

## Iniciativas de programas para la mejora del entorno laboral de Limpieza y mantenimiento

Enero de 2013

### **Organización/estructura**

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
1	Establecer un Comité de asesoramiento compuesto por un grupo diverso de empleados de Limpieza y mantenimiento de los tres turnos, el cual proporcionará información a la gerencia de Limpieza y mantenimiento sobre el progreso logrado al abordar las cuestiones planteadas en el informe de PRM y ofrecerá recomendaciones adicionales para garantizar que los valores y el respeto sean los pilares predominantes del entorno del departamento.	El encargado de la formación de este comité es el Comité de supervisión.	Se ha formado el Comité de asesoramiento, y la asamblea de inicio de actividades se celebró el 15 de diciembre.  El comité se reunirá cada quince días hasta finales de 2012.	Completado
2	Revisar las prácticas de asignación de tareas para garantizar que esto se realice permanentemente de manera equitativa.	Director de Limpieza y mantenimiento, Darius Dixon Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew Directora senior de empleados y contratación de personal de la Of. de RR. HH., Noreen Montgomery Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Los traslados de personal entre áreas, que no sean por necesidad comercial o para la resolución de un problema de personal, se suspendieron desde julio de 2011. Se han aprobado las prácticas revisadas las cuales comienzan a regir desde el 1.º de septiembre.	Completado
3	Evaluar la distribución y el ritmo de trabajo de los turnos para determinar si se necesitan los tres turnos o si se pueden hacer cambios y acomodar más turnos diurnos de trabajo.	Comité de asesoramiento	Se han sondeado las universidades colegas. El Comité de asesoramiento aprobó un sondeo y un subgrupo del	Completado

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
			comité está trabajando para recopilar las opiniones de los empleados (ver punto n.º 4, "Capacitación y comunicaciones"). El sondeo se distribuyó en noviembre.	
4	Examinar la estructura organizacional de servicios de Limpieza y mantenimiento.	Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew Directora sénior de clasificación y remuneración de la Of. de RR. HH., Jessica Moore Vicedirectora adjunta, Anna Wu Trabaja con Chris Chiron sobre las recomendaciones.	Se ha estudiado la estructura en términos de tiempo y etapas y se está tomando como punto de referencia un subgrupo de instituciones colegas. Se van a crear dos puestos de líder de cuadrilla para cada área, lo que brindará oportunidades de ascensos para los empleados.	Completado
5	Analizar la información salarial de Limpieza y mantenimiento para determinar si existen discrepancias inaceptables en los sueldos.	Directora sénior de clasificación y remuneración de la Of. de RR. HH., Jessica Moore Encargada de EEO/ADA, Ann Penn	La Oficina de Investigación y Evaluación Institucional ha completado un análisis preliminar. La información sobre los salarios se comparó con la información de diciembre de 2012.	Completado
6	Llevar a cabo una encuesta de satisfacción del cliente y calidad del servicio de Limpieza y mantenimiento. Realizar una encuesta/volver a medir dentro de 1 a 2 años para determinar el progreso.	Vicedirectora adjunta, Anna Wu	La encuesta más reciente se llevó a cabo en marzo de 2011.	Marzo de 2013
7	Llevar a cabo investigaciones de seguimiento, según se justifique, de cualquier actividad que se haya divulgado a PRM y que posiblemente constituya un acto ilícito de acoso o	Director de Limpieza y mantenimiento, Darius Dixon Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew	Se han abordado incidentes específicos informados a PRM. Las situaciones similares se abordarán a medida que surjan.	En progreso

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
	discriminación, de manera congruente con la declaración de confidencialidad de PRM, o sobre la base de problemas del entorno laboral divulgados en el informe.	Asesor de relaciones con los empleado y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron Encargada de EEO/ADA, Ann Penn		
8	Revisar todas las normas y políticas laborales internas de servicios de Limpieza y mantenimiento para garantizar la congruencia con las políticas y los procedimientos de la Universidad.	RR. HH. de Serv. de la Univ., Doni Posey Director de Limpieza y mantenimiento, Darius Dixon Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Las políticas y los procedimientos sobre nepotismo, acoso y transferencias se completaron en septiembre. Las políticas y los procedimientos sobre licencias y asistencia se revisaron en enero.	Completado

### **Reclutamiento y contratación**

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
1	Revisar los procesos de reclutamiento y contratación, incluidos los requisitos para el trabajo y los protocolos de entrevistas para todos los puestos temporales y permanentes de servicios de Limpieza y mantenimiento, a fin de garantizar que el reclutamiento sea congruente con las políticas de la Universidad y que las personas que se contraten cumplan con nuestros requisitos de comunicación y desempeño.	Directora sénior de empleados y contratación de personal de la Of. de RR. HH., Noreen Montgomery RR. HH. de Serv. de la Univ., Trish Batchelor Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Se ha desarrollado e implementado un enfoque más estructurado para la contratación de personal temporal y permanente, el cual incluye mayor participación por parte de RR. HH. Se ha capacitado al personal de Limpieza y mantenimiento que participa en el proceso de contratación. Se han redactado nuevamente las publicaciones de vacantes de	Completado

			trabajo y las preguntas de las entrevistas para los puestos de Limpieza y mantenimiento de todos los niveles.	
--	--	--	---	--

## **Gestión de desempeño**

<b>#</b>	<b>Medida</b>	<b>Miembros del personal responsables</b>	<b>Estado actual</b>	<b>Fecha objetivo de finalización</b>
1	Complementar el proceso de gestión de desempeño para que los empleados puedan proporcionar opiniones constructivas y evolutivas respecto de los supervisores y la gerencia de Limpieza y mantenimiento como parte de un programa piloto.	RR. HH. de Serv. de la Univ., Doni Posey Asesor de relaciones con los empleado y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Implementación piloto para el año fiscal 2012-2013	Completado
2	Revisar y modificar las descripciones de los puestos de trabajo de Limpieza y mantenimiento	RR. HH. de Serv. de la Univ., Trish Batchelor Directora sénior de clasificación y remuneración de la Of. de RR. HH., Jessica Moore Asesor de relaciones con los empleado y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Se ha implementado y redactado nuevamente la descripción del puesto de Director de Limpieza y mantenimiento. Las descripciones de los puestos de trabajo de Director adjunto, Empleado de limpieza y mantenimiento, Líder de cuadrilla y Gerente de área se han redactado nuevamente y se han aprobado. El resto de las descripciones de los puestos de trabajo de limpieza y mantenimiento se encuentran en proceso de revisión.	31 de enero de 2013
3	Para proporcionar medidas claras de responsabilidad, se debe garantizar que la función principal de "equipo de trabajo y profesionalismo" se incorpore a todos los planes de trabajo de Limpieza y mantenimiento y que la función principal de "supervisión" se incorpore a todos los planes de trabajo de los supervisores de Limpieza y mantenimiento.	RR. HH. de Serv. de la Univ., Doni Posey Asesor de relaciones con los empleado y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	El programa piloto se implementará en el año fiscal 2012-2013.	Completado

## **Capacitación y comunicaciones**

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
1	Implementar un programa de desarrollo de supervisión para todos los supervisores de Servicios de la Universidad/servicios de Limpieza y mantenimiento.	Encargado de capacitación de Serv. de la Univ., Ray Doyle Directora sénior de comunicaciones y desarrollo de talento de la Of. de RR. HH., Kathy Bryant Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Todos los gerentes de área y directores adjuntos de Limpieza y mantenimiento completaron el curso “Fundamentos de la supervisión en Carolina” y se han inscrito en el “Programa de desarrollo de habilidades de los supervisores”. Se han pautado programas mensuales que se realizarán durante la primavera de 2013.	En curso
2	Se requiere capacitación de actualización para todos los empleados y gerentes de Limpieza y mantenimiento (con intérpretes, de ser necesario) respecto de la prohibición de acoso y discriminación, incluida la información sobre las políticas pertinentes de la Universidad (política sobre la prohibición de acoso y discriminación, política para la presentación de quejas de empleados SPA y política sobre mediación), recursos del campus y protección contra las represalias.	Encargado de capacitación de Serv. de la Univ., Ray Doyle Encargada de EEO/ADA, Camille Brooks Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	La capacitación se completó en septiembre. La capacitación de preparación para empleados ausentes se programará para febrero.	28 de febrero 2013

3	<p>Proporcionar y exigir programas para la enseñanza del inglés como segundo idioma (ESL, por sus siglas en inglés) para los empleados actuales de servicios de Limpieza y mantenimiento que no tienen habilidades para mantener una conversación en inglés, según sea necesario.</p>	<p>Director de Limpieza y mantenimiento, Darius Dixon  Encargado de capacitación de Serv. de la Univ., Ray Doyle  Directora sénior de comunicaciones y desarrollo de talento de la Of. de RR. HH., Kathy Bryant  Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron</p>	<p>Las evaluaciones de las habilidades para los idiomas están en curso. El 6 de abril finalizó una capacitación de “Inglés para hablantes de otro idioma” (ESOL, por sus siglas en inglés) para 51 empleados. Una segunda vuelta de capacitación finalizará el 12 de julio. Una tercera serie comenzará el 24 de septiembre. La capacitación para aprendizaje de idiomas Rosetta Stone comenzó en octubre. El 18 de febrero comenzará una cuarta serie.</p>	En curso
4	<p>Desarrollar estrategias de formación de equipos para abordar problemas culturales dentro del departamento, incluido:</p> <p>a. Desarrollar estrategias de formación de equipos que incluirán el tratamiento de problemas transculturales y la mejora de los problemas de la gerencia/los empleados.</p> <p>b. Enfocar la capacitación de los empleados en el entendimiento de las políticas y las habilidades interpersonales/de creación de equipos y proporcionarla de manera continua y periódica, para fortalecer el conocimiento y las habilidades de comunicación.</p> <p>c. Evaluar las necesidades específicas del grupo de trabajo en varias áreas, para</p>	<p>El Comité de asesoramiento desarrollará recomendaciones respecto de las iniciativas 4a y 4b.</p> <p>Para el punto 4c,  Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew  Director de Limpieza y mantenimiento, Darius Dixon</p>	<p>El Comité de asesoramiento participó en la búsqueda de un director de Limpieza y mantenimiento en febrero y marzo.</p> <p>El Comité de asesoramiento estableció 3 subcomités para abordar las metas de mejora en respuesta al informe de PRM:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ventajas y desventajas de temas relacionados con los turnos de trabajo y cronogramas.</li> <li>2) Formas de aumentar la cultura de cambio y entendimiento, y de promover el respeto mutuo.</li> <li>3) Temas sobre las políticas que requieran ser aclarados o</li> </ol>	Completado

	futura capacitación.		capacitación al respecto, e ideas para mejorar el sistema de comunicación.	
5	Traducir los documentos/las políticas principales a los tres idiomas nativos de muchos empleados actuales de servicios de Limpieza y mantenimiento (español, birmano y karen).	Miembros del personal de la Of. de RR. HH. Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew	Se han traducido los siguientes documentos/políticas: el informe de PRM; las políticas de discriminación y acoso; la política para presentación de quejas formales; la política sobre nepotismo y las políticas de violencia en el lugar de trabajo y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA). Se seguirán traduciendo otros documentos y políticas según se considere necesario.	En progreso
6	Completar y distribuir copias del manual del empleado SPA, incluidas las versiones traducidas a los tres idiomas nativos de muchos empleados actuales de servicios de Limpieza y mantenimiento (español, birmano y karen).	Directora sénior de comunicaciones y desarrollo de talento de la Of. de RR. HH., Kathy Bryant Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew	La Of. de RR. HH. finalizó la elaboración del manual en diciembre. Será distribuido en febrero.	28 de febrero de 2013
7	Proporcionar intérpretes para las reuniones, según sea necesario.	El Comité de asesoramiento, para hacer cualquier recomendación adicional	Se seguirá brindando el servicio de intérpretes cuando se considere necesario. Además, se ha celebrado un contrato que incluye el servicio de traducción telefónica simultánea.	En curso



## Seguridad

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
1	Contemplar la contratación de Safewalk de la UNC, o una organización similar, para proporcionar acompañantes para los empleados del tercer turno que deban caminar entre los edificios del campus (el servicio actual está disponible de domingos a jueves, de 11:00 p. m. a 3:00 a. m.)	Director de Limpieza y mantenimiento, Darius Dixon Asesor de relaciones con los empleado y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Continúa el diálogo con el Comité de asesoramiento de Limpieza y mantenimiento respecto de estrategias para mejorar la seguridad.	Completado
2	Contemplar una asociación con Seguridad pública de la UNC para garantizar el patrullaje de seguridad más frecuente en lugares de alto riesgo o a ciertas horas.	Director de Limpieza y mantenimiento, Darius Dixon	El director de Limpieza y mantenimiento está en contacto con Seguridad pública para examinar las posibilidades.	Completado
3	Asegurarse de que todos los empleados de Limpieza y mantenimiento tengan información sobre cómo ponerse en contacto con ComPsych, según sea necesario.	RR. HH. de Serv. de la Univ. La-Kristyn McLean	Una hoja del programa de asistencia al empleado (EAP, por sus siglas en inglés) se tradujo al español, birmano y karen y se distribuyó entre los miembros del personal de Limpieza y mantenimiento. El contrato EAP cambió a ComPsych el 1° de febrero. Se han distribuido las traducciones revisadas con información de contacto actualizada.	Completado