

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

Febrero de 2012

### **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.	Directora de Limpieza y mantenimiento, Lea Holt 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	Medida provisional: los traslados de personal entre áreas, que no sean por necesidad comercial o para la resolución de un problema de personal, se han suspendido desde julio de 2011. Las prácticas revisadas están por finalizar.	29 de febrero de 2012
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.	31 de marzo de 2012

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
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, Carolyn Elfland Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Se está estudiando la estructura en términos de tiempo y etapas y se está tomando como punto de referencia un subgrupo de instituciones colegas. La información se ha recopilado, está siendo analizada, y se elaborarán recomendaciones.	29 de febrero de 2012
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	Este análisis continúa.	29 de febrero de 2012
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.	Director ejecutivo de Serv. de la Universidad	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 discriminación, de manera congruente con la declaración de confidencialidad de PRM, o sobre la base de problemas del entorno laboral divulgados en el informe.	Directora de Limpieza y mantenimiento, Lea Holt Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew Asesor de relaciones con los empleado y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron Encargada de EEO/ADA, Ann Penn	Se están llevando a cabo las investigaciones.	En progreso
8	Revisar todas las normas y políticas laborales internas de servicios de Limpieza y mantenimiento para garantizar la congruencia	RR. HH. de Serv. de la Univ., Doni Posey Directora de Limpieza y mantenimiento, Lea Holt	Las políticas y los procedimientos existentes se encuentran bajo revisión.	30 de junio de 2012

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
	con las políticas y los procedimientos de la Universidad.	Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron		

### **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 están redactando nuevamente las publicaciones de vacantes de trabajo y las preguntas de las entrevistas para los puestos de Limpieza y mantenimiento de todos los niveles. .	29 de febrero de 2012

### **Gestión de desempeño**

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha
---	--------	------------------------------------	---------------	-------

				<b>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	Este análisis continúa.	30 de abril de 2012
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 han redactado nuevamente y se encuentran en proceso de revisión.	31 de marzo de 2012
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	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	Los cambios se implementarán en los planes de trabajo de junio de 2012.	30 de junio de 2012

	mantenimiento.		
--	----------------	--	--

### **Capacitación y comunicaciones**

<b>#</b>	<b>Medida</b>	<b>Miembros del personal responsables</b>	<b>Estado actual</b>	<b>Fecha objetivo de finalización</b>
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 la "Iniciativa de desarrollo de supervisores". Se han pautado programas mensuales que se realizarán durante el otoño de 2012	30 de noviembre de 2012
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 Coordinadora de quejas formales de la Of. de RR. HH., Martha Fowler Asesor de relaciones con los empleados y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron	Se están desarrollando los horarios para las ofertas de cursos.	31 de marzo de 2012
3	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	Directora de Limpieza y mantenimiento, Lea Holt Encargado de capacitación de Serv. de la Univ., Ray Doyle Directora sénior de comunicaciones y	Las evaluaciones de las habilidades para los idiomas están en curso. Sobre la base de los resultados de las evaluaciones se ofrecerá una capacitación de	30 de junio de 2012

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
	mantener una conversación en inglés, según sea necesario.	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	“Inglés para hablantes de otro idioma” (ESOL, por sus siglas en inglés) para 51 empleados a partir del 18 de enero de 2012. Una segunda vuelta de capacitación comenzará en abril de 2012.	
4	Desarrollar estrategias de formación de equipos para abordar problemas culturales dentro del departamento, incluido:	El Comité de asesoramiento desarrollará recomendaciones respecto de las iniciativas 4a y 4b.	Uno de los primeros proyectos abordados por el Comité de asesoramiento es la participación en la búsqueda de un director de Limpieza y mantenimiento. Otros proyectos comenzarán en marzo.	30 de junio de 2012
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.	Para el punto 4c, Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew Directora de Limpieza y mantenimiento, Lea Holt		
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.			
c.	Evaluar las necesidades específicas del grupo de trabajo en varias áreas, para futura capacitación.			
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	Miembros del personal de la Of. de RR. HH. Directora de RR. HH. de Serv. de la Universidad, Tracy Agnew	Se han traducido el informe de PRM y la Política sobre la prohibición de acoso y discriminación, los cuales se han	En progreso

#	Medida	Miembros del personal responsables	Estado actual	Fecha objetivo de finalización
	karen).		repartido entre los miembros del personal de Limpieza y mantenimiento. Se encuentran en proceso de traducción la política para presentación de quejas formales de los empleados que están sujetos a la Ley de Personal del Estado (State Personnel Act, SPA) y la política de violencia en el lugar de trabajo. Se seguirán traduciendo otros documentos y políticas según se considere necesario.	
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. está por finalizar la elaboración del manual	31 de marzo de 2012
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.	En progreso

### **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	Directora de Limpieza y mantenimiento, Lea Holt		31 de marzo de 2012

	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.)	Asesor de relaciones con los empleado y la gerencia de la Of. de RR. HH., Chris Chiron		
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.	Directora de Limpieza y mantenimiento, Lea Holt	El director de Limpieza y mantenimiento está en contacto con Seguridad pública para examinar las posibilidades.	31 de marzo de 2012
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. Las traducciones revisadas deberían estar listas para fines de febrero.	29 de febrero de 2012