripal. La Oficina en conjunto con el Servicio Médico del Personal vacunó a funcionarios con factores de riesgo no cubierto por el Sistema Público de Salud. Este beneficio fue extensivo a un total de **170** funcionarios.

2.- Examen Preventivo de Salud sobre los 45 años. Este examen se les efectuó a 64 personas, mediante convenio con el HOSEG, en donde se dispuso de dos semanas, de atención preferencial, en el horario de 8:30 a 13:00 hrs. , en dónde se efectuaron los siguientes exámenes:

<b>Mujeres mayores de 45 años</b>	<b>Hombres mayores de 45 años</b>
Perfil Bioquímico	Perfil bioquímico
Orina Completa	Orina completa
Radiografía de tórax	Radiografía de tórax
Electrocardiograma	Electrocardiograma
Eco tomografía Abdominal	Eco tomografía Abdominal
Test de esfuerzo	Test de esfuerzo
Mamografía	Antigénico Prostático

El resultado de estos exámenes fue evaluado por la Dra. Carlina Vargas del Servicio Médico del Personal, encontrándose personas con patologías no detectadas y que pudieron ser tratadas a tiempo.

3.- Talleres destinados a prevenir la Tendinitis. Este taller tiene carácter de preventivo se ha realizado en forma periódica en dependencias de administración y en el DAR.

### **Programa de Recreación**

En enero del 2004 se realizó el campamento de verano en la comuna de Hijuelas, incluyendo talleres ecológicos, juegos recreativos, piscina y caminatas en el sector, en cual participaron 40 niños de entre 6 y 12 años.

## **Programa de Eventos**

A partir de las Negociaciones Colectivas entre la Universidad y los Sindicatos, durante el año 2003 se continuó con la constitución de una Comisión Tripartita con representación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso a través de los profesionales de esta Oficina, con la finalidad de planificar, organizar y ejecutar tres eventos dirigidos al personal no académico. Estos eventos durante el año 2003 fueron:

1.- Fiesta Criolla: Almuerzo con motivo de la celebración de Fiestas Patrias, que se realizó en el Gimnasio de la Casa Central, con la participación de 653 funcionarios.

2.- Juguetes: La entrega de juguetes al personal administrativo y de servicios se realizó la 2° semana de diciembre, de acuerdo a lo que cada funcionario eligió para sus hijos en la exposición del mes de julio.

3.- Fiesta de Navidad: Se realiza para los hijos del personal de la Universidad, en el Sporting Club de Viña del Mar, y contempló show infantil, entrega de golosinas, helados, bebidas, etc. Para los niños y su grupo familiar.

4.- Día del Funcionario: Se realiza en el mes de enero, con la participación de 600 funcionarios, en un espacio con piscina, canchas de fútbol, tenis, etc., donde pueden disfrutar de un día al aire libre.

## **Programa de Capacitación**

Este programa pretende conocer y cubrir las necesidades de capacitación de los funcionarios así como también las de la Universidad, teniendo como guía los objetivos y orientaciones estratégicas de esta última.

### **1.- Capacitación**

Los cursos de este programa se orientaron a los funcionarios para la obtención de herramientas que le permitan tanto el perfeccionamiento laboral como el optar a realizar trabajos en forma independiente.

En el año 2003 se realizaron 108 cursos, en dónde participaron 445 alumnos con un total de 5138 horas de capacitación efectiva.

Cabe destacar los siguientes hitos:

- Se mantuvo la línea de continuidad con CONEDUCA, participando 262 alumnos en 25 cursos.
- Con el personal de la Planta Experimental de Quillota, se prosiguió por 2° año, con el programa de alfabetización para 35 funcionarios,
- Se inició con 5 funcionarios el estudio de Carreras Técnicas, por Convenio Colectivo con el Sindicato Alberto Hurtado (INACAP e Instituto Domeiko).
- Se apoyo a las Direcciones en el perfeccionamiento de sus profesionales, tanto en idiomas como en perfeccionamiento específico.

### **2.- Becas Sociales**

Este fue el primer año en que se utilizó esta modalidad, la cual permite que se usar parte de nuestros excedentes de capacitación en becas sociales, lo que se enmarca dentro la Responsabilidad Social de la Universidad con la comunidad. Estas becas estuvieron dirigidas a jóvenes cesantes o que buscaran trabajo por primera vez, provenientes de organizaciones comunales de Valparaíso y familiares de trabajadores de empresas socias de ASIVA.

El objetivo fue dar la oportunidad de descubrir y potenciar talentos a través de talleres creativos y proactivos de artesanía, literatura y pintura. Estos tuvieron, además, un módulo de formación para el trabajo de manera tal, de entregarles las herramientas suficientes para transformar sus talentos en una actividad laboral remunerada.

### 3.- Diagnóstico de Necesidades

Durante el año 2003 se comenzó a incorporar el concepto de Competencia Laboral, lo cual en términos simples es un conjunto de conocimiento, destrezas y habilidades que las personas poseen y usan en el eficiente desempeño de su trabajo. Al tener definidas las competencias corporativas y específicas necesarias para las distintas áreas de la Universidad, es posible adecuar los planes de capacitación para el logro de este objetivo.

Dado lo anterior y la importancia de la capacitación en la institución, se desarrolló en conjunto con la Corporación de Capacitación de la Construcción, un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), para el personal no académico de la Universidad, el cual a través de una metodología que incorpora la participación de Jefaturas y funcionarios, permitió conocer las habilidades necesarias en cada área y de esa forma construir el Programa de Capacitación para el año 2004.

### **Campaña de Robos**

Durante el mes de julio, esta Dirección realizó una Campaña Informativa para la Prevención de Robos. El objetivo de esta campaña fue generar conciencia en todos los miembros de la comunidad universitaria de la responsabilidad que cada persona tiene en la prevención de robos, tanto de pertenencias personales como también de propiedad de la Universidad. A través de afiches y volantes entregados en todas las áreas de la Universidad, junto con información enviada por vía electrónica a profesores y funcionarios, se pretendió informar y recordar a las personas de acciones simples que son efectivas para prevenir los robos.

I