



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

**Vicerrectoría de
Administración**

Informe General de Labores Periodo 2016

Responsable

Dr. Carlos Araya Leandro

Vicerrector de Administración

Contenido

Presentación.....	3
1. Vicerrectoría de Administración	5
2. Oficina de Servicios Generales	39
3. Oficina de Suministros.....	54
4. Oficina de Administración Financiera.....	61
5. Oficina de Recursos Humanos.....	71

Presentación

En el presente informe se incluyen los principales ejes de acción, los proyectos de impacto y logros alcanzados por esta Vicerrectoría y sus Oficinas Administrativas, durante el periodo 2016, trazados para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y cumplir con el mandato del Estatuto Orgánico de coadyuvar y facilitar las actividades sustantivas de la Institución, a saber: la docencia, la investigación y la acción social.

Durante el año se logró implementar una política de Gobierno Abierto y se crea la Comisión Institucional de Gobierno Abierto (CIGA). Entre las principales acciones desarrolladas se mencionan las siguientes: la reestructuración del sitio Institucional de Transparencia, donde se incluyó información de rendición de cuentas de la labor sustantiva, apertura de procesos transparentes a través del sitio Institucional de Transparencia, aumento de la calificación en el Índice de Transparencia del Sector Público a 63.34 con una posición del cuarto lugar en el ranking global. La Universidad de Costa Rica ocupó el primer lugar de la evaluación de Datos Abiertos calificada por el Índice de Transparencia del Sector Público y se incorporó a la Red Interinstitucional de Transparencia de la Defensoría de los Habitantes.

Por otro lado, desde la Unidad de Gestión Ambiental se trabajó en la implementación del Galardón Ambiental, cuyo objetivo principal es el reconocimiento ambiental en las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad, con el fin de fortalecer una cultura ambiental que ayude a mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria, así como medir el grado de cumplimiento de la gestión ambiental. En esta primera edición, se inscribieron 23 dependencias, de las cuales 16 completaron el proceso y 14 de ellas lograron obtener este reconocimiento.

Durante el año se desarrolló un proceso de análisis de la gestión realizada por la Vicerrectoría de Administración durante los últimos cuatro años y se formularon las líneas de trabajo para el segundo período de la presente administración universitaria. Este proceso se basó en tres documentos, a saber: el plan estratégico institucional, las políticas institucionales y la propuesta de trabajo realizada por el señor Rector en la campaña que llevó a su reelección para un segundo mandato. Así las cosas, se definieron seis líneas de trabajo estratégico sobre las cuales cada una de las oficinas que componen la Vicerrectoría de Administración han formulado sus planes de trabajo futuro. Seguidamente se detalla cada.

Sistemas de información

Disponer de sistemas de información idóneos, amigables, estandarizados e interoperables que sirvan de base para simplificar, flexibilizar, agilizar procesos y permita establecer un único almacén de datos institucional de la VRA, para la toma de decisiones.

Calidad en los Servicios/Satisfacción de los requerimientos del usuario

Satisfacción de los requerimientos de los usuarios a través de metodologías, servicios eficaces y mejora continua, de modo que en el año 2020 se tenga implementado el sistema de gestión de calidad en los servicios sustantivos de la Vicerrectoría de Administración.

Gobierno Abierto

La Vicerrectoría de Administración promoverá y liderará la implementación de una política de Gobierno Abierto a nivel institucional, que permita fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia y la participación ciudadana.

Sostenibilidad Financiera

Ejecutar las acciones financieras necesarias para garantizar una situación sana y sostenible, que se pueda mantener en el tiempo mediante una política de fomento de una ejecución presupuestaria responsable, contención de gastos innecesarios y ahorro de consumos básicos.

Colaboradores se desempeñan de acuerdo a lo que la organización espera de ellos

Personal comprometido con la institución en la mejora de la prestación de servicios que ofrece la VRA a la comunidad universitaria bajo un enfoque de atención efectiva y oportuna a los usuarios internos y externos; a partir del empoderamiento y el desarrollo personal.

Gestión ambiental efectiva

Incidir en las instancias universitarias para que incorporen la gestión ambiental en todas las actividades que realizan para establecer una cultura ambiental en la comunidad universitaria.

Por otra parte, para el proceso de denuncia de la Convención Colectiva de Trabajo de Universidad de Costa Rica, esta Vicerrectoría coordinó y concluyó la elaboración de un texto sustitutivo el cual servirá como base para las negociaciones entre la Administración Universitaria y el Sindicato de Empleados de la Universidad de Costa Rica en el próximo periodo. De la propuesta de convención colectiva realizada por la administración se espera contar con un instrumento convencional que responda a los tiempos actuales en materia de reconocimiento de derechos de las personas trabajadoras, al establecimiento de políticas de igualdad de género, así como a reducir el crecimiento de la masa salarial de la institución, de manera que se pueda garantizar un sano equilibrio en las finanzas institucional en el corto, mediano y largo plazo.

Sobre este último aspectos, es vital resaltar que a pesar de que la Administración Universitaria desde hace varios años ha venido insistiendo en la necesidad de tomar medidas encaminadas a garantizar un equilibrio financiero futuro, aún los esfuerzos no se han podido concretar, de manera que una de las tareas fundamentales para el nuevo año es definir mecanismos que permitan reducciones en este rubro, tal es el caso de la disminución del porcentaje de anualidad y el cambio en la fórmula de incremento salarial por reconocimiento en el aumento del costo de vida, aspectos que han sido considerados en la propuesta de convención colectiva de trabajo formulada por la administración universitaria.

En materia financiera destaca además el incremento sostenido durante los últimos años del superávit comprometido. Este incremento se ve impulsado por el superávit de los programas de vínculo externo, el de los proyectos de infraestructura y el superávit de compromisos. El primero de ellos parece tener una característica estructural, por cuanto, durante ya varios años los proyectos de vinculación externa no son capaces de ejecutar los recursos que anualmente reciben producto de sus actividades académicas y de vinculación. En el caso del superávit por proyectos de infraestructura es más bien de carácter coyuntural y conforme se vayan concluyendo los diferentes proyectos de inversión que cuentan con presupuesto autorizado, tenderá a la disminución. Finalmente, el superávit por compromisos requiere de un conjunto de estrategias que permitan disminuirlo al máximo. Sin duda, este es un tema al que la administración universitaria debe prestarle mucha atención y establecer mecanismos que permitan revertir la tendencia al alza.

1. Vicerrectoría de Administración

1.1. Coordinación de Gobierno Abierto

En el año 2014 se inició un proceso de apertura institucional a través de la publicación de información de transparencia. La información institucional como informes de labores, escalas salariales, marco jurídico e información financiera se hizo disponible en del sitio web: <http://www.ucr.ac.cr/transparencia>. Esta iniciativa se convirtió en un eje estratégico institucional, razón por la cual la administración decide ampliar el alcance y desarrollar una estrategia de Gobierno Abierto que promueve la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Costa Rica se incorporó a la Alianza de Gobierno Abierto (OGP) en el 2012 adquiriendo importantes compromisos a nivel nacional e internacional para el desarrollo de una política de Gobierno Abierto. La Presidencia de la República en alianza con al OGP han iniciado un trabajo en común para unir esfuerzos e incorporar a todas las instituciones públicas del país.

La Universidad de Costa Rica es promotora de los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadanía en la gestión pública. En junio de 2016 el Consejo de Rectoría aprueba conformar el Comité Institucional de Gobierno Abierto (CIGA) que es liderado por la Vicerrectoría de Administración y que tiene la responsabilidad institucional de promover los principios de Gobierno Abierto en la UCR (en todas sus dependencias), en instituciones del sector público y en los sectores que lo requieran como parte de su aporte a la sociedad costarricense.

Este comité está conformado de la siguiente manera:



Los principales logros de la Vicerrectoría de Administración en la implementación de una estrategia de Gobierno Abierto se identifican en los siguientes ejes.

Eje Institucional

Considera los principales logros en Gobierno Abierto a lo interno de la institución, entre ellos se encuentran:

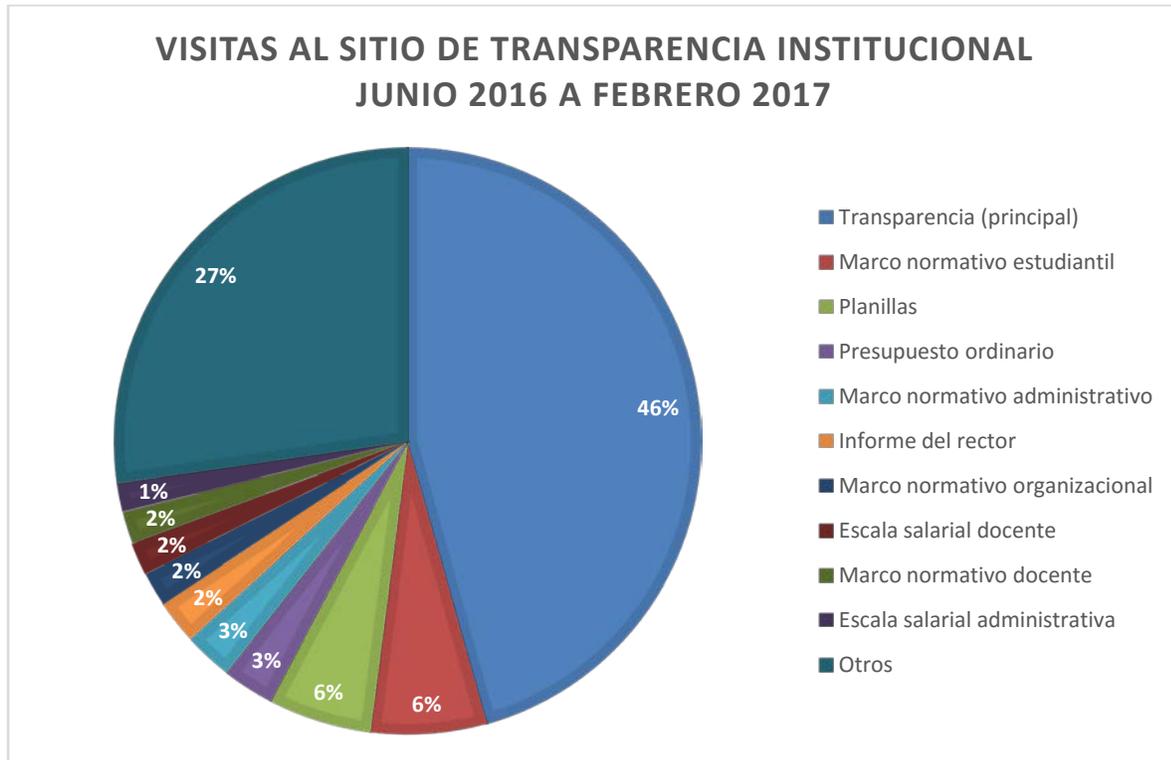
Sitio Institucional de Transparencia: <http://www.ucr.ac.cr/transparencia/>. Se gestionaron los medios para hacer disponible información de la gestión sustantiva y administrativa de la Universidad. Se detalla a continuación:

- Información institucional: funciones, competencias, servicios, recursos, estructura organizacional y medio de contacto.
- Comité Institucional de Gobierno Abierto: sesiones de trabajo, actas y explicación.
- Marco Jurídico: estatuto orgánico, ley de creación, normativa interna y leyes de la república.
- Información Financiera: presupuesto, relación de puestos, régimen becario, estados financieros, ejecución presupuestaria, dietas percibidas.
- Recurso Humano: contratación, escalas salariales, planilla institucional, perfil de puestos, evaluación del desempeño, perfil de los jerarcas, proceso de reclutamiento y selección.
- Administración: informe de labores, listado de activos inmuebles, activos inmuebles alquilados.
- Planificación: políticas institucionales, panorama cuantitativo y planes estratégicos con su evaluación.
- Compras y abastecimiento: procedimientos, plan anual de compras y gestión de compras verdes.
- Docencia: informe de labores, cátedras, carreras con sus planes de estudio, acreditación académica, concurso de antecedentes para ingreso a régimen académico y lista de docentes en régimen académico.
- Investigación: estado de la investigación, proyectos de investigación, repositorio institucional y listado de unidades de investigación.
- Acción Social: informe de labores, proyectos, calendario, repositorio y circulares e información de interés.
- Vida Estudiantil: informe de labores, proceso de admisión y asignación de becas.
- Enlaces: gacetas universitarias, Consejo Universitario, Red Interinstitucional de Transparencia entre otros.

Estadísticas del sitio de Transparencia entre junio 2016 y Febrero 2017:

Se presentaron 15 236 visitas al sitio institucional de transparencia o alguno de sus enlaces.

A continuación se muestra un gráfico de las secciones más visitadas:



Fuente: Oficina de Divulgación e Información

Datos Abiertos: desarrollo de una estrategia de publicación de información en formato abierto lo que permite usar, reusar y distribuir la información disponible en el sitio institucional e transparencia. Estos formatos permiten el análisis e interpretación de información. En la evaluación del Índice de Transparencia del Sector Público del año 2016, la Universidad de Costa Rica alcanzó el primer lugar en el ranking de datos abiertos gracias al trabajo proactivo en este tema. Así mismo, gracias al avance en esta temática la Universidad se encuentra preparada para cumplir con lo estipulado en el Decreto de Datos Abiertos que está próximo a firmar el Presidente de la República.

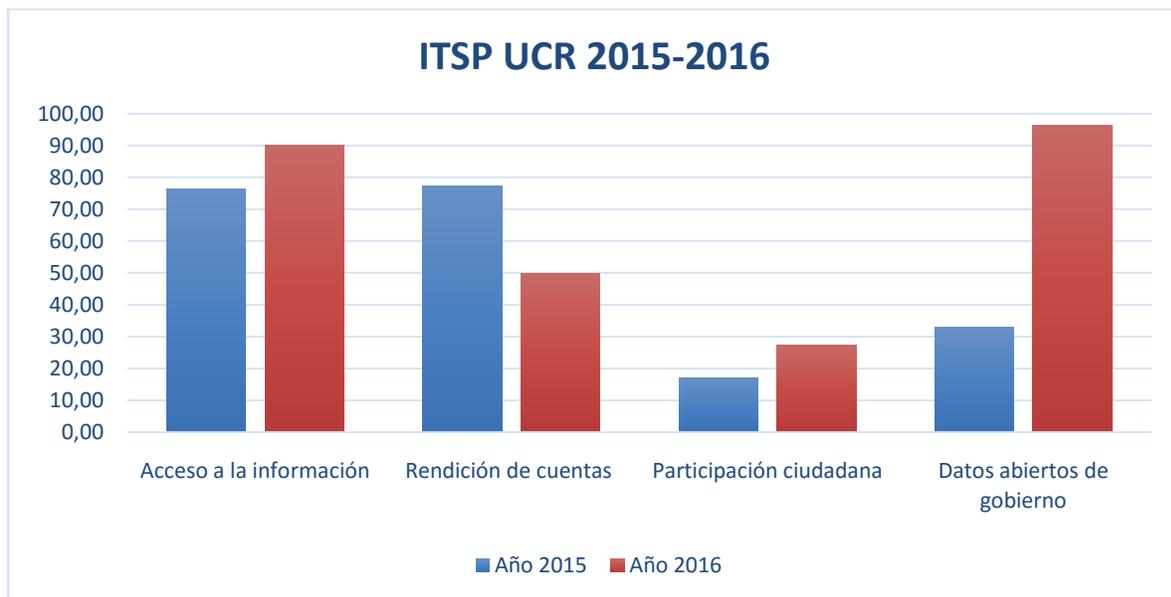
Procesos abiertos: como un elemento primordial en la transparencia y rendición de cuentas la Vicerrectoría de Administración apoya la apertura y publicación de procedimientos institucionales e importancia estratégica.

Red Interinstitucional de Transparencia: incorporación de la Universidad de Costa Rica a la Red Interinstitucional de Transparencia de la Defensoría de los Habitantes (RIT-DH) que promueve el cumplimiento de información de transparencia requerida y actualizada en el sitio web de la institución.

Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS): la UCR se incorpora al CCNRS en Octubre de 2016 por el contribuir al país en la responsabilidad social y como elemento clave para la rendición de cuentas de la responsabilidad social universitaria desde la gestión administrativa.

Comisión Nacional de Gobierno Abierto (CNGA): la Vicerrectoría de Administración capacita y especializa a un funcionario en temas de Gobierno Abierto y Datos Abiertos y facilita este recurso a CONARE, con el fin integrar la CNGA de modo que la Universidad y la academia en general tengan participación activa en todos los ejes centrales de Gobierno Abierto y forme parte de sustancial de la consolidación del país, como el primero en ser declarado de Estado Abierto al haber firmado un compromiso entre los cuatro poderes de la República.

Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP): monitoreo constante de los indicadores evaluados y del cumplimiento de la UCR como institución pública. En el año 2015 se obtuvo el tercer lugar en el Ranking Global de las instituciones más transparentes y para el año 2016 se obtuvo el cuarto lugar de esta misma categoría. A continuación se muestra un gráfico de los avances del ITSP entre los años 2015 y 2016.



Análisis de leyes, decretos y jurisprudencia: se realiza un constante monitoreo y análisis de la material legal que afecta a la Universidad para garantizar su debido cumplimiento. Se emite el criterio de recomendación técnico/legal a las unidades respectivas para el cumplimiento de los nuevos requerimientos.

Sistema web para solicitudes de información: este sistema se encuentra en etapa de pruebas por la unidad de tecnologías de la Vicerrectoría de Administración y pretende facilitar la gestión y la eficiencia en la atención de solicitudes de información de transparencia.

Modelado de buenos principios: la unidad técnica de Gobierno Abierto desarrolló un modelo de publicación de información de transparencia en formato abierto compatible con las instituciones públicas costarricenses.

Formación: Capacitaciones y charlas informativas: se han ofrecido 3 capacitaciones para que el personal universitario aprenda acerca de la importancia e implementación de las estrategias de Gobierno Abierto y pueda difundir y aplicar dichos conocimientos en sus distintas unidades. El total de funcionarios capacitados es de 25 personas.

Charla con experto: coordinación y financiamiento charla titulada “Marco jurídico y desarrollo jurisprudencial del acceso a la información pública: el caso de las universidades públicas” impartida por el Dr. Jorge Córdoba Ortega. El alcance de esta charla fue de 43 funcionarios.

Eje de Vínculo Externo

Fomenta la vinculación de la Universidad con otras instituciones públicas o privadas en relación a los temas de Gobierno Abierto. Algunos logros son:

- Apoyo a otras instituciones de Gobierno en el desarrollo e implementación de una estrategia de Gobierno Abierto.
- Participación activa en el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social.
- Representación activa en el Consejo Nacional de Gobierno Abierto.
- Participación en charlas, conferencias y talleres en los que se requiera representación del sector académico.

Eje de Comunicación

Dentro de las principales labores de comunicación se detallan las siguientes:

Videos de Gobierno Abierto: elaboración y para difusión en medios institucionales, redes sociales y como apoyo para las capacitaciones. Se desarrollaron 6 videos de Gobierno Abierto con animaciones y contenido informativo.

Material informativo y presentaciones: contribuyen a la formación de la comunidad universitaria y el país en temas de gobierno abierto.

Desarrollo de un plan de Gobierno Abierto para redes sociales: con apoyo el área de comunicación se elabora un plan de comunicación con especial énfasis redes sociales.

Difusión en medios de comunicación: se utilizaron medios como UCR Informa, red social de la UCR, Semanario Universidad y el programa de radio Diálogo Abierto para crear debates, discusiones e informar a la comunidad universitaria y el país sobre la importancia del Gobierno Abierto y los esfuerzos realizados por la Universidad de Costa Rica en este tema.

1.2. Sección de Análisis Administrativo

Al igual que en años anteriores la principal actividad y tiempo destinado por los analistas, se concentró en la atención de estudios de plazas. En total se atendieron 92 estudios específicos en las diversas unidades académicas y administrativas y en sedes y recintos regionales. Los estudios corresponden a los análisis de solicitudes nuevas de plazas, solicitudes de ampliaciones de jornada, solicitudes de apoyo temporal con cargo al presupuesto de la Rectoría, descongelamiento de plazas administrativas y otros apoyos. Los estudios se coordinaron con la Oficina de Planificación Universitaria en la etapa de actualización de la matriz integral de solicitudes de plazas administrativas, para su valoración en el proceso de recomendación del plan presupuesto.

En total se atendieron también 14 estudios de solicitudes de recargo de funciones administrativo; 28 estudios relacionados con movimientos de plazas, traslados y conversiones; se atendieron también 6 estudios de organización y funciones, entre los cuales destacan los cambios en

estructura orgánica en la Oficina de Servicios Generales y en la Oficina de Administración Financiera (Ventanilla Única y Sección de Presupuesto), cuyos cambios en funciones originados en movimientos internos de unidades ameritaron la coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, a fin de valorar posibles efectos en la matriz de procesos y en los perfiles de los cargos.

En materia de sistemas y procedimientos se realizaron 8 estudios, relacionados con manuales de procedimientos y revisión de normativa, entre las cuales destaca la correspondiente a las propuestas de Teletrabajo y Flexibilización de horarios, así como la revisión integral de la Convención Colectiva de Trabajo.

A solicitud de varias unidades y relacionado con el diagnóstico de nuevas necesidades, se realizaron 13 estudios de cargas de trabajo, entre los cuales destacan el estudio integral en el Instituto Clodomiro Picado y en la Oficina de Administración Financiera. En el presente año se logró consolidar la herramienta metodológica para la realización de los estudios de cargas de trabajo, la cual facilita la inducción y permite a la población de estudio aportar la información en línea vía electrónica, así como la generación de resultados en forma automática para el análisis por parte del analista.

Otra área específica de trabajo es la aplicación del modelo para la determinación de necesidades de conserjería. En total se atendieron 24 solicitudes de estudio. Considerando que a partir de 2017 la Universidad de Costa Rica experimentará un importante crecimiento en infraestructura con los megaproyectos de Fideicomiso y los fondos del Banco Mundial, así como, el programa de inversiones de la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones es necesario valorar una estrategia para la atención de las necesidades de los nuevos edificios, no solo de servicios de conserjería sino también de plazas administrativas y apoyo académico, lo cual amerita un enfoque integral del inventario de recursos humanos disponibles y el planteamiento de nuevas necesidades de las unidades académicas y el crecimiento en la demanda de servicios administrativos (Mantenimiento, seguridad, zonas verdes, entre otros).

Para tales efectos a finales de 2016 se elaboró un conjunto de lineamientos, criterios y variables que en adelante se utilizarán en los estudios de análisis de plazas administrativas, para un abordaje analítico integral de las unidades solicitantes que contribuya al proceso de toma de decisiones.

Entre otras actividades asumidas desde el cargo de la Jefatura de la Sección de Análisis Administrativo, se encuentran: la coordinación de la Comisión Asesora de Recursos de Revocatoria y Apelación en Subsidio (CAREAS); hasta mayo de 2016 se presidió la Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos (CUSED); participación en la Comisión de Incentivos por Mérito Académico; colaboración en la Comisión de Dedicación Exclusiva; la Comisión de Procesos de la Vicerrectoría de Administración; participación en la Comisión de Asuntos Jurídicos del Consejo Universitario en la revisión del caso de análisis de la Serie Gerencial; participación en la comisión de análisis y revisión de salarios del personal de LANAMME con motivo de la ley especial y la equiparación de salarios del personal técnico y profesiones especializadas, con base en los estudios de salarios de mercado realizados por el Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas; colaboración en el proceso de revisión de ejes estratégicos Plan Estratégico VRA 2016-2020.

Las anteriores son en síntesis las principales actividades desarrolladas por la Sección de Análisis Administrativo, además de las funciones permanentes de asesoría y apoyo estratégico, atención de consultas e información brindada durante el presente año.

1.3. Programa de Tecnologías de la Información para la Administración

Mediante el Comité de Apoyo en Tecnologías de la Información para la Administración Programa (CAPTIA- conformado por las jefaturas de TI del PTIA) se atendieron actividades de planificación, integración de equipos de trabajo y tecnologías y atención a señalamientos de auditoría, entre otras, según se detalle en el siguiente desglose:

Gobierno de TI (tecnologías de información): Se continuó con el desarrollo del plan de Gobierno de TI, el cual inició en el 2015, con la confección de los instrumentos que posteriormente serían aplicados en cada una de las oficinas. Este fue un trabajo grupal, realizado en 19 sesiones de trabajo, con algunas tareas asignadas de manera específica a los integrantes del comité y posteriormente se acordó hacer una distribución de los temas restantes de manera individual. Estos últimos se iniciaron en noviembre anterior y se continuarán en el 2017.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Plan estratégico: Se generó el plan estratégico del programa considerando las nuevas políticas del Consejo Universitario y los planes individuales de cada oficina.

Gestión de Riesgos de TI: En el capítulo de gestión de riesgos, se generaron los siguientes documentos:

- Plan de gestión del riesgo.
- Documento que detalla todos los elementos que comprenden un plan de gestión del riesgo y define la forma de administrarlo.
- Matriz de análisis de riesgos para cada una de las oficinas.
- Es el instrumento técnico que registra, controla y monitorea los diferentes riesgos identificados y clasificados, según prioridad, separados en 3 grupos: datos, sistemas y recurso humano. Incluye además los planes de acción a seguir ante la materialización de los riesgos.

Capacitación: se analizaron las necesidades del personal con base en los diferentes roles, las herramientas utilizadas actualmente, las actualizaciones de estas y las nuevas tendencias a seguir en el mercado y, sobre todo, las sugeridas por parte del Centro de Informática.

Se identificaron dichas necesidades de capacitación y se seleccionaron los temas y los posibles recursos a utilizar para sufragar los cursos, fueron identificados los que ofrecen diferentes empresas y las que se pueden impartir por parte de funcionarios del mismo equipo de trabajo, quienes para algunos temas tienen los conocimientos suficientes para transferirlos al resto del equipo.

Acuerdos de nivel de servicio (SLA/OLA)

Se definió una plantilla específica para ser aplicada en las diferentes oficinas, la cual establece las condiciones de un contrato de servicios y operaciones entre las unidades de TI y las diferentes secciones de la misma oficina. A través de este instrumento se pretende cumplir con lo señalado por las normas de la Contraloría General de la República (N-2-2007-CO-DFOE) en su apartado 4.1. y establecer compromisos entre las partes que sean objetivos y fundamentados en las capacidades reales de las unidades de TI. El siguiente paso será la especificación para cada una de las unidades y aplicación de estos acuerdos.

Estándares de herramientas

Con el propósito de establecer estándares a nivel de herramientas de hardware y software, se inició un proceso de unificación de la plataforma tecnológica, reuniendo equipos y plataformas de almacenamiento, que serán reforzadas en el 2017 para uso común; así mismo, se realizó un inventario de los recursos de TI y se inició el proceso de definición de herramientas a utilizar en el futuro y eventualmente migrar hacia estas a partir de las utilizadas en la actualidad.

Sistemas de información

Se le ha dado seguimiento a los diferentes proyectos y procesos de cada una de las oficinas coadyuvantes de la Vicerrectoría.

Auditorías

Desde el PTIA se le ha dado atención a los hallazgos señalados en las auditorías externa - para el 2016 a cargo del Despacho Carvajal y Asociados - e interna, consensuando a nivel del programa las soluciones a los problemas señalados. Igualmente se han coordinado las respuestas que se han emitido por parte de cada oficina, tanto a los auditores como a la Contraloría Universitaria, al Consejo Universitario y a la Rectoría; esto en procura de atender y resolver los problemas de manera integral y consistente.

A nivel de la Vicerrectoría se atendieron diferentes actividades relacionadas con las TI, a continuación se señalan las más importantes:

Unificación de autenticación con LDAP

Se programaron rutinas y formatos estándares para la interconexión de todos los sistemas de las oficinas de esta vicerrectoría, para la autenticación de los usuarios con el portal que administra el Centro de Informática.

De esta manera se subsanaron algunos problemas de lógica y seguridad que se daban cuando dichas rutinas eran desarrolladas por diferentes personas, permitiendo optimizar dichos códigos. El trabajo se realizó en forma conjunta con otros desarrolladores de las oficinas.

Citas al BCR

El sistema de citas para realizar trámites en las oficinas del Banco de Costa Rica, para los funcionarios de la Universidad fue desarrollado en el área de TI de la VRA, luego de su implantación se le ha continuado brindando el mantenimiento y mejoras.

Buzón Interactivo

Durante el 2016 se completó el desarrollo del sistema de buzón interactivo y se impartió la capacitación a todo el personal de las oficinas de la Vicerrectoría. Además, se coordinó con la Oficina de Divulgación (ODI) para su asesoría en materia del manejo de la publicidad del sitio, el diseño, el nombre y la revisión del contenido; después de lo indicado por la ODI se están gestionando los trámites pertinentes para su aprobación y puesta en marcha.

Software libre

Durante el 2016 se consolidó la migración de la plataforma de ofimática hacia libre office a nivel de la Vicerrectoría de Administración y la Unidad de Gestión Ambiental (UGA); sin embargo, en esta última se justificó el uso de Microsoft Office por lo que se gestionaron 13 licencias que les fue instaladas; igualmente en esta unidad se instalaron otras aplicaciones de uso exclusivo.

Uniformes

En el sistema de uniformes se generaron reportes específicos que no forman parte de la aplicación; aún falta que el Centro de Informática efectúe la entrega formal del sistema a la VRA para su administración.

GCI

El sistema de correspondencia GCI continúa operando a pesar de su obsolescencia.

Este sistema sigue presentando problemas de rendimiento y efectividad en las búsquedas. Se está a la espera de que la institución cuente con un sistema para su reemplazo.

Windows 10

Durante el 2016 se completó la migración de todos los equipos de la VRA, UGA y CEAL que tenían Windows 7 a Windows 10.

Consola antivirus

Se realizaron los cambios en la configuración y administración de la consola de antivirus, conforme a los nuevos requerimientos señalados por el Centro de Informática.

Bienes institucionales

Por parte de la VRA se completó el trabajo de análisis del sistema de Bienes Institucionales. Dicho trabajo fue validado con los usuarios para que cumpla con los requerimientos de las diferentes dependencias institucionales.

El documento generado se entregó al Centro de Informático para el desarrollo correspondiente.

Atención a Unidad de Gestión Ambiental

A la UGA se le dio el soporte requerido, incluyendo labores de migración del espacio, instalación de red nueva, inclusión al dominio VA, reemplazo de equipos, migración del sistema operativo e instalación de software especializado.

Asignación y configuración a OAF para sistema INVESTOR

Para el sistema INVESTOR adquirido por la Oficina de Administración Financiera, se procedió con la instalación y configuración de los servidores requeridos, junto con el motor de bases de datos y las herramientas requeridas. Se le dio continuidad hasta conseguir el funcionamiento idóneo y posteriormente se brindó el mantenimiento necesario a los equipos.

Ajustes a sistema SCOT (administrado por la OSG)

Se brindó apoyo en el mantenimiento del sistema SCOT de la Oficina de Servicios Generales para su adaptación con el sistema de seguridad LDAP institucional. También se brindó apoyo en labores de soporte en reiteradas ocasiones.

Plan piloto de monitoreo de parqueos

Se coordinaron acciones con diferentes empresas para monitorear la ocupación de diferentes parqueos, mediante la instalación pantallas y sistemas que indicaran los espacios disponibles en los mismos.

Con la empresa PARSO se aplicó la prueba de concepto en los parqueos de Derecho y Centro de Informática. Con estas pruebas se midieron tiempos de refrescamiento de las pantallas, capacidad de los sensores de movimiento y algunos mecanismos de evasión y violación de seguridad del sistema.

Otras pruebas que no finalizaron con éxito se iniciaron con las empresas TAS en el parqueo de Química y con Schneider Electric en Educación y Finca 2.

1.4. Gestión Administrativa

Apoyo presupuestario a otras unidades

Los recursos asignados a esta Vicerrectoría para apoyar a las distintas instancias universitarias se ejecutaron en un 99,40% (monto ejecutado ¢1.690.489.749,68) en actividades propias de su quehacer institucional, tales como: mantenimiento de edificios e instalaciones, compra de uniformes, adquisición de vehículos, arrendamientos, entre otras.

Existen cuatro rubros importantes a considerar en la ejecución de los recursos asignados, como son: tiempo extraordinario, alquiler, textiles y vestuarios, equipo de transporte respecto a estos rubros indicamos lo siguiente:

Tiempo Extraordinario: el presupuesto inicial fue de 70 millones y se efectuó un refuerzo presupuestario de 22 millones de colones, con lo cuales se atendieron varias actividades institucionales, así mismo se apoyó a varias unidades académicas que requirieron ampliar horarios para cumplir con la solicitud de la Oficina de Registro para la asignación de cursos y programación de exámenes, el gasto del presente año disminuyó con respecto al 2015 en un 25.93%.

Alquileres: En este año el presupuesto asignado para los contratos de arrendamiento fue de ¢405.337.599,61. En relación con el año anterior creció en 7,39%, esto debido principalmente a traslados temporales que se tuvieron que realizar en el tanto la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones desarrolla diversos proyectos constructivos para que se vayan atendiendo las necesidades de crecimiento de la institución.

Desde la Comisión Institucional de Planta Física adscrita a esta Vicerrectoría, se definen las funciones para la atención de infraestructura desde la Oficina del Programa de Inversiones (OEPI) y la Oficina de Servicios Generales (OSG); además se ejecutan los trámites relacionados con

alquiler de propiedades y todo lo relacionado con el requerimiento para la distribución de espacio físico y aplicación de la normativa para la distribución de estos.

La Vicerrectoría en coordinación con la Comisión Institucional de Planta Física está comprometida con la Administración para cubrir las necesidades de espacio que nacen a través del tiempo, para lo cual mediante el oficio VRA-CIPF-74-2016, se tomó el acuerdo en la Sesión 8-2016 de conformar un equipo de trabajo entre la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones, Oficina de Servicios Generales, Centro de Informática y esta Vicerrectoría, con el fin de realizar avalúos más detallados, que contemplen todas las variables para una posible asignación de espacio y con el cual se pueda valorar tanto el costo del arrendamiento como el costo de las posibles readecuaciones que se deban de realizar. En este periodo los traslados temporales más significativos fueron los siguientes: Casa Infantil Universitaria, Facultad de Derecho, el CIICLA, entre otros, a su vez se realizó la renovación de varios de los contratos vigentes.

Textiles y vestuarios: en el presente año por medio de la coordinación de la Comisión Bipartita de Uniformes se tramitó en conjunto con la Oficina de Suministros un nuevo proceso licitatorio para la adquisición de los uniformes, según mandato de la vigente Convención Colectiva de Trabajo, en este año se asignó el monto de ₡138.000.000,00, el cual representó un incremento del 27.60% respecto al año 2015.

Equipo de Transporte: En el año 2016 se asignó un presupuesto de ₡226.568.000,00, el cual creció respecto al 2015 en un 5%. Con estos recursos la Comisión Institucional para la adquisición de vehículos, valoró las solicitudes que se incluyeron en la Formulación del Presupuesto 2016 y brindó una recomendación a la Vicerrectoría, la cual se avaló y se aprobó para iniciar el trámite de licitación correspondiente ante la Oficina de Suministros, adquiriendo 13 vehículos y 8 motocicletas.

Además, en el transcurso del año se trabajó arduamente en la revisión y ejecución de los fondos ordinarios, tanto para aquellos que se encuentran comprometidos y que por algún motivo no se realizó su cancelación o quedó un saldo después de finiquitado el pago; además de los presupuestos que las unidades académicas, de investigación, acción social y de administración no utilizaron oportunamente o bien que no requerían para su operación, tomando en consideración lo establecido en las Normas Generales y Específicas para la Formulación, Ejecución, y Evaluación del presupuesto de la Universidad de Costa Rica, específicamente en el apartado G 3.4.

Se efectuó un análisis sobre el comportamiento de la partida de Tiempo Extraordinario, con los recursos asignados se apoyaron labores sustantivas de la Oficina de Servicios Generales, en las Secciones de Transportes, Seguridad y Tránsito, Mantenimiento y Construcción, así como varias unidades académicas que requerían realizar ampliación de jornadas de conserjería para cubrir las solicitudes de la Oficina de Registro para la asignación de aulas y aplicación de exámenes regulares y la atención de actividades de carácter oficial.

En relación con los fondos de vinculación externa mediante el VRA-3522-2016 se autorizó el uso del Fondo de Desarrollo Institucional para trabajos de mantenimiento de la infraestructura y equipo, con el fin de apoyar el mantenimiento de la infraestructura institucional y la ejecución de los recursos captados por las diversas unidades académicas, acción que se informó a la comunidad universitaria por medio de la circular OAF-14-2016.

Todos estos procesos, se han llevado a cabo de manera conjunta con la Rectoría y la Oficina de Administración Financiera. Es de nuestro interés continuar garantizando el equilibrio económico y tomar las medidas necesarias para atender a satisfacción las solicitudes de los usuarios.

Desde la Vicerrectoría se conformó un equipo de trabajo que realizar un análisis de la condición del control de los bienes institucionales y la normativa vigente, con el fin de brindar propuestas de mejora en el registro, control y descarte de bienes. El equipo de trabajo se conformó con la participación de la Oficina de Administración Financiera, Oficina de Servicios Generales y esta Vicerrectoría, en donde se realizaron varias sesiones de trabajo que incluyó la participación de varias oficinas administrativas como la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones, SIBDI, BOARE, entre otras.

Se generaron insumos importantes para el análisis de la situación actual de la institución. Por medio del OAF-3462-2016 y OAF-4493-2016 se brindaron recomendaciones que se están analizando con el fin de implementar acciones de mejora en los controles institucionales, además de que se ha avanzado con la integración de las fincas inscritas a nombre de la Institución, trabajo coordinado con la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones y la Oficina Jurídica.

Regionalización

Respecto a la Regionalización, la Vicerrectoría y la Administración tienen como eje transversal el fortalecimiento y la eficiencia de los diferentes procesos que se desarrolla, así como brindar el apoyo presupuestario en la medida de las posibilidades financieras y en atención a las necesidades planteadas por los Directores de Sedes y Recintos.

Entre los apoyos brindados están: los recursos de operación, arrendamientos, equipos diversos, combustibles, servicios profesionales, materiales, construcciones, remodelaciones y mantenimiento de edificios, locales y terrenos, servicios personales (tiempo extraordinario), entre otros. Seguidamente se presenta resumen de los recursos asignados para tales efectos:

Cuadro 1 Resumen de los recursos asignado a las Sedes Regionales y Recinto Universitarios Comprende el periodo 2016

Descripción	Totales
Recursos de apoyo presupuestario: tiempo extraordinario, arrendamientos, mantenimiento y apoyos varios	¢106.300.218,02
Recursos de apoyo en plazas: partidas suplencias	42,75

Fuente: Vicerrectoría de Administración

Adicional, se asignó a la Sede del Caribe una motocicleta para apoyar la labor de los oficiales de Seguridad, misma que será entregada a principios del 2017.

1.5. Unidad de Comisiones Institucionales y Mejoramiento Continuo

Comisión AH-HOC Dedicación Exclusiva

Se atendieron un total de 26 casos de Dedicación Exclusiva.

Programa Gestión de Riesgo y Reducción de Desastres

Durante el año 2016, se brindó acompañamiento a los Comités de Gestión del Riesgo y Atención de Emergencias de las Facultades de Ciencias Económicas, Ciencias Sociales, Medicina, Ingeniería y Letras, para socializar los planes y señalar los edificios respectivos. Asimismo, se le facilitó la señalización al Comité de la Sede del Caribe para rotular las Residencias Estudiantiles.

Por otra parte, con el objetivo de mantener la capacitación a los Comités en temas de gestión del riesgo, el Programa coordinó con la Escuela de Enfermería un taller de Primeros Auxilios, el cual fue impartido durante 4 días en los dos semestres del año, con una participación de 35 personas por curso.

En varias sesiones ordinarias se contó con la participación del M.Sc. Eduardo Ruíz, quien presentó un proyecto de graduación de la Maestría en Gestión del Riesgo y Atención de Emergencias, que busca generar una plataforma que cuente con datos generales sobre los Comités, brindar un análisis integral del riesgo del sitio y elaborar un Plan de Gestión del Riesgo y Atención de Emergencias de las diferentes dependencias universitarias.

Se espera que dicha propuesta sea asumida por los Comités de Gestión del Riesgo de cada unidad académica y administrativa.

Además se realizó una charla en coordinación con la Escuela Centroamericana de Geología sobre “Ceniza: una amenaza a veces subestimada” dirigida a las jefaturas administrativas, con el fin de facilitar información de cómo actuar ante una emergencia por caída de cenizas.

De manera específica se asesoró al Comité de la Sede de Occidente en el tema de la funcionalidad de los hidrantes. Se realizó un par de reuniones en las que participaron el Cuerpo de Bomberos de San Ramón, la Coordinación Administrativa de la Sede, la Oficina del Programa de Inversiones y la Vicerrectoría de Administración, obteniendo como resultado que la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones asuma el proyecto para habilitar los hidrantes, de acuerdo con la normativa nacional vigente.

Comisión Especial para la Declaratoria de la UCR Libre del Humo del Tabaco

El Consejo Universitario mediante el artículo 2, en sesión N° 5627, artículo 5 del 3 de mayo de 2012, acordó declarar a la Universidad de Costa Rica como un espacio libre de humo del tabaco.

Mediante el oficio VRA-2329-2016, se informa al señor Rector que se han cumplido a cabalidad con los cinco puntos asignados y se recomienda coordinar con la Oficina de Bienestar y Salud y

con la Clínica de Cesación de Fumado, la ejecución de esta temática con el fin de continuar con acciones que permitan mantener el acuerdo de la declaratoria.

Comité de Inversiones

Se realizaron tres sesiones del Comité de Inversiones durante el año 2016, en las cuales se presentaron los siguientes documentos:

- Informe de Inversiones del mes de agosto 2016
- Informe de Inversiones del mes de abril 2016

Comisión Institucional para la Atención del Dengue y Chikungunya

Se realizó un conversatorio de “Virosis transmitidas por el mosquito *Aedes Aegypti*”.

Se desarrolló una capacitación general a los Comités locales en el primer semestre del 2016 con el objetivo de actualizar la base de datos de los Comités conformados para la prevención y eliminación de los criaderos en las instalaciones de la institución.

Se realizó un conversatorio denominado: “Virosis o enfermedades transmitidas por el mosquito *Aedes aegypti*”, en el mes de mayo en la Facultad de Medicina con la participación de varias dependencias universitarias.

Se realizó una capacitación a Directores y Decanos en el segundo semestre de 2016 con el propósito de reforzar la estrategia implementada para el control y eliminación del mosquito *Aedes aegypti* en la Institución, la cual consiste en la conformación de Comités locales para el control de *Aedes aegypti* (**CLoCae**) con personal de las diferentes unidades académicas, de investigación y administrativas, responsables del control periódico de los posibles criaderos del mosquito. Se efectuó un taller de capacitación en el mes de setiembre en la Sala de Directores de la Facultad de Medicina, con el fin de exponer la estrategia y reforzar los conocimientos y procedimientos que están contenidos en el material de la web institucional.

En el segundo semestre del año 2016, se inició el desarrollo del proyecto denominado: “Desarrollo de un Sistema de Información para la Prevención y Control del *Aedes aegypti*”. El propósito de este proyecto es formular y poner en operación un sistema de información para recabar datos que permitan la toma de decisiones para el control del *Aedes aegypti* en la Universidad de Costa Rica.

Se pretende hacer un registro sobre la existencia de Comités locales para el control de *Aedes aegypti* (CLoCae) y las acciones realizadas por dichos Comités que le permita a la Comisión recomendar a las autoridades e instancias correspondientes la adopción de medidas que eviten la propagación del vector.

Se está analizando la propuesta para realizar el cambio del nombre de la Comisión por Comisión Institucional para el Control del *Aedes Aegypti* (**CICAE**). En el caso de los Comités Locales, en el futuro se denominarán: Comités Locales para el Control del *Aedes Aegypti* (**CLoCAE**).

Consejo Técnico Ambiental

Inició la ejecución del Reglamento para la organización y funcionamiento de la Gestión Ambiental en la Universidad de Costa Rica. Se valoró la posibilidad que dicho Reglamento sea de atacamiento obligatorio dentro del campus universitario.

Se emitió una circular a la Comunidad Universitaria en relación con el uso racional del agua.

Se discutió además sobre la necesidad de contar con un Plan de Ordenamiento de Áreas Verdes para marcar la huella constructiva que se quiere a futuro.

Finalmente, se conversó respecto a la Comisión creada para dar seguimiento a las acciones estratégicas a desarrollar en Finca 4.

Comisión Foresta Universitaria

Con el objetivo de compensar la pérdida de los árboles que se encuentran en el sitio donde se construirá la Facultad de Odontología en Finca 3, la Comisión Foresta Universitaria y la Rectoría, sembraron 176 árboles de especies nativas, distribuidos en las tres fincas del Cantón de Montes de Oca.

Además, se sembraron 12 árboles en el Recinto de Golfito y 14 árboles en la Sede del Caribe, bajo la idea de reconstruir la composición arbórea original de esos sitios, así como para embellecer el paisaje universitario.

En el proceso constructivo financiado por el Banco Mundial, la Universidad se comprometió a compensar la corta de árboles y brindarles mantenimiento, razón por la cual se sembraron 92 árboles en la Finca Santa Ana y en la Sede de Guanacaste

También se realizaron unas 30 valoraciones para determinar el estado de los árboles en todas las instalaciones de la Universidad y brindar las recomendaciones respectivas.

Durante el año 2016, la Comisión implementó visitas guiadas abiertas al público, en las cuales se brindaba una pequeña reseña de las especies de árboles presentes en las fincas de Montes de Oca, así como las técnicas para verificar la condición de los mismos.

Comisión Institucional para la Reposición de Bienes (CIRBI)

Se realizaron 20 sesiones de trabajo donde se atendieron unas 50 solicitudes de autorización de exclusión de bienes. Se realizaron tres debidos procesos al existir indicios de negligencia, dolo o responsabilidad por parte del funcionario(a) universitario(a) en la pérdida del bien.

Comisión Bipartita de Uniformes

Se gestionó un nuevo proceso de licitación en coordinación con la Oficina de Suministros, para la compra de uniformes a partir del año 2016, las cuales están pendientes de entrega y se estima que su distribución se realice entre los meses de marzo y junio del 2017.

Durante el año 2016 se efectuó una coordinación permanente con la Unidad de Almacenamiento de la Oficina de Suministros con el fin de solventar algunas de las necesidades que surgieron en las diferentes instancias universitarias.

Comisión Institucional de Planta Física

La Comisión Institucional de Planta Física es el órgano encargado de velar por la correcta planificación de la infraestructura de la Institución, en apego a principios de eficiencia, eficacia y el desarrollo armónico de la planta física con el ambiente.

Se realizaron un total de 13 sesiones de trabajo.

Los diferentes proyectos son desarrollados por la Oficina de Servicios o por la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones, según su ámbito de acción, entre las que destacan:

- En Sesión CIPF-1 y 2-2016 se continuó con el análisis del caso de los Apartamentos Villa della Universitá, ubicados contiguo al LANAMME, donde se acordó la construcción de un muro con louvers que impediría la vista de los arrendatarios del inmueble a los terrenos de la Institución.
- En Sesión CIPF-2-2016 se analizó mediante una presentación del Arq. Omar Chavarría Abarca, el proyecto del Ministerio de Obras Públicas y Transporte sobre el paso a desnivel en UCR-Rotonda de la Bandera-Guadalupe y la posible afectación de la infraestructura de la UCR por dicho proyecto. Según el contacto entre la OEPI y el CONAVI, este proyecto se realizará a largo plazo.
- En Sesión CIPF-5-2016 se retomó el análisis del proyecto de la Oficina de Administración Financiera sobre la instalación de cajeros automáticos en el campus Universitario. Actualmente se encuentra pendiente analizar un informe en el cual se proponen distintos lugares dentro de la Sede Rodrigo Facio, debido a que los anteriores espacios no se podían intervenir ya que aún pertenecen al Fideicomiso.
- En Sesión CIPF-7-2016 se aprobó la construcción del edificio de la Facultad de Educación, proyecto incluido en el Plan de Inversiones 2017.
- En Sesión CIPF-8-2016 se autorizó la construcción de un biogestor mesofílico en la Estación Experimental Fabio Baudrit.
- En Sesión CIPF-9-2016 se aprobó la construcción de un edificio para el Centro de Investigación en Estudios de la Mujer.
- En Sesión CIPF-10-2016 del se contó con la presencia de la Dra. Alejandra Rivero Breedy, Directora de la Oficina de Bienestar y Salud, con el fin de analizar el Plan de Emergencia solicitado a la USOA para el correcto funcionamiento de la Casa Infantil Universitaria, la cual se ubicará temporalmente en un inmueble arrendado.
- En Sesión CIPF-10-2016 se realizó la presentación del Arq. Kevin Cotter Murillo, Director de la Oficina del Programa de Inversiones, en la cual se analizó la construcción del edificio de la Facultad de Odontología en Finca 3 (Instalaciones Deportivas). Sobre este caso, se

interpuso una denuncia en la Sala Constitucional la cual a enero del 2017 se encuentra pendiente de sentencia.

- En Sesión CIPF-10-2016 se autorizó la construcción del Edificio de la Escuela de Lenguas Modernas en el tanto se implementan las medidas de mitigación necesarias que permitan al sector estudiantil contar con espacios de interacción social.
- En Sesión CIPF-11-2016 se avaló el proyecto de la Federación de Estudiantes denominado “Estaciones de Carga Ecológica”, las cuales se instalaron en puntos estratégicos de la Sede Rodrigo Facio.
- En Sesión CIPF-11-2016 se autorizó la construcción del nuevo edificio para la Oficina de Bienestar y Salud, la cual se ubicará en Finca 3 (Instalaciones Deportivas).
- En Sesión CIPF-12-2016 se autorizó la construcción de un edificio de Seguridad en la Sede de Occidente.
- En Sesión CIPF-13-2016 se autorizó la remodelación de las instalaciones actuales de la Sección de Seguridad y Tránsito.
- En Sesión CIPF-13-2016 se solicitó de manera urgente a la Oficina de Servicios Generales junto con el LANAMME realizar un estudio sobre puentes, calles y alcantarillas de la Institución.
- En Sesión CIPF-13-2016 se analizó la propuesta de la Oficina de Servicios Generales sobre el proyecto denominado: “Palimpsesto Universitario”, el cual fue aprobado y enviado a la Rectoría.
- En Sesión CIPF-13-2016 se analizó la solicitud de la Sede de Occidente sobre el apoyo de la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones para el diseño de la Red de Hidrantes, por lo cual se envió a la Rectoría para el respectivo el aval.
- En Sesión CIPF-13-2016 se aprobó la intervención en las paradas del Autobús Universitario, con el fin de que sea accesible para aquellas personas que circulan en silla de ruedas. El informe se envió a la Rectoría debido a que las paradas pertenecen al Fideicomiso, razón por la cual se necesita el aval para realizar cualquier cambio.

Solicitudes de espacio físico

1. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
2. Rectoría
3. Centro de Investigación en Identidad y Cultura Latinoamericana
4. Centro de Investigaciones Agronómicas
5. PROIN
6. Vicerrectoría de Acción Social
7. Consejo de Área de Sedes Regionales
8. Taller de Ortoprótisis, Escuela de Tecnologías en Salud
9. Escuela de Formación Docente
10. Escuela de Arquitectura
11. Museo de la Universidad de Costa Rica
12. Programa Institucional para la Persona Adulta Mayor
13. Centro de Evaluación Académica

14. Facultad de Ciencias Agroalimentarias
15. Escuela de Artes Plásticas(2)
16. Facultad de Ciencias Económicas
17. Programa de Posgrado en Artes

Solicitudes de intervención en Infraestructura

1. Estación Experimental Fabio Baudrit Moreno
2. Centro de Investigaciones Agronómicas
3. Facultad de Ciencias Agroalimentarias
4. Liceo Nueva Laboratorio Emma Gamboa
5. Regencia Química
6. Escuela de Nutrición
7. Centro de Investigación en Ciencia e Ingeniería de Materiales
8. Recinto de Golfito
9. Centro de Investigaciones en Productos Naturales
10. Centro de Investigaciones en Ciencias del Mar y Limnología
11. Sede del Atlántico
12. Casa de Idiomas Escuela de Lenguas Modernas

Edificios 2016- Banco Mundial

1. Sede Occidente
2. Edificio de aulas y laboratorios Sede de Guanacaste
3. Edificio de aulas y laboratorios Sede del Atlántico
4. Edificio Sede del Pacífico Edificio Esparza
5. Edificio CIMOUH
6. Obras Urbanización
7. Planta de Tratamiento de Aguas Especiales Finca 2.

Fideicomiso UCR/BCR 2011

1. Facultad de Ingenierías
2. Facultad de Derecho
3. Edificio de Parques
4. Escuela de Ciencias de la Comunicación e Informática
5. Plaza de la Autonomía

Fondos Ordinarios

1. Biblioteca Sede del Atlántico
2. LANAMME Sede de Guanacaste
3. Jardín Botánico Lankester

Finalmente con respecto al tema de participación activa de comisiones, se participó en aproximadamente 60 sesiones de trabajo en las siguientes instancias universitarias: Comisión Carbono Neutro, Comisión Institucional en Materia de Discapacidad, Programa Institucional en Discapacidad, Comisión Finca Siete Manantiales, Consejo Técnico Ambiental y Grupo Técnico Asesor en Materia de Fumigaciones.

1.6. Comisión Evaluadora de Acoso Laboral

La labor realizada por la CEAL se basa en cinco componentes claves: 1) Atención a las denuncias e investigación-pericial, 2) Investigación y Análisis en materia de Acoso Laboral, 3) Divulgación y Prevención del Acoso Laboral en la UCR, 4) Evaluación global, sistemática y regular de los procesos de trabajo.

De la atención a las denuncias e investigación-pericial

Las acciones desarrolladas por parte de la CEAL se brindan de manera permanente y las mismas dependen de la demanda de los servicios ante la Junta de Relaciones Laborales y la Comisión Instructora Institucional.

En el período 2016 se recibieron 6 expedientes, para ser custodiados e investigados.

- Se mantienen en investigación 16 expedientes.
- Se han entrevistado 5 testigos.
- Se han emitido 19 convocatorias para toma de declaraciones.
- Se han realizado 9 consultas a otras instancias.
- Se han emitido 40 oficios formales.
- Se han emitido 31 resoluciones interlocutorias.
- Se han emitido 35 oficios para notificaciones.
- Se han realizado 24 copias de expedientes.
- Se han realizado 12 tomas de declaración.
- Se han realizado 2 visitas para la revisión de espacios físicos en la Estación Experimental Alfredo Volio Mata.
- Se han realizado 2 aplicaciones de pruebas psicológicas.
- Se han recibido 35 visitas a la CEAL para la revisión de expedientes.

Cabe hacer la aclaración de que los expedientes AL-002-2014 y 02-2015-AL fueron tramitados por la CEAL durante el año 2016 y estando ya avanzado el proceso de investigación pericial las partes denunciante solicitaron al órgano instructor la aplicación de una medida alterna de resolución del conflicto (Ley RAC) lo cual no se logra evidenciar en los datos estadísticos detallados anteriormente.

De la Investigación y Análisis en materia de Acoso Laboral

Con base en las experiencias de la CEAL en la gestión pericial se tomó la decisión de remitir el oficio CEAL-039-2016 a la Oficina Jurídica para consultar sobre tres aspectos que esta Comisión

considera importantes en la aplicación e interpretación de la normativa en materia de acoso laboral; a saber la aplicabilidad de la Ley RAC en atención de denuncias de acoso laboral en la institución, a su vez cuál sería el órgano competente para la aplicación de la misma, ¿si es el órgano instructor o el órgano investigador pericial?; así mismo, otro aspecto consultado radica en la correcta aplicación del Reglamento de la Universidad de Costa Rica en Contra del Hostigamiento en el Trabajo o Acoso Laboral a trabajadores no institucionales que brindan servicios a la Universidad de Costa Rica.

Divulgación y Prevención del Acoso Laboral en la UCR

Considerando que parte de las labores que realiza la CEAL se centran en la promoción y la prevención, se creó en el 2015 una propuesta cuya estrategia permitiera trabajar el tema del acoso laboral, incluso antes de que el mismo ocurra, con el fin de promover el ideal de la prevención antes de la atención. Dicha propuesta recibió la colaboración de la Vicerrectoría de Investigación en el año 2015, en la cual se aplicó un instrumento como plan piloto. En consecuencia, a dicha aplicación, para el año 2016 se facilitaron dos talleres informativos sobre acoso laboral a dos grupos de funcionarios de esa misma unidad, en las fechas 26 de mayo y 02 de junio.

Aunado a lo anterior y ante la necesidad de que los usuarios (as) cuenten con algún insumo para presentar sus denuncias se realizó un boletín informativo con las principales interrogantes que presentan los usuarios cuando realizan consultas a la CEAL, de manera que de una forma concisa se logró responder a las principales preguntas.

Este boletín fue entregado tanto a la Junta de Relaciones Laborales y la Comisión Instructora, donde se reciben las denuncias y a su vez la CEAL cuenta con ejemplares, en caso de que algún funcionario (a) recurra a la misma para realizar sus consultas.

Evaluación global, sistemática y regular de los procesos de trabajo

La evaluación es siempre un proceso fundamental en cualquier oficina o departamento, ya que la misma permite identificar fortalezas y oportunidades para valorar el qué, cómo y para qué de los procesos de trabajo que se desarrollan.

Luego de un análisis respecto de la capacidad de esta Comisión, para reducir sus tiempos de respuesta dentro de la jornada asignada a sus funcionarios, la CEAL acordó llevar a cabo la investigación pericial mediante el siguiente procedimiento:

- ✓ Análisis conjunto de la denuncia y la contestación de la parte denunciada.
- ✓ Realización de entrevistas por parte de las tres disciplinas.
- ✓ Realización de trabajo de campo, lo cual implica también la aplicación de instrumentos de Psicología y Trabajo Social.
- ✓ Conjunción de resultados de cada disciplina, lo que a su vez conlleva al respectivo análisis interdisciplinario.
- ✓ Redacción del informe técnico pericial.

Como ya se ha señalado en informes anteriores se mantiene un incremento de los casos que atiende la CEAL, por lo que esta Comisión instituyó un procedimiento con el objeto de acortar los tiempos de respuesta. Asimismo, es determinante para la CEAL contar con el criterio de la Oficina Jurídica sobre la aplicación e interpretación de normas, y del cual esta Comisión se encuentra a la espera.

Con respecto a la prevención y divulgación se lograron iniciar acciones basados en el cuestionario diseñado en 2015 y ejecutado como plan piloto en el siguiente año, lo que demuestra una continuidad en los procesos de este eje, ahora bien, para el año 2017 se pretende aplicar a la comunidad universitaria el instrumento y con base en los hallazgos más relevantes, orientar las acciones de prevención y promoción pertinentes.

Asimismo, la CEAL continuará dedicándose a las acciones y diligencias que se requieran en la investigación pericial para la atención de los expedientes bajo su custodia.

1.7. Unidad de Gestión Ambiental

Durante el año 2016, la Unidad de Gestión Ambiental trabajó en varias líneas y en diferentes niveles para atender las necesidades institucionales en su tema de competencia. Se tuvo acercamiento con unidades académicas y administrativas, a través del proyecto de Galardón Ambiental, no obstante, las intervenciones realizadas permitieron conocer otras necesidades importantes de atender a nivel institucional. En el marco del Proyecto de Mejoramiento Institucional (PMI), se atendieron las regencias ambientales de sendos proyectos que iniciaron en 2016 y se realizaron gestiones para atender la gestión ambiental cuando los edificios del PMI entren en operación. Otros proyectos que se desarrollaron fueron el de aguas residuales en la Finca 1 y Finca 2 de la Sede Rodrigo Facio, uso eficiente de la energía eléctrica y la propuesta para el repoblamiento y rehabilitación de zonas verdes de la Sede Rodrigo Facio.

Reconocimiento Ambiental “Galardón Ambiental UCR”

El proyecto es un reconocimiento ambiental institucional para las unidades que conforman la Universidad de Costa Rica. Su objetivo es sensibilizar para que la población tome consciencia y por ende adquiera el compromiso con el ambiente haciendo más coherente la teoría y la práctica en el quehacer universitario, lo que conllevará a consolidar una cultura ambiental en la comunidad universitaria. Este proyecto es parte del compromiso planteado en las políticas de sostenibilidad ambiental aprobadas por el Consejo Universitario, en la Sesión N° 5854 del 20 de marzo del 2015.

La Universidad ha venido realizando esfuerzos en muchas áreas mediante programas, proyectos y campañas en el marco de inter – multi y transdisciplinariedad - orientadas al manejo, conservación y protección del ambiente como parte de sus actividades sustantivas; no obstante, con este proyecto se busca integrar la gestión ambiental en el quehacer de la gestión administrativa y que el conocimiento generado desde lo académico pueda incorporarse en la operación diaria de la Institución.

En 2016, se ejecutó la Primera Edición 2015-2016 y se hizo el lanzamiento de la Segunda Edición 2016-2017.

Gestiones realizadas del Programa de Galardón Ambiental

Como acciones generales para estructurar el programa de Galardón ambiental, se desarrolló la guía sobre el proyecto, definiendo los objetivos, alcances y el sistema de evaluación del mismo. Se creó el sitio web de galardón, el cual se administra a la fecha, incluyendo información sobre Galardón Ambiental y material relevante sobre el ambiente, que coadyuve a las unidades a ser autogestionarias en la materia.

Se realizaron diseños para implementar una campaña de concientización y promoción sobre buenas prácticas ambientales, también se diseñaron afiches y se colocaron en los centros de transferencia de residuos, indicando los materiales que deben separarse y cuáles no son valorizables.

Se elaboró un video con la colaboración de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva quién puso a disposición de la UGA un técnico y sus instalaciones para que asesorara y realizara el diseño y edición del video. Tiene una duración aproximada de 4 minutos en donde se explica que es el Galardón Ambiental y se incorporaron imágenes de algunas de las experiencias de las unidades participantes.

Primera edición

En el marco de la Primera Edición de Galardón, se incentivó a la comunidad universitaria a participar en el programa, haciendo visitas a las unidades y utilizando medios digitales. Se les dio acompañamiento y orientación por parte de un gestor asignado de la UGA a las unidades inscritas durante el plazo de desarrollo de la edición, donde se realizaron pre-evaluaciones para conocer el nivel de avance de las mismas.

La sensibilización y la capacitación es un punto medular en la gestión ambiental, por lo cual se realizaron capacitaciones con las unidades participantes, las cuales se detallan en el apartado respectivo.

En coordinación con los auditores inscritos en el Grupo de Auditores Internos en Gestión de la Calidad y Ambiente (GAI) del Programa de Cooperación para la Acreditación de Ensayos y Laboratorios de la Universidad de Costa Rica (PROCOA) de la Vicerrectoría de Investigación, se realizaron las evaluaciones de las unidades que presentaron los informes finales en el proceso de Galardón.

Otra gestión en la cual se articuló con la academia, fue la confección de la estatuilla del galardón, la cual se coordinó con Escuela de Artes Plásticas.

Segunda edición

Para la Segunda Edición, igualmente se ha incentivado a las unidades a participar, se han realizado visitas y reuniones con los interesados.

Basados en la experiencia de la Primera Edición, se crearon dos nuevas herramientas, una para unidades agroalimentarias y otra para organizaciones estudiantiles, también se actualizaron las áreas temáticas sobre las que se van a desarrollar las buenas prácticas ambientales.

Logros obtenidos en el programa de Galardón Ambiental UCR

El logro más relevante que se ha tenido con el programa de Galardón Ambiental UCR, ha sido la participación de nuevas unidades en la gestión ambiental, lo que lleva al fortalecimiento de la cultura ambiental en la Universidad de Costa Rica. Como suma de las acciones desarrolladas por las unidades participantes, se mitiga parte del impacto ambiental que las mismas causan. Las unidades han ayudado a mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria.

En el siguiente cuadro se presentan los datos de las unidades inscritas, la cantidad de funcionarios que pertenecen a dichas dependencias, que se considera se han impactado directamente con las acciones realizadas, y la cantidad de unidades galardonadas en la Primera Edición, ya que aún no se ha concluido el proceso. Es relevante indicar que para el periodo 2015-

2016, el 30 % de las unidades participantes correspondió a Sedes Regionales, lo que se considera importante dentro de la política de regionalización de la Institución.

Datos de participación para la Primera y Segunda Edición de Galardón Ambiental

Ítem	Edición 2015-2016	Edición 2016-2017
Unidades inscritas	23	28 ¹
Funcionarios alcanzados directamente	1118	1400 ²
Galardonados	14	N.A.

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados.

Actividades de Capacitación y Sensibilización Ambiental

La capacitación y sensibilización en la temática ambiental es un eje primordial, debido a que los cambios en las conductas de las personas se dan una vez que las mismas sean sensibles al tema, lo cual únicamente se puede dar cuando se conozca y se interiorice el conocimiento; por lo cual, la Educación Ambiental es un eje transversal en los quehaceres de la UGA.

En 2016 se realizaron actividades como apoyo a Galardón Ambiental, así como a solicitud de unidades interesadas.

Actividades de apoyo a Galardón Ambiental

En el primer semestre se realizaron tres actividades con una duración de tres horas cada una, impactando en promedio a una población de 90 funcionarios. Los temas de cada una de las capacitaciones fueron:

- Recurso hídrico y Energía Eléctrica: fuentes alternativas y uso eficiente de los recursos.
- Manejo de Residuos Sólidos en la UCR: Sistema de Recolección UCR y la adecuada separación de los residuos sólidos valorizables.
- Cambio Climático, realizada en conjunto con el Programa de Cambio Climático, de la Escuela de Ingeniería Agrícola-UCR “Promoviendo la adaptación al cambio climático en y desde la Universidad de Costa Rica”.

En el segundo semestre se organizó y facilitó una actividad de inducción para la Segunda Edición Galardón Ambiental 2016-2017, a la cual asistieron 34 personas de diferentes unidades.

También se realizaron dos talleres, a saber: Gestión de Residuos Sólidos en el que se impactaron 18 personas y Recurso Hídrico: estado del Agua de Consumo y residual en la UCR al cual asistieron 28 personas.

Capacitaciones

Muchas de las unidades de la Institución no se han inscrito en Galardón Ambiental; o bien, tienen necesidades particulares sobre fortalecimiento de capacidades en temas ambientales, por lo cual también se han atendido solicitudes directas de los interesados. En 2016 las siguientes fueron las capacitaciones ofrecidas por demanda:

¹ A la fecha de elaboración del informe.

² A la fecha de elaboración del informe.

Escuela de Enfermería: “Gestión de los Residuos Sólidos en la UCR”.

Se realizó una actividad de capacitación de cuatro horas, dirigida a 55 estudiantes del segundo año de carrera de Enfermería, en el auditorio de la Biblioteca de Ciencias de la Salud, en atención a las gestiones que realiza la Escuela en Bandera Azul Ecológica.

Escuela de Medicina y LEBI: Gestión de los Residuos Sólidos ordinarios, valorizables y peligrosos. Manejo de los Centros de Transferencia

Se realizaron 4 actividades de capacitación de tres horas de duración cada una, dos dirigidas a Asistentes de Laboratorio impactando un total de 10 personas, y dos dirigidas a conserjes, al cual asistieron más de 10 conserjes de la Facultad de Medicina. A este grupo se le sumó el tema de “Uso responsable de productos de limpieza y su relación con el uso racional y responsable del agua”

Residencias Estudiantiles

Se realizaron 2 actividades de sensibilización impactando un total de 160 estudiantes de primer ingreso a la Universidad, que habitarán en las residencias estudiantiles. Dichas actividades se organizaron de manera conjunta con el grupo “Reciclarte”, conformado por estudiantes de las mismas residencias. La estrategia elegida fue capacitar primero a los integrantes de Reciclarte con el objetivo que ellos replicaran la información y técnicas de mediación pedagógica a la población meta.

Capacitación a Programa de Liderazgo para Campaña de recolección de Residuos Sólidos Valorizables en el campus de la Sede Rodrigo Facio

Los estudiantes de Liderazgo coordinaron con UGA la Campaña de Recolección de Residuos Valorizables que se realizó durante tres días en el marco de la Semana Ambiental. Como parte de lo propuesto por UGA fue capacitarlos en el tema para que fueran agentes multiplicadores, en la cual se vieron impactados en primera instancia cerca de 10 estudiantes que asistieron a una capacitación de cuatro horas sobre el tema Gestión de Residuos.

Posteriormente, se definieron las estrategias y coordinación para preparar la campaña de divulgación, contacto de empresas que acopian los diferentes residuos, permisos y gestiones a lo interno de la Universidad.

Otros apoyos

Centro Infantil Laboratorio

Se brindó apoyo a una de las actividades extracurriculares del Centro dirigida a las familias usuarias, colocando un puesto de información acerca de la “Gestión de Residuos Sólidos en la UCR”.

Apoyo a la Comisión institucional de atención del dengue

Por solicitud de la Comisión se brindó asesoría para el diseño de un Encuentro Universitario dirigido a los 54 comités del dengue existentes. Se les brindó el diseño de la agenda, actividades lúdicas, materiales de apoyo, desde un enfoque de educación y mediación pedagógica para adultos que permitiera alcanzar de manera estratégica los objetivos propuestos para el Encuentro.

Apoyo al Jardín Lankester: Certificación Turística en la categoría Parque Temático

A petición del Jardín y ante su interés particular en alcanzar dicha certificación, se realizó una visita al lugar y múltiples comunicaciones, con el objetivo de brindar información y asesoría para realizar el informe necesario para dicho premio, a la vez recomendar la manera de empatar este proceso con el de Galardón Ambiental UCR.

Oficina de Bienestar y Salud: Plan Gestión Ambiental Integral y su relación con el galardón Ambiental UCR

La actividad se llevó a cabo a través de metodologías lúdicas, específicamente con un “juego de mesa”, diseñado y construido por la UGA para tal fin. Se impactó a una población de nueve personas de diversas secciones que conforman la OBS.

Instituto de Investigación en Educación: Plan de capacitación Ambiental

Este proceso apenas inició a finales del 2016, el objetivo es realizar un trabajo conjunto entre el INIE y la UGA para dar forma a un plan de Educación Ambiental, en primera instancia para los funcionarios de dicho Instituto, pero con miras a ser ofrecido y replicado a otras unidades de la Universidad. Se espera impactar a un promedio de 16 personas como plan piloto.

Logros obtenidos en Educación Ambiental

En el siguiente cuadro se resume lo alcanzado en Educación Ambiental. Es importante destacar que entre Enfermería y Residencias Estudiantiles se alcanzaron 215 estudiantes, población que suele ser difícil de alcanzar en este tipo de actividades, al ser las actividades solicitadas por las unidades, se cuenta con un público cautivo, lo que es más fácil de trabajar. Otro punto importante es que las unidades participantes, en su mayoría, se encontraban inscritas en Galardón Ambiental, por lo cual se observan muchas personas alcanzadas con pocas unidades participantes, además hubo personas que participaron en varias de las actividades. El tema que mayor relevancia tiene para la comunidad universitaria y fue el que abarcó mayor cantidad de capacitaciones fue el de residuos sólidos.

Resumen de lo alcanzado en el tema de Educación Ambiental

Ítem	Cantidad
Personas alcanzadas	424
Unidades participantes	15
Unidades con apoyos varios	5
Temas desarrollados	4

Fuente: Elaboración propia UGA con datos recopilados de las actividades

Regencias Ambientales del Proyecto de Mejoramiento Institucional

Como parte de las funciones asignadas a la UGA, se encuentra realizar las regencias ambientales en atención a los requisitos de Banco Mundial. Los proyectos a desarrollar con los fondos del Banco son 22, dentro de los que se tiene edificios, sistemas de tratamiento de aguas residuales y obras de urbanización, distribuidos en todas las sedes de la Institución.

Actividades realizadas

Dentro de las actividades generales realizadas, se pueden citar, la elaboración del borrador para el procedimiento de regencia, siendo que el proceso de regencia ambiental involucra al gestor ambiental de OEPI y a las gestoras de UGA para sedes regionales, e incorpora un tercer actor en el caso de la sede Rodrigo Facio que sería el regente ambiental ante SETENA; siendo también que se debe comunicar a los inspectores asignados por la OEPI a los proyectos los incumplimientos, ya que ellos son los que tiene la potestad de solicitar a las empresas cambios, mejoras, compras y otros. Por lo anterior, se deben tener claras las líneas de coordinación y comunicación, y por otro lado, tener definido el flujo de documentación que respalda el proceso.

Otra de las actividades realizadas fue la mejora de las seis Fichas de Supervisión y Monitoreo Ambiental, Social y de Seguridad Laboral (FSMA), instrumento que se debe aplicar en campo para verificar el cumplimiento, contra requisitos del Banco, por parte de los contratistas.

Las regencias ambientales en los proyectos se realizan cada 15 días, o cuando amerite según las actividades que se desarrollen, donde se verifican aspectos de seguridad y prevención, comunicación y participación, manejo de residuos sólidos, preservación del patrimonio arqueológico y paleontológico, prevención de la contaminación del agua, aire y suelos, salud y seguridad laboral.

Los proyectos que iniciaron en 2016, en los cuales UGA tuvo participación son los enlistados en el siguiente cuadro, donde se indica la sede, el nombre del proyecto y la fecha de inicio, así como algunas observaciones sobre el proceso.

Regencias ambientales del PMI atendidas en 2016

Sede	Proyecto	Inicio	Observaciones
Caribe	Aulas, laboratorios, sala profesores y servicios	Febrero 2016	A la espera de la readjudicación
Guanacaste	laboratorios, oficinas y servicios	Febrero 2016	Por concluir en febrero 2017
Pacífico	Aulas, laboratorios y servicios	Abril 2016	En proceso
Atlántico	Ingeniería Industrial	Julio 2016	A la espera de la readjudicación
Occidente	Aulas y laboratorios	Julio 2016	A la espera de la readjudicación
Rodrigo Facio – Finca 2	Obras de urbanización	Julio 2016	Concluye en febrero 2016
Rodrigo Facio – Finca 3	Centro de Investigación en Ciencias del Movimiento Humano	Noviembre 2016	En proceso
Rodrigo Facio – Finca 2	Planta de tratamiento de aguas especiales	Diciembre 2016	En proceso. Inicio se dio en enero 2017.

Fuente: Elaboración propia UGA con información de los proyectos.

Otra de las gestiones que ha desarrollado la UGA es la regencia forestal para tala o trasplante árboles, que abarca los proyectos de Banco Mundial y los proyectos de Fideicomiso. Las actividades que se desarrollan en dicha regencia son informes regenciales al Colegio de Ingenieros Agrónomos y a la Oficina Regional de San José del Sistema de Nacional de Áreas de

Conservación (SINAC), la presentación de certificados de origen, guías de transporte, visitas a sitio para valorar los árboles a talar o a trasplantar y valoración del estado fitosanitario de los árboles, todo lo anterior para velar por el cumplimiento de la reglamentación nacional. También se ha hecho acompañamiento a las siembras realizadas como actividades de los proyectos constructivos.

Como parte de la regencia forestal se han hecho visitas a Guanacaste, tanto a Liberia como al Recinto de Santa Cruz, a la Sede del Atlántico y a todos los proyectos que se desarrollan actualmente en la Sede Rodrigo Facio.

Proyectos de Impacto

Existen proyectos que se vienen desarrollando y tendrán un impacto a mediano y largo plazo, y que se consideran de alto impacto para la institución desde varias aristas, como lo es el cumplimiento legal, la mitigación y compensación ambiental y el ahorro económico. Los tres proyectos de mayor impacto que se iniciaron en 2016 son el de aguas residuales, el de uso eficiente de la energía eléctrica y el de repoblamiento y rehabilitación de áreas verdes.

Proyecto de Aguas Residuales

Este proyecto da inicio debido a la atención de una orden sanitaria que data de 2007, donde se solicitaba a la Institución la presentación de la documentación para los trámites de visto bueno de permiso de ubicación y la memoria de cálculo, planos constructivos, manual de operación y mantenimiento del sistema de tratamiento de aguas.

De 2007 a 2009 se realizaron acciones hacia lo interno donde se identificaron conexiones ilícitas, se colocaron hidrómetros para determinar el caudal de consumo de agua en los edificios y poder estimar la generación de aguas residuales; a pesar de ello, el Ministerio de Salud se da por insatisfecho luego de revisar el caso y genera una nueva orden sanitaria donde solicitaba “un plan de acciones correctivas que diera solución técnica definitiva al caso en estudio, con fechas de culminación de cada objetivo y que involucre el total de las instalaciones de dicho centro educativo. Documento (*sic*) confeccionado por un profesional competente.”

En marzo de 2011, se emite otra orden sanitaria, la número 0026-11, la cual versa sobre los mismos puntos que las anteriores, a saber:

- a) La Universidad deberá enviar los reportes operacionales de todos los edificios de la Institución para junio de 2011. Se deben incluir los centros de alimentación.
- b) Se deben fiscalizar a los concesionarios de los servicios de alimentación.
- c) En la caracterización de aguas residuales se deben incluir todos los edificios, teniendo en cuenta los que no se incorporaron en el plan original.
- d) Se realizaría una visita en julio de ese año para el seguimiento, en la cual se analizarían los reportes operacionales y se discutiría sobre posibles opciones de tratamiento en caso de requerirse.

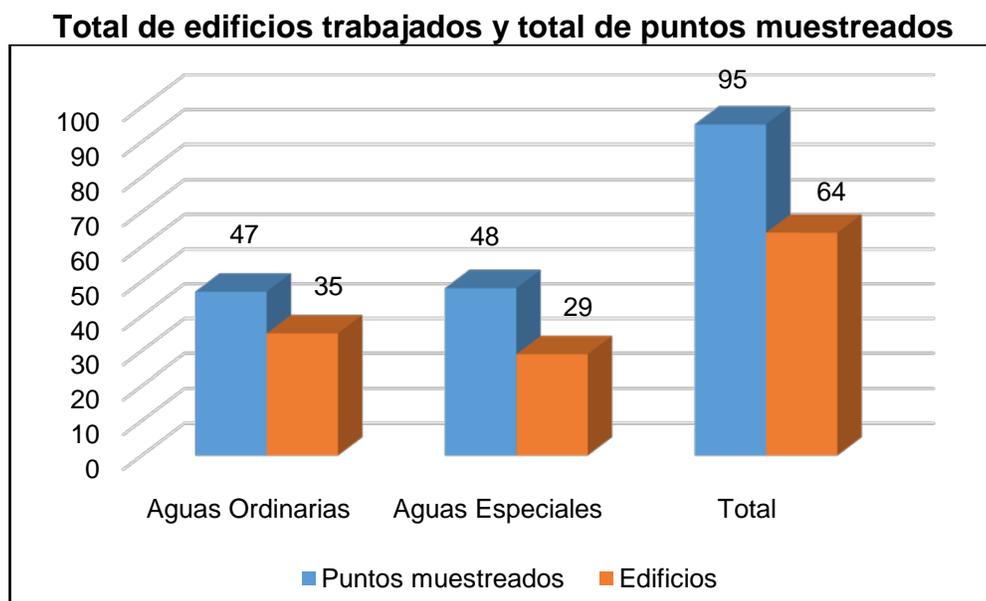
Lo anterior se presentó en un informe a Rectoría en setiembre de 2015 y se propusieron una serie de acciones a seguir, las cuales se desarrollaron en 2016 mediante este proyecto, a saber:

- a) Verificar las conexiones ilícitas encontradas y reparadas en el proceso de las órdenes sanitarias, así como posibles nuevas conexiones ilícitas.
- b) Identificar los puntos de muestreo en 29 edificios que no tenían identificados dichos puntos.
- c) Realizar la caracterización de aguas residuales que se generan en las dos fincas de la Sede Rodrigo Facio, ya que finca 3 posee tanques sépticos y quedan fuera del estudio.
- d) Actualizar la base de datos con los edificios nuevos para incorporarlos en el estudio.
- e) Tramitar ante el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados la exoneración de presentación de reportes operacionales para los edificios que según reglamento pueden no presentar reportes operacionales
- f) Negociar con el Ministerio de Salud el control del vertido de las aguas residuales debido a que el Reglamento 33601-S indica que todo ente generador debe llevar análisis de rutina y periódicos, que sirven para el control de las aguas.
- g) Analizar las necesidades de tratamiento y posibles tecnologías a aplicar para el tratamiento de aguas residuales.

Resultados del proyecto

Las aguas residuales se clasifican en ordinarias y especiales, dependiendo de su fuente de generación, por lo cual se clasificaron los edificios de la Institución conforme a sus actividades en generadores de aguas ordinarias y de aguas especiales.

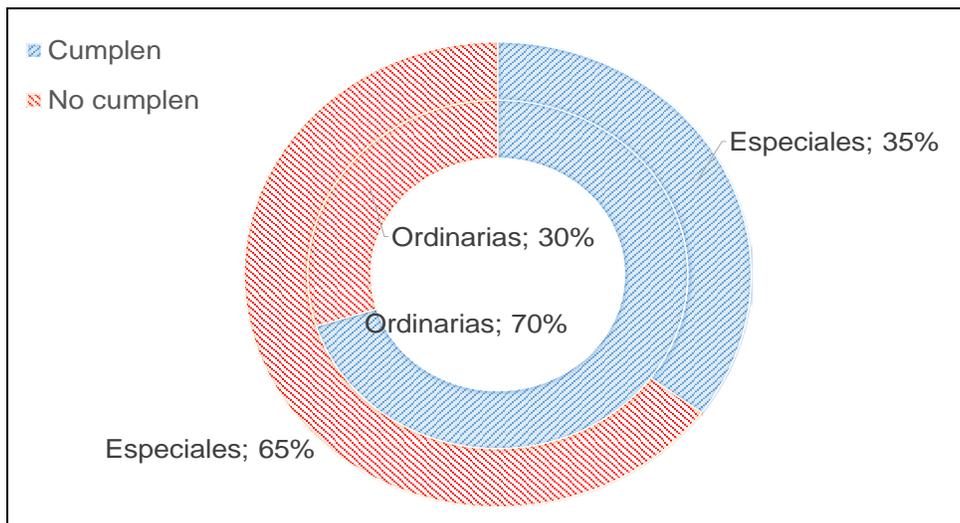
En el siguiente gráfico se presenta la información de la totalidad de edificios trabajados, conforme la clasificación de aguas residuales. Como se puede observar a diciembre de 2016 se abarcaron 64 edificios; no obstante, se tienen 95 puntos de muestreo, debido a que existen edificios que cuentan con dos y hasta tres puntos de vertido.



Fuente: Elaboración propia UGA con resultados del proyecto

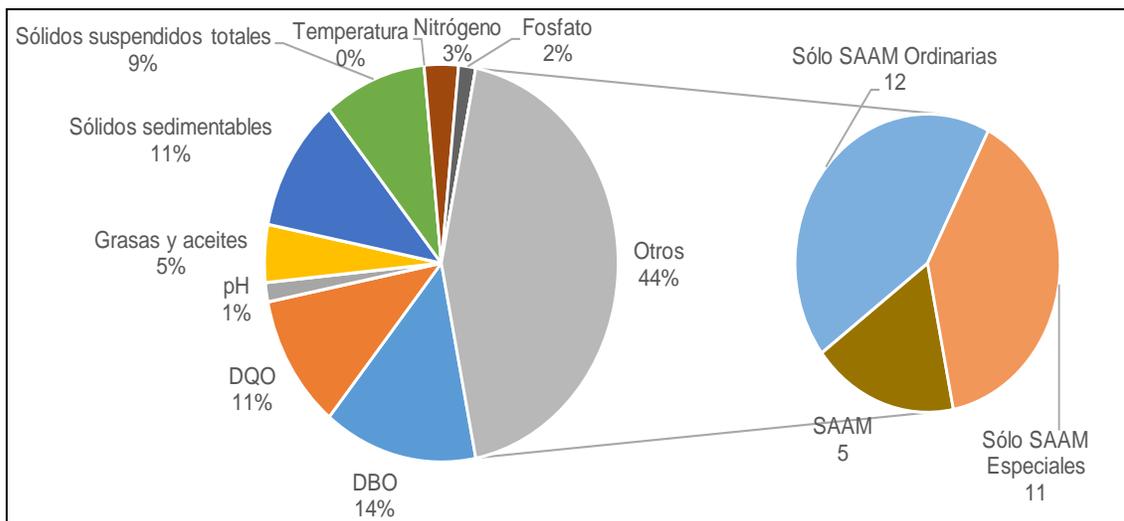
Uno de los objetivos del proyecto era verificar el cumplimiento con respecto a los límites permitidos de lo que vierte la Universidad al alcantarillado sanitario. En el siguiente gráfico, se presenta el porcentaje de puntos que cumplen y que incumplen con la legislación. Los parámetros que se deben controlar para aguas ordinarias son ocho y para especiales, dependiendo de la actividad que desarrolle la fuente de generación, van desde nueve hasta 13 parámetros en el caso de UCR. Posteriormente, se muestra un gráfico que refleja el porcentaje de puntos de incumplimiento, del total de puntos que incumplen para los dos tipos de agua, el porcentaje de puntos que incumplen en cada parámetro.

Porcentajes de puntos que cumplen y que incumplen límites de vertido del Reglamento 33601-S



Fuente: Elaboración propia UGA con los resultados del proyecto.

Porcentaje de puntos que incumplen los parámetros del Reglamento



Fuente: Elaboración propia UGA con los resultados del proyecto.

Del gráfico anteriores importante señalar que de aguas especiales sólo dos parámetros se incumplen en dos unidades, lo que indica que los incumplimientos en los lugares que se clasificaron como generadores de aguas especiales no se deben a sustancias peligrosas, como reactivos de laboratorio, hidrocarburos, metales pesados o plaguicidas. Se observa que el 44 % de puntos incumplieron sustancias activas al azul de metileno (SAAM), que es un indicador de jabones y detergentes que contiene el agua residual. En ese mismo gráfico, en el gráfico de la derecha se observa que 23 puntos de los estudiados incumplen únicamente ese parámetro.

Lo anterior lleva a concluir que con sensibilización y adopción de buenas prácticas en el uso de sustancias de limpieza se pueden mejorar 23 puntos y llevarlos a cumplimiento legal. Otros cinco puntos incumplen sólo grasas y aceites o sólidos sedimentables, que con la colocación de trampas de grasa y cajas sedimentadoras se pueden controlar fácilmente sin mayor inversión.

Esto lleva a que son únicamente 11 puntos críticos (13 % del total) los que se deben analizar a detalle para realizar propuestas técnicas para pretratamientos o tratamientos según sea el caso. A lo que se le debe sumar el estudio de finca 3 ya que son tanques sépticos.

Otro resultado del proyecto, son las lecturas que se realizaron por dos meses a los 74 hidrómetros con los que cuenta la sede Rodrigo Facio, sea que pertenezcan a AyA o que hayan sido colocados para el monitoreo de aguas residuales. Dichas lecturas arrojan que los consumos promedio de agua en los diferentes edificios están por debajo de 73 m³/día, que fue el mayor dato promedio obtenido, el cual pertenece a Residencias Estudiantiles “Nuevas”. No obstante, de lo anterior, se identificaron consumos pico de hasta 165 m³/día, igualmente en Residencias, seguido por el edificio Administrativo A con 118 m³/día, el Gimnasio de Instalaciones Deportivas, con 105 m³/día.

Aplicando la regla de Pareto, se trabajará en el 20% de unidades que obtuvieron mayores consumos promedio, ya que estarían representando el 80% del consumo, acciones que se pueden abordar desde las intervenciones que se realizan con Galardón Ambiental.

Otro tema abordado con el proyecto fueron las conexiones ilícitas, clasificación que se da sea que se interconecte el sistema de alcantarillado sanitario con un sistema de alcantarillado de aguas pluviales o que el sistema pluvial esté interconectado al sistema sanitario. El porcentaje de avance de esta identificación al 8 de diciembre de 2016 se presenta en el siguiente cuadro y los resultados de las irregularidades.

Avance en la identificación de conexiones ilícitas en la Sede Rodrigo Facio

N° de finca	Total de edificios**	N° de edificios trabajados	% de avance
Finca 1	43 + Oficinas Adm.	41	95
Finca 2	24	24	100

Fuente: Elaboración propia UGA con resultados del proyecto.

De las conexiones irregulares, no identificó ninguna de aguas negras y la mayoría es de aguas grises (aguas jabonosas provenientes de pilas y fregaderos) hacia alcantarillado pluvial, lo cual debe de corregirse, considerando que el agua pluvial discurre a cuerpos de agua finalmente; también existen aguas especiales conectadas a pluvial. Un dato relevante obtenido es que solamente hay cuatro edificios con conexión directa a Quebrada Los Negritos, a saber: Geología, Edificio de Aulas (antiguo Ciencias Sociales), Química y Artes Plásticas a diciembre de 2016. Todos ellos con piletas directas al cuerpo de agua.

Resumen de irregularidades identificadas en la Sede Rodrigo Facio

Finca	Conexión Pluvial	No clasificadas	Conexión a Q. Los Negritos	Tipos de agua	Total de edificios
1	17	4	4	Aguas grises (20) Aguas especiales (3)	23
2	8	3	-	Aguas grises/ especiales	10

Fuente: Elaboración propia UGA con resultados del proyecto.

Finalmente se obtuvo información de la infraestructura sanitaria de las fincas trabajadas, donde la información recopilada se presenta en el siguiente cuadro. Se puede observar que la infraestructura sanitaria que se tiene actualmente en los edificios estudiados es de alto consumo; por ende es un porcentaje muy bajo el que trabaja bajo el concepto de uso racional del agua, siendo el caso que más resalta los inodoros con un 2,2% que son de alta eficiencia o doble descarga.

Resumen infraestructura sanitaria

Tipo	Cantidad	Total	Porcentaje (%)
Grifo con temporalizado	270	1969	14
Grifo de alto consumo	1699		86
Inodoros sistema de doble descarga	15	927	1,62
Inodoros de alta eficiencia	9		0,97
Inodoros de alto consumo	903		97,41
Orinal seco	1	Pendiente	

Fuente: Elaboración propia UGA con resultados del proyecto.

Acciones a seguir

Las acciones a seguir como parte de este proyecto son:

- Analizar y realizar propuestas de técnicas de pretratamientos o tratamientos para los 11 puntos críticos encontrados.
- Realizar el estudio del caso de Finca 3, ya que se debe de abordar el tema de construcción, limpieza y mantenimiento de los tanques sépticos. Es necesario valorar la construcción de un sistema de tratamiento de aguas residuales para saneamiento de dicha finca.
- Tramitar la exoneración de presentación del reporte de aguas residuales con AYA para aguas ordinarias de los edificios que catalogan para ello según el reglamento. Realizar el monitoreo periódico con CICA.
- Presentar los reportes operacionales semestrales de los edificios no exonerados. Es necesario incorporar esta actividad como operación ordinaria de la Universidad, ya que los reportes deben presentarse, al menos, semestralmente.
- Solicitar a fontanería que realicen la lectura periódica de los hidrómetros (al menos 2 veces al mes), para conformar un histórico y ofrecer un mejor seguimiento a los consumos, así como establecer un plan anual de mantenimiento de hidrómetros.
- Trabajar en temas de uso racional del agua con las unidades que mayor consumo promedio reportaron, así como también hacer un análisis de infraestructura para determinar si hay fugas y el tipo de grifería que utilizan, en aras de buscar su posible sustitución.
- Girar la orden que se haga la conexión apropiada al alcantarillado sanitario de las aguas que van directamente a Quebrada Los Negritos.

- h) Girar la orden de conectar apropiadamente todas las conexiones ilícitas.
- i) Girar la directriz a OEPI y a OSG que cualquier construcción, remodelación, ampliación, y demás deban conectarse siempre a alcantarillado sanitario.
- j) Girar una directriz a OEPI y a OSG que toda infraestructura nueva debe considerar grifería de alta eficiencia para el cumplimiento de las políticas universitarias en el tema.

Proyecto uso eficiente de la energía eléctrica

Dentro del Plan Estratégico Ambiental de la Universidad de Costa Rica 2015-2019, presentado por la Unidad de Gestión Ambiental, se encuentra dentro del eje de Gestión Institucional, la estrategia *6.1.7 Desarrollar acciones que procuren el uso eficiente de la energía.*

Por lo anterior, desde la UGA se analizó el uso de la energía eléctrica en la Universidad, mediante un proyecto con la Escuela de Ingeniería Eléctrica y el Laboratorio EPER LAB, en las unidades de mayor consumo de electricidad.

Actividades realizadas

Dentro del proyecto, se analizó mensualmente el consumo de energía por medidor que pertenece a la Universidad en la Sede Rodrigo Facio. Se realizó un análisis de las diferentes tarifas que le aplican a la UCR versus la normativa vigente emitida por la ARESEP, lo que llevó a gestionar la solicitud de aplicación correcta de tarifas para la Institución, en los casos que se detectaron irregularidades. El monto de electricidad pagado en 2015 para Rodrigo Facio ascendió a la suma de ₡1.127.632.650,00; por lo cual gestionar el cobro de las tarifas correctas para la Universidad pueden conllevar a un ahorro significativo para la Institución, ya que el 44% de los medidores posee tarifa general.

Se realizaron dos reuniones con funcionarios de la CNFL para mejorar la gestión dentro de la Universidad de Costa Rica y se está en proceso de análisis de los edificios que tienen tarifa general para valorar el cambio a la tarifa preferencial y para 2017 se espera efectuar un planteamiento para hacer un mejor uso de los medidores inteligentes, de tal forma que se obtenga información útil para la toma de decisiones en la gestión ambiental.

Otros resultados obtenidos fueron que se detectó que varios edificios comparten un mismo medidor con los servicios de alimentación (sodas) ubicados en el mismo, por lo que se solicitó la separación de la alimentación eléctrica, mediante la colocación de dos medidores. Esto llevaría a que en dichos edificios se logre disminuir la facturación a la mitad sólo con el cambio de tarifa general a tarifa preferencial.

Un caso particular fue el del nuevo edificio de Ciencias Sociales, ya que se identificó un cobro indebido por servicios provisionales que ascendió a más de sesenta millones de colones (₡60.000.000,00) en dos años, por lo que se hicieron los trámites pertinentes ante la Compañía Nacional de Fuerza y Luz para su suspensión, logrando corregir la anomalía en octubre de 2016.

Acciones a seguir

Dentro de las acciones a seguir se encuentran:

- a) Actualizar las direcciones de los medidores que pertenecen a la Institución, ya que las mismas están desactualizadas.

- b) Actualizar los diagramas unifilares de todos los edificios de la Institución, ya que la carencia de dicha información dificulta las mediciones, así como el monitoreo en los consumos porque no se sabe con exactitud quienes están conectados al medidor principal.
- c) Continuar con el estudio de tarifas por edificio, para verificar que la tarifa aplicada sea la correcta.
- d) Girar la directriz a OEPI y OSG que todo edificio que cuente con servicio de alimentación debe contar con medidores separados para la soda y para el resto del edificio.
- e) Girar la directriz para que OAF implemente un plan de control sobre las facturaciones que realiza la CNFL a la UCR.

Proyecto de Repoblamiento y rehabilitación de áreas verdes en la Sede Rodrigo Facio

Desde 2015 se inició la elaboración del Plan de Repoblamiento y Rehabilitación de áreas verdes para la Sede Rodrigo Facio, cuyo objetivo es generar un patrimonio natural y cultural mediante el manejo del componente arbóreo actual y el repoblamiento de especies forestales. A finales de 2016, dicho plan se envía a la Comisión Foresta Universitaria para ser valorado por la misma.

Es relevante indicar que, en el escenario actual de la Institución, con un gran desarrollo de infraestructura, se debe cumplir con lo establecido por varias instancias en cuanto a la compensación ambiental. La directriz establecida por la Comisión Foresta Universitaria, que por cada árbol que se corte se deben sembrar tres, se mantuvo tal cual para los proyectos financiados por el Banco Mundial, así como para los de Fideicomiso. El último estimado de árboles a plantar ascendía a más de 1000 únicamente en la Sede Rodrigo Facio. También debe de considerarse que en el Estudio de Impacto Ambiental presentado ante la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) se adquirió el compromiso de realizar el repoblamiento como medida de compensación, el cual es obligatorio al estar enmarcado en la reglamentación de SETENA. Por lo anterior, el plan citado supra, debe articularse y atender la demanda de plantación derivada de los proyectos.

Actualmente en la Sede Rodrigo Facio no pueden ubicarse los 1000 árboles que incluyen los de Fideicomiso. Por lo que se realizaron gestiones desde UGA con la Municipalidad de Montes de Oca para poder ubicar árboles en parques y otras zonas verdes del cantón, en el marco de una iniciativa de repoblamiento urbano entre ambas instituciones.

Por otro lado, con el plan de marras, se estaría cumpliendo lo establecido en leyes como la ley de aguas, la ley forestal y la ley de planificación urbana. También estaría actuando dentro del marco de las acciones establecidas por la Subcomisión ABRA, instancia creada para atender la cuenca alta del Río Virilla, a la cual pertenece la Universidad. Esta subcomisión atiende la sentencia emitida por la Sala IV N° 05894-07, donde se ordena a los cantones de la parte alta de la Cuenca del Río Tárcoles a emprender acciones para recuperar dicha cuenca, donde la Universidad es vista como un actor líder en el proceso, pero por otro lado, como un usuario que causa gran impacto ambiental en la cuenca.

La elaboración del plan contempló cinco criterios para la selección de las especies: seguridad, funcionalidad, patrimonio cultural y natural, alimento para animales y personas y belleza natural. Con lo anterior, se seleccionaron las especies que se pueden sembrar en la Sede y se identificaron áreas para el repoblamiento forestal en las cuatro fincas que componen la Sede Rodrigo Facio.

Este plan debe de operativizarse para lograr hablar de compensación ambiental del componente forestal. El Banco Mundial exige que se de seguimiento por dos años a los árboles plantados en el marco de sus proyectos para garantizar el 95% de sobrevivencia de las especies, también se deben de georeferenciar cada uno de los árboles sembrados y deben de estar ubicados en las cercanías de los proyectos, o en su defecto, en fincas propiedad de la Universidad.

Para garantizar el 95 % de sobrevivencia, se deben realizar una serie de acciones previas, durante y posteriores a las plantaciones, siendo críticas actividades como la revisión de los árboles al momento de la compra, el acondicionamiento de la zona a sembrar, los cuidados al momento de la plantación y los cuidados post-siembra. Esto lleva a la necesidad de contar con recurso humano y económico para dar el seguimiento apropiado y cumplir con lo solicitado por el Banco, así como, para que se pueda hablar de compensación ambiental.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones que se han tenido para desarrollar proyectos y actividades de la UGA se pueden enlistar las siguientes:

- a) Si bien es cierto, los colaboradores con que cuenta la UGA son pocos, en este momento constituye una mayor limitante que únicamente se tengan tres profesionales a tiempo completos. La coordinación entre colaboradores se dificulta significativamente al haber tiempos parciales.
- b) El recurso económico es otra limitante, ya que en temas ambientales la dinámica muchas veces lleva a que sea difícil la planificación, pues hay atenciones del día a día que necesita un margen de acción en el presupuesto.
- c) La coordinación con OEPI en los temas de regencias ambientales y la articulación que debe realizarse con ellos fue otra limitación que se tuvo para la planificación de la UGA. Información tardía, escasa y desactualizada ha conllevado a una carga de trabajo y un desfase en planificación de tiempos y presupuesto. A lo anterior se suma el atraso en el inicio de los proyectos, así como también las construcciones que se suspendieron. La incertidumbre en las fechas de inicio y reinicio de proyectos llevan a que se planifique con cautela otros trabajos que la UGA tiene que desarrollar, debido a que la priorización del trabajo está sobre las regencias.
- d) Las regencias mismas constituyen una limitante en el accionar de UGA, pues demandan muchas horas/hombre, dejando vulnerable la atención de otras gestiones.

2. Oficina de Servicios Generales

2.1. Alcance del informe

Principales actividades desarrolladas durante el 2016, por las Secciones que conforman la Oficina de Servicios Generales: Mantenimiento y Construcción, Seguridad y Tránsito, Transportes, Gestión de Servicios Contratados, Correo y Maquinaria y Equipo, desde el eje estratégico de gestión institucional y en el marco de la gestión de calidad, gestión ambiental y transparencia.

2.2. Visión estratégica

Queremos ser un equipo con metas y objetivos comunes, y una visión estratégica clara; enfocado en dar respuesta a las necesidades de la comunidad universitaria. En el que cada miembro conoce, apoya, innova y optimiza las herramientas disponibles, con miras a posesionar a la Oficina de Servicios Generales como una de las mejores de la UCR. Un equipo que brinde servicios de soporte a las actividades sustantivas de la universidad, de manera diferente. Respetuoso, comprometido y leal con los miembros del grupo de trabajo, coordinados para lograr un objetivo común.

Un equipo que dé respuestas rápidas, con capacidad de accionar de forma preventiva y que se tome el tiempo para mejorar como oficina; que trabaje de forma práctica y metódica para hacer la diferencia, y que nunca pierda la visión de servicio al cliente de forma expedita y transparente.

Personas que ejerzan liderazgo con ética, carisma y sana gestión de los recursos, que provoquen cambio, que se sientan orgullosos de su trabajo y de la importancia del trabajo de sus colaboradores sin importar el puesto que ocupen.

2.3. Lineamientos y normativas

La Oficina de Servicios Generales está regulada por las instrucciones emitidas por la Rectoría, Estatuto Orgánico, políticas y acuerdos y Reglamentos internos definidos por el Consejo Universitario. Así como también se rige por las siguientes Leyes y Reglamentos externos como: Constitución Política de Costa Rica, Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, Ley General de Administración Pública, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley General de Control Interno y su Reglamento, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito de la Función Pública, Ley de Simplificación de Trámites, Reglamento Interior del Servicio Postal, Manual de Procedimientos de Costa Rica para Sucursales, Ley Orgánica de Ambiente, sus Leyes derivadas y Reglamento, Leyes nacionales e internacionales para las Personas en condición de Discapacidad, Normas Específicas para Formulación y Ejecución del presupuesto de la Universidad de Costa Rica, Ley de Armas y Explosivos, Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y su Reglamento, Ley de Tránsito por Vías Pública y Terrestres y

Seguridad Vial, Código Procesal Penal, Código Sísmico Nacional, Código Urbano de Costa Rica, Código Eléctrico Nacional, NFPA 101 Código de seguridad Humana, Código de Cimentaciones de Costa Rica, Reglamento de Construcciones de Costa Rica. Normas del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica – INTECO.

2.4. Proyectos de impacto

Sección de Mantenimiento y Construcción

a) Proyectos de construcción ejecutados a través de contrataciones

La Sección de Mantenimiento y Construcción, gestionó contratos para aproximadamente 210 proyectos de diferente índole: construcción, remodelación, hojalatería, pintura, sustitución de techo, mobiliario, obras eléctricas, consultorías y otros. De estos proyectos, 34 proyectos pertenecen a Sedes, Recintos y Estaciones experimentales. En el cuadro 1, a continuación, se muestra el estado de los mismos. Se destaca que 114 proyectos que corresponden al 54% están realizados y 73 proyectos que corresponden al 35% se están ejecutando actualmente. Es importante indicar que los proyectos que componen este cuadro son proyectos que:

- Se gestionaron en el 2015, pero finalizaron en el 2016.
- Se gestionaron y finalizaron en el 2016.
- Se gestionaron en el 2016 y se están ejecutando actualmente.

Cuadro 1

Estado y cantidad de proyectos gestionados por contratación en el 2016 Sección de Mantenimiento y Construcción

	Cantidad total de proyectos	Sedes, Recintos y Estaciones Experimentales	Ciudad Universitaria Rodrigo Facio
Ejecución	77	12	65
Realizado	114	17	97
Trámite administrativo	19	5	14
	210	34	176

Fuente: Sección Mantenimiento y Construcción

La inversión de estos 210 proyectos alcanzan la suma de ₡3.522.463.492,12 (tres mil quinientos veintidós millones cuatrocientos sesenta y tres mil cuatrocientos noventa y dos colones 12/00), misma que se encuentra distribuida entre la Sede Rodrigo Facio, Sedes Regionales, Recintos y Estaciones Experimentales, según se muestra en el cuadro 2:

Cuadro 2
Inversión de proyectos contratados en el 2016

	Sedes, Recintos y Estaciones Experimentales	Ciudad Universitaria Rodrigo Facio
Monto invertido	¢714.946.540,42	¢2.807.516.951,70
Área aproximada intervenida (m2)	7.390	73.503

Fuente: Sección Mantenimiento y Construcción

b) Proyectos atendidos por la Unidad de Diseño y Supervisión de Obras

La Unidad de Diseño y Supervisión de Obras (UDSO), atendió durante el periodo en estudio 426 proyectos, los cuales en su mayoría fueron solicitados ese mismo año. Del total de proyectos, 191 se encuentran finalizados, lo cual corresponde a un 45% y 157 se encuentran en atención, para un 37%. Además, es importante indicar que de los 191 proyectos finalizados, 26 corresponden a: Sedes, Recintos y Estaciones Experimentales. El estado actual de dichos proyectos se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 3
Cuadro de estado de proyectos UDSO

EN ATENCIÓN	EN CONSTRUCCIÓN	FINALIZADO	SIN ATENDER
157	6	191	72

Fuente: Sección Mantenimiento y Construcción

Los proyectos de mayor impacto para la comunidad universitaria, que se realizaron por la Unidad de Diseño y Supervisión de Obras son los mostrados en el siguiente cuadro:

Cuadro2
Muestra de proyectos ejecutados por la UDSO en el 2016

Nº	Unidad solicitante	Nombre del proyecto	Nº de contratación	Costo total
1	Facultad de Medicina	Explanada del edificio de la Facultad	2015CD-000270-OSG	¢ 25.529.452,00
2	Escuela de Zootecnia	Remodelación del laboratorio de Anatomía y Fisiología	2015LA-000024-0000900001	¢ 58.284.190,00

3	Campus Universitario	Construcción de paraderos de buses internos y emplazamientos	2015LA-000053-0000900001	€ 42.459.739,23
4	Escuela de Medicina	Remodelación de los auditorios Marcial Fallas y Rodolfo Céspedes del Hospital Sn Juan de Dios	2015LA-000066-0000900001	€ 216.041.169,84
5	CIICLA	Remodelación del CIICLA	2015LA-000081-0000900001	€ 112.857.000,00
6	Campus Universitario	Construcción de 14 biciparquesos en el campus	2016CD-000108-OSG	€ 11.930.000,00
7	Centro de Evaluación Académica, VRA	Remodelación de oficinas	2016LA-000004-0000900001	€ 132.835.988,80
8	Campus Universitario	Mantenimiento de alumbrado público Globo II	2016-OS-202010	€ 602.500.000,00
9	Recinto de Guápiles	Instalación de tubería pluvial en las aulas y conexión a red, II etapa.	2014LA-000063-0000900001	€ 76.787.875,00
10	Jardín Lánkester	Senderos sin barreras, I y II etapas	2015LA-000018-0000900001	€ 33.330.000,00
11	Sede Regional del Pacífico	Acondicionamiento de soda, acceso peatonal y mano de obra para cambio de techo	2015LA-000088-0000900001	€ 84.665.769,70
12	Sede Regional del Pacífico	Remodelación de acometida eléctrica	2015LA-000089-0000900001	€ 25.571.070,00
13	Sede Regional del Caribe	Construcción de paso cubierto entre los pabellones 1,2y3	2015LA-000092-0000900001	€ 30.034.750,00

Fuente: Sección Mantenimiento y Construcción

c) Solicitudes de mantenimiento atendidas por los sectores y talleres

Solicitudes Atendidas	Costo invertido en compra de materiales de construcción en la atención de las solicitudes
8.280	¢253.669.871,00

Sección de Correo

- Sistema Institucional de Correspondencia SIC
Nuevos requerimientos:
 - Nueva modalidad de trasiego a Sedes Regionales: Multinavegadores: Firefox, Windows Internet Explorer, Opera, Google Chrome. Excepto (SAFARI)
 - Módulos nuevos: Apartado sugerencias, quejas y encuestas, etc. Alerta de aviso de correspondencia en buzones de recolección.
 - Ubicación Mensajeros por medio del seguimiento PDA con GPS.
 - Entrega de correspondencia por medio de la lectura del código de barra con la PDA.
- Nueva Modalidad de Trasiego hacia Sedes Regionales, Recintos y Estaciones Experimentales
Contrato Plataforma EMS por medio del Convenio Correos de Costa Rica – Universidad de Costa Rica. En el 2016 se ampliaron destinos y se aumenta la frecuencia de la visita, de dos a tres veces a la semana. Trazabilidad por medio del SIC y de la página de Correos de Costa Rica.

Sección de Maquinaria y Equipo

- Sistema de control de órdenes de Trabajo (SCOT)
En este período se realizaron mejoras al sistema para lograr una mejor integración con los usuarios e incluir los procesos e indicadores del Sistema de Gestión de Calidad, además de recomendaciones solicitadas por los encargados de cada taller para que la herramienta SCOT sea más útil a la hora de mostrar la información de los usuarios y características de los equipos.
- Sistema de Gestión de Calidad
Durante el año 2016 se logró de manera exitosa la recertificación por parte de INTECO en la Norma ISO 9001:2008, obteniendo un reconocimiento por parte de esta empresa por las mejoras realizadas por la Sección de Maquinaria y Equipo en el área de Mantenimiento Correctivo y Preventivo de elevadores, por la inclusión de inspecciones y auditorías a dichos equipos, mostrando así el compromiso hacia el sistema y mejorando continuamente.

Se inició con la incorporación en el Sistema de Gestión de Calidad al Taller de Equipo de Oficina, donde ya se elaboraron los manuales de puesto y la estandarización de tiempos y procesos.

Sección de Gestión de Servicios Contratados

- **Desechos Bioinfecciosos**
Con el inicio de la contratación de los servicios de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de desechos bioinfecciosos se incorporó también el tratamiento y descarte de desechos Anatomopatológicos en las Sedes Rodrigo Facio, Occidente y el Recinto de Grecia, garantizando con esto el cumplimiento de la Universidad con los estándares establecidos por Ley para la protección de la salud de las personas y del Medio Ambiente.
- **Servicios de Fotocopiado Estudiantil y Fotocopiado Institucional**
Se logró adjudicar una nueva licitación para brindar los servicios de fotocopiado oficial, esta nueva licitación garantizará equipos más actualizados, ergonómicos y más versátiles que disminuirán significativamente los gastos por consumo eléctrico a la Institución.

Sección de Seguridad y Tránsito

- **Marchamo Estudiantil**
Con base en las recomendaciones de la población estudiantil y la disponibilidad de espacios de aparcamiento en la Finca 1, se ha ejecutado la venta del marchamo estudiantil, que incluye también a la población estudiantil de posgrado. Con el modelo de gestión aplicado al sistema de asignación de marchamos estudiantiles, se logró implementar una propuesta, durante el I Ciclo y II Ciclo 2016, con un resultado del 100% de efectividad en los procesos de concurso, asignación y entrega de los marchamos estudiantiles.
- **Flotilla Vehicular**
En el año 2016 se realizó el cambio de 8 motocicletas y un pick up para la Sección de Seguridad y Tránsito.
- **Frecuencias de Radio**
De acuerdo a los parámetros establecidos por la Ley Nacional Ley de Radio y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias se realizó la migración de la plataforma analógica a digital de los equipos de comunicación, en total 440 equipos.

Sección de Transportes

- **Ampliación del Servicio Interno de Transportes**
Desde el mes de marzo de 2016, con el traslado de la Facultad de Ciencias Sociales para Finca 2, se pone en funcionamiento del nuevo sistema de transporte interno. Este servicio mueve a unas 4.500 personas diariamente. También se logró reducir el tiempo de recorrido de 30 a 17 minutos y se logró la compra de dos autobuses tipo piso bajo que permite trasladar mayor cantidad de personas.
- **Sistema de Información**
Desde el año 2013 está en desarrollo el Sistema de Información de la Sección de Transportes en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Proyectos del Centro de Informática. Durante el año 2015 se puso a prueba el primer módulo de este sistema de Información de transportes que corresponde al permiso de conducir vehículos institucionales. En diciembre de este mismo

año se implementa el plan piloto del segundo módulo, el cual consiste en el proceso de solicitud y asignación de giras.

2.5. Logros alcanzados

Simplificación de Trámites

a) Sistema de Información de la Sección de Transportes

- Se implementa a nivel institucional el segundo módulo el cual consiste en el Proceso de solicitud y asignación de giras.
- Se encuentra en plan piloto el tercer módulo: Mantenimiento de vehículos, el cual se implementará a nivel institucional antes de concluir el primer trimestre de 2017.

b) Sistema Automatizado de Órdenes de Trabajo de la Sección de Mantenimiento y Construcción

- Actualmente la Sección de Mantenimiento y Construcción (SMC) en acompañamiento del Centro de Informática (CI), se encuentra migrando a un sistema automatizado para el control de órdenes de trabajo que permita al usuario gestionar vía web sus solicitudes, y que permite el seguimiento de la atención de la solicitud; además, permite una mayor autonomía a los coordinadores de sectores y talleres y una mayor comunicación entre estos y el solicitante.
- Se han incorporado 60 unidades usuarias y se pretende incluir el total de los unidades usuarias a finales de enero 2017, son 2 los módulos implementados hasta la fecha y se está trabajando para implementar un tercer módulo.

c) Sistema Institucional de Correspondencia

- Se realizaron mejoras al SIC, entre ellos: La lectura del código de barras por medio de PDA, a partir de Junio del año en curso, los mensajeros de la Sección de Correo pueden leer los códigos de barra de las Boletas Envío de Correspondencia con la PDA (Computadora de bolsillo), brindándole más confianza al usuario sobre la entrega de la correspondencia y disminuyendo la posibilidad de error a la hora de escoger en la PDA el código para la respectiva entrega, tanto digital como físicamente.
 - Procesa más rápido la Información.
 - Tiene mayor capacidad de almacenamiento de datos.
 - Plataforma web más segura, estable y más moderna

Infraestructura

Durante el 2016 se logró dotar a algunas secciones de mejores espacios físicos, equipos y herramientas que permiten realizar sus labores de forma más precisa y brindar servicios con mayor calidad:

a) Sistema de extracción de partículas de madera y pintura:

Se logró adquirir un novedoso equipo de extracción de partículas de polvo, madera y pintura, este sistema, que tiene un costo total de ¢48.185.000,00, se instaló en el taller de Ebanistería. Además se adquirió un compresor de aire comprimido de velocidad variable, con un costo de ¢13.000.000,00. Las partículas que se producen con las labores propias del taller, afectan la salud, no sólo de los 18 compañeros del taller de ebanistería, sino a todos los trabajadores del edificio Saprissa y a los vecinos que viven y trabajan cerca del este edificio.

b) Infraestructura y Equipo de Seguridad:

- Vehículos: Para el año 2016 se realizó el cambio de 8 motocicletas y un pick up para la Sección de Seguridad y Tránsito.
- Construcción Caseta: Se logró concretar la construcción de la caseta para acceso vehicular a Finca 2, frente a Lanamme.
- Sistemas de Seguridad Electrónica: Se logró completar la instalación de los sistemas de seguridad electrónica definidos en los Proyectos 970 Seguridad Institucional definidos como prioridad uno.

c) Infraestructura para Servicios de Alimentación:

- Remodelación y puesta en funcionamiento de la soda del Edificio de Aulas para dar cabida a los usuarios de la Facultad de Derecho.
- Se adquirió mobiliario para soda del Edificio de Aulas.
- Construcción de deck y cubierta (techo) en policarbonato para la soda de la Facultad de Farmacia.
- Compra de equipo de cocina para la soda del Recinto de Santa Cruz.
- Compra de equipo para la soda del Recinto de Guápiles

d) Construcción de la primera etapa Taller Mecánico:

- Se realizó la primera etapa de la construcción del Taller Mecánico, que se levanta en la parte sur del terreno donde se ubica la Sección de Transportes, consta de 518.00 m² de construcción. El costo de esta primera etapa de la obra es ¢86.087.528.00.
- La segunda etapa de esta edificación se adjudicó por un monto de ¢29.499.999,94 y su inicio está programado para enero del 2017.

Gestión de la Calidad

- **Proceso de certificación por parte INTECO (Ente Nacional de Normalización designado por la Ley 8279)**

Se logra completar exitosamente la Auditoría de Seguimiento I, de este proceso de auditoría se generó un Informe donde se registra el hallazgo de dos no conformidades menores, las cuales fueron atendidas mediante un Plan de Acción Correctiva, y el cual fue remitido a INTECO para su aprobación.

A lo interno de la OSG, la implementación de un SGC ha contribuido a lograr:

- Aumento en la participación de los colaboradores.

- Toma de decisiones basadas en datos.
 - Actitud positiva ante la crítica, considerando las disconformidades y quejas de los usuarios como oportunidades de mejora.
 - Fortalecimiento de la integración de la oficina, al compartir recursos y opiniones.
 - Aumento de la satisfacción personal mediante el logro de metas.
 - Generación de evidencia para gestionar recursos.
- Servicios Incluidos:
 - En el 2013 se incluyeron 10 servicios
 - En el 2014 se incluyeron 3 servicios
- Propuesta de inclusión de nuevos servicios, aprobada para 2015 - 2016:
 - Taller de Electromecánica: Mantenimiento de Equipos de Electromecánicos
 - Taller de Equipo de Oficina: Todos los servicios que se identifiquen
 - Taller de Soldadura: Todos los servicios que se identifiquen
 - Sector Oeste: Todos los servicios que se identifiquen
 - Servicio de Transportes (Giras)
 - Mantenimiento de Vehículos
 - Reservación de Espacio para Parqueo
 - Armería

Principales logros alcanzados por cada Sección

Sección de Mantenimiento y Construcción

- Mantenimiento preventivo

Cada año se brinda mantenimiento preventivo y correctivo de manera general, en los edificios que albergan aulas y laboratorios, en los primeros tres meses del año, con el fin de recibir a la población estudiantil del I Ciclo Lectivo, en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades académicas y de investigación. Así mismo, se elige un edificio para brindarle mantenimiento preventivo y correctivo totalmente.

En el 2016 se eligió al edificio de Ciencias Económicas y el mantenimiento se aplicó a 10 aulas en la parte más antigua del edificio.

- Sistema de automatizado de órdenes de trabajo

Se automatizó el sistema de órdenes de trabajo, para la gestión de solicitudes de trabajos de la comunidad universitaria, las cuales se realizaban manualmente.

Sección de Correo

- Sistema de Gestión de Calidad

Para reforzar los procedimientos actuales. Continuidad de la Certificación Inteco INTE/ISO: 9001:2008. Auditoría de seguimiento por parte de Inteco, 1-2016 efectuada el lunes 31 de octubre del 2016

- **Capacitaciones**

Información de Migración del Sistema a los funcionarios de las Sedes Regionales, Recintos y Estaciones Experimentales.

- **Servicios**

- ✓ Envíos nacionales e internacionales Correos de Costa Rica: ¢74.813.700,00
- ✓ Cantidad Correos de Costa Rica: Recepción: 24.489.
- ✓ Envíos porteo: Ordinaria y Especial: 19.738
- ✓ Trasiegos Correspondencia Institucional: 679.748
- ✓ Capacitaciones del SIC y servicios que brinda la Sección de Correo: 46 en la Sección.
- ✓ Usuarios directos del SIC: 1.467

Sección de Maquinaria y Equipo

- **Monitoreo de PGE**

Se implementaron 6 sistemas de monitoreo remoto en las PGE por medio de tarjetas SIM, con esto se logra tener un mejor seguimiento en tiempo real de estos equipos en caso de presentar alguna falla en el funcionamiento.

- **Protocolo de emergencias en elevadores**

Se han implementado y coordinado una serie de charlas a los responsables de cada facultad y cuadrillas de seguridad, para que estén familiarizados con el protocolo en caso de emergencia en los elevadores, también se está realizando esta práctica en los edificios nuevos entregados a la Universidad de Costa Rica.

- **Capacitaciones**

Con la finalidad de cerrar brechas, mejorar y actualizar los conocimientos de los funcionarios de la Sección se realizaron los siguientes cursos y charlas, para un total de 18 capacitaciones y 118 horas: Curso de Contratación Administrativa, Curso de Mecánica Automotriz Básica, Curso de Variadores de Frecuencia, Cursos de Auditores Internos ISO 9001:2008

Sección de Gestión de Servicios Contratados

- **Certificación en Sistema Gestión de Calidad**

En el Sistema de Gestión de la Calidad se logró la certificación de los tres principales procedimientos de la Sección.

- Gestión de servicios por medio de procedimientos ordinarios de contratación.
- Gestión de Servicios por medio de concesión de instalación pública.
- Fiscalización de los Servicios Contratados.

- **Servicios de limpieza**

A partir del 27 de julio dio inicio una nueva licitación de limpieza contratada a cargo de la empresa “Servicio de Limpieza a su Medida” SELIME S.A. mediante la modalidad de contratación por demanda.

Se logró incluir todas aquellas necesidades de limpieza que tenía la Institución desde el año 2015 y que contaban con la autorización de la Vicerrectoría de Administración. Se amplió a 194 el número de unidades fijas atendidas diariamente, con un total de 1.701,2 horas diarias. Gracias a esta ampliación, se logró cubrir incapacidades, permisos, nuevas necesidades, actividades especiales, graduaciones, entre otros; que se han venido presentando diariamente. Actualmente se está cubriendo con limpieza un área cercana a los 170.000 metros cuadrados.

- **Infraestructura**

Remodelación total del inmueble para la apertura del Servicio de Alimentación de Derecho (antiguo Edificio de Aulas). Se incorporó una terraza y se equipó con mobiliario para toda el área de consumo.

Se remodeló el área de consumo en el Servicio de Alimentación de la Facultad de Farmacia, se construyó una terraza con cubierta (techo) en policarbonato, con el fin de dar mayor capacidad de atención a los usuarios.

Se dotó de equipo de cocina a la soda del Recinto de Guápiles. Entre las características están: cocina de cuatro quemadores, plancha y horno, una refresquera de dos tanques, un baño maría con seis bandejas y una urna para exhibir producto caliente para un valor total de ¢2.330.000,00.

Sección de Transportes

- **Desinscripción de vehículos**

Durante el 2016, se realizó el trámite de desinscripción de 299 vehículos ante el Registro Nacional, que no estaban circulando debido a que son modelos muy antiguos y que se encuentran en condiciones mecánicas deplorables.

De acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Hacienda, se clasificaron en tres grupos, de acuerdo con la Ley que corresponda, a saber:

Ley 7293, artículo 44: Esta Ley concede el beneficio de enajenación total de tributos por tratarse de vehículos con ingreso al país con fecha anterior al 1 de enero de 1980. Por medio de esta Ley se tramitarán 91 automotores.

Bajo la **Ley 7097, artículo 65**, con la que se exoneran los vehículos que ingresan al país posterior al 80 y hasta 30 de noviembre de 1988, con un rango de flexibilidad hasta el año 30 de marzo de 1992. Se tramitan 97 vehículos.

Por medio de la **Ley 7293, artículo 6** que aplica a todos los vehículos que ingresaron al país a partir del 31 de marzo de 1992 y que obliga a la cancelación total de los impuestos de aduana para su desinscripción.

- **Sistema de Información**

Desde el año 2013 está en desarrollo el Sistema de Información de la Sección de Transportes en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Proyectos del Centro de Informática. Se inició con 10 unidades, como plan piloto y en setiembre de 2016 se ingresó el 100% de las unidades usuarias.

A finales de 2016 se inicia con el plan piloto del módulo de Mantenimiento de Vehículos, únicamente para los automotores destacados en la Sección de Transportes, se programa que este piloto tenga una duración de un mes para valorar resultados y establecerlo a nivel institucional.

- **Construcción primera etapa Taller Mecánico**

En el mes de marzo del año en curso dio inicio la construcción de la primera etapa de esta infraestructura que se levanta en la parte sur del terreno donde se ubica la Sección de Transportes. Consta de 518.00 m² de construcción, se compone de la estructura metálica, paredes perimetrales, cubierta de techo, el piso de concreto, las instalaciones mecánicas para los baños y la instalación eléctrica del taller. El costo de la obra es de ¢86.087.528.00. Esta etapa se encuentra finalizada en un 100% en cuanto a obra civil y en un 80% en la parte eléctrica, ya que hasta mediados de noviembre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz aprueba la actualización del estudio para la conexión de los transformadores del taller.

Sección de Seguridad y Tránsito

- **Construcción Caseta Lanamme**

Con la construcción de la caseta para acceso vehicular en sector del Lanamme, se logra el ingreso y salida de vehículos de forma regulada y con mayor seguridad para los usuarios y funcionarios de la Unidad de Tránsito.

- **Sistemas de Seguridad Electrónica**

Se logró completar la instalación de los sistemas de seguridad electrónica definidos en los Proyectos 970 Seguridad Institucional definidos como prioridad uno.

- **Capacitaciones**

Durante el año 2016, se realizaron las siguientes capacitaciones para el personal de la Sección de Seguridad y Tránsito.

Cuadro 5

Capacitación oficiales seguridad y tránsito

TIPO CAPACITACION	FUNCIONARIOS
Capacitación Mecánica de Armas I y II para armeros	6
Actualización sistemas de seguridad electrónica para USE	4
Capacitación oficiales radioperadores para monitoreo	13
Actualización uso y normativa alcoholímetro	8
Seminario Servicio al Usuario-trabajo equipo-relaciones interpersonales	120
Liderazgo y empoderamiento para oficiales de tránsito	13
sistema de Gestión de Calidad y Documentación de Sistema de Gestión de Calidad	10
Contratación Administrativa	2
TOTAL	176

Fuente: Sección de Seguridad y Tránsito - OSG

2.6 Limitaciones

En la Política de Calidad, la Oficina de Servicios Generales enuncia el compromiso a satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria, brindando servicios eficaces que permitan el desarrollo de las actividades sustantivas de la Institución. Con el fin de cumplir con los requisitos y características de los servicios que brinda la oficina y en virtud de la cantidad de solicitudes y demandas de la comunidad universitaria, es indispensable aumentar la cantidad de recurso humano en todas las Secciones que conforman esta Oficina, ya que todas presentan esta debilidad. Dada la cantidad y variedad de servicios que se ofrecen, el recurso humano es muy valioso para el logro de las actividades.

Asímismo, es primordial mejorar la infraestructura de los talleres, lo cual permitirá un mejor ambiente laboral y beneficiará la salud ocupacional de las trabajadoras y los trabajadores.

A su vez se deben adquirir nuevas herramientas y equipos de trabajo y sustituir los que cumplieron su vida útil, lo cual permitirá acelerar los tiempos de respuesta y asegurar la eficiencia de los servicios.

Adicionalmente, para mejorar la gestión ambiental institucional es oportuna la articulación entre unidades, comisiones y programas, que maximicen los recursos disponibles y consolidar acciones integradas.

El quehacer de la Sección de Mantenimiento y Construcción tiene como objetivo principal el mantenimiento de los espacios y edificios, sin embargo, este objetivo ha modificado su alcance con el pasar de los años, debido a las necesidades y requerimientos que demanda actualmente la comunidad universitaria. Esto es tangible con el incremento de los presupuestos que deben ser ejecutados desde la Sección, con la compra de materiales, contrataciones de proyectos e incluso contrataciones de consultorías.

A raíz de esta demanda, los trabajos deben ser calendarizados para su atención, esto provoca que no todas las nuevas solicitudes puedan atenderse con la urgencia e inmediatez que se merecen. Sumado a esta condición, la gran mayoría de solicitudes tiene la categoría de relevantes y de interés institucional, lo que provoca que llevar a cabo la calendarización y priorización se vuelva una tarea difícil de cumplir.

El número de solicitudes que se reciben versus el recurso humano con que se cuenta, no es equiparable, ya que nos supera con creces la demanda de trabajo.

En la Sección de Correo se requiere de más recurso humano, para el Plan Piloto y la instalación de buzones de recolección en la Facultad de Ciencias Sociales, con el apoyo de la Rectoría se logró contar con una plaza de Técnico Asistencial A y una plaza de Trabajador Operativo B. Además de apoyo presupuestario de la VRA de una plaza de Técnico Asistencial A (Oficinista Postal) para la atención de la ruta 4 que posee 43 unidades a cargo. También, se encuentran pendiente la asignación de dos plazas de Técnicos Asistenciales A (Oficinistas Postales), según el estudio de Cargas de Trabajo realizado por la Sección de Análisis Administrativo de la Vicerrectoría de Administración. Por motivo de recargo de personal no fue posible brindar las capacitaciones de actualización del SIC en las Sedes Regionales, Recintos y Estaciones Experimentales.

Con respecto al proceso de configuración de equipo nuevo de Hand Held MC45 Motorola para el desarrollo de nuevos requerimientos, se propone la adquisición de Datacard para los equipos de los Oficinistas Postales, para que de esta forma, aunque exista alguna dificultad con acceso a internet, puedan continuar con los procesos del SIC, hasta que se reestablezca la conexión. La Administración anterior había aprobado esta solicitud, no obstante, en el Centro de Informática se desestimó.

Con la finalidad atender las nuevas necesidades de equipos instalados en las nuevas edificaciones que fueron recibidas este año y proyectando las nuevas construcciones, así como mantener el servicio que se brinda actualmente y para lograr un nivel de servicio adecuado al aumento de la demanda y las exigencias del fideicomiso y que además de realizar labores de mantenimiento correctivo provea un significativo aumento en las labores de mantenimiento preventivo que supere los índices de tiempo de respuesta actuales y que disminuya los indicadores de frecuencia de falla y de tiempo fuera de servicio, se requiere imprescindiblemente de un aumento en el recurso humano en el área de refrigeración, electromecánica y vapor. Además se necesita consolidar el personal administrativo y aumentar en una plaza más con la finalidad de tener una persona que dé seguimiento a los procesos de SGC y coadyuve con las labores administrativas.

Para una atención más eficaz se requiere una política o directriz de estandarizar las marcas de los equipos instalados en los edificios (elevadores, plantas generadoras eléctricas, aires acondicionados, equipos multimedia).

Invertir en la automatización (seguimiento remoto) para mejorar en el mantenimiento preventivo de los equipos factibles de este tipo de seguimiento.

EL recurso humano de la Sección de Gestión de Servicios Contratados, sigue siendo la principal limitación. Aunque se logró concluir el 2016 con el recurso económico para mantener al personal, la incertidumbre ha sido bastante por temor al recorte de personal. Para el 2017 existe la esperanza de pasar una plaza de profesional A al presupuesto ordinario ayudándonos con esto a tener más posibilidades de mantener el recurso de la Sección. Esto porque el 70% del personal de la Sección es pagado por medio de la partida de Servicios Especiales y está sujeta a un porcentaje de los ingresos por concepto de los locales arrendados para sodas.

En resumen, la principal limitación que enfrenta la Oficina de Servicios Generales es la disparidad en el aumento de infraestructura y necesidades de los usuarios y la cantidad de recurso humano con que se cuenta para cubrir las actuales solicitudes y las nuevas demandas que aumentan año con año.

3. Oficina de Suministros

3.1. Alcance del informe

De acuerdo con las líneas de trabajo de la Vicerrectoría de Administración y lo desarrollado en diferentes sesiones junto con otras oficinas administrativas, se contextualizó el trabajo de la Oficina de Suministros en el año 2016 en áreas estratégicas:

1. Satisfacción de los Usuarios.
2. Sistemas de Información.
3. Desarrollo de Talento Humano.
4. Sostenibilidad Financiera.
5. Gestión Ambiental Efectiva.
6. Gobierno Abierto.

En cada una de esas áreas basa la Oficina de Suministros su aporte a la gestión institucional, de acuerdo con lo que ha establecido la Rectoría y la Vicerrectoría de Administración.

3.2. Visión estratégica

La visión de la Oficina de Suministros es ser líderes en materia de contratación administrativa a nivel del sector público costarricense, y rectores a nivel institucional con un servicio caracterizado por la oportunidad, la calidad y transparencia en sus procesos.

La política de calidad de la Oficina de Suministros se redactó de la siguiente manera:

“Satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de forma oportuna y confiable, mediante la prestación de servicios logísticos; basados en un compromiso de mejoramiento continuo y de sostenibilidad, cumpliendo la normativa vigente en materia de Contratación Pública.”

Los objetivos generales para las áreas estratégicas, son los siguientes:

1. Satisfacción de los Usuarios: Implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita satisfacer a los usuarios de los servicios de la Oficina de Suministros
2. Sistemas de Información: Desarrollar, mejorar y mantener un sistema de Información que pueda ser usado eficientemente en los trámites de la Oficina de Suministros.
3. Desarrollo de Talento Humano: Realizar un plan de atención integral de los funcionarios que incluya capacitación, deporte, salud y recreación, de manera que se logre un personal comprometido y motivado.
4. Sostenibilidad Financiera: Establecer nuevos mecanismos de contratación para coadyuvar con la sostenibilidad de la gestión financiera.
5. Gestión Ambiental Efectiva: Mantener los más altos estándares de calidad ambiental.
6. Gobierno Abierto: Publicar sistemáticamente la información relevante de la Oficina de Suministros en cuanto a sus trámites.

3.3. Lineamientos y normativas

Entre los principales lineamientos y normativas que rigen a la Oficina de Suministros están las siguientes:

- Ley General de Control Interno
- Ley General de Administración Pública
- Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública
- Ley de Contratación Administrativa
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos
- Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos
- Modificación al Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública
- Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la Función Pública.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa
- Reglamento a la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos
- Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública

3.4. Proyectos de impacto

En el año 2016 el Departamento de Gestión Logística impulsó los siguientes proyectos de infraestructura y equipamiento, para lo cual se han coordinado una serie de acciones a lo interno y externo de la OSUM, con lo cual se han materializado los siguientes proyectos:

Infraestructura

Objetivo:

Adecuar la infraestructura del Almacén Central y de las oficinas administrativas a los requerimientos de los usuarios, asegurando a su vez la seguridad ocupacional del personal y la eficiencia operativa.

En proceso de ejecución:

Cambio de Cubierta de Techo del Almacén Central: Fecha de inicio enero 2017, monto adjudicado: ₡ 25.774.149,81 a la empresa Grupo Constructec Latinoamérica.

Cambio de cubierta Oficinas Administrativa, el cual va hacer desarrollado por la Oficina de Servicios Generales en el primer semestre del 2017, se compraron lo materiales por un monto de ₡ 5.895.025,70 con presupuesto del año 2016.

Pendientes de Desarrollo

- ✓ Remodelación de los baños del Almacén Central.
- ✓ Remodelación de las Oficinas del Almacén Central.
- ✓ Remodelación de las oficinas del DGL y TIC's

Compras de Equipos de Transporte

Objetivo:

Adquirir los equipos de transporte necesario para cubrir las necesidades de manejo de materiales y logística de distribución del Almacén Central, para asegurar una entrega efectiva y conservación de los bienes a los clientes y usuarios de la Universidad.

Equipos adquiridos:

- Compra de Montacargas de 1,5 toneladas marca Toyota, monto \$ 22.500 proveedor: Tractomotriz S.A.
- Compra de carretillas 4 hidráulicas: 2 marca Toyota monto ¢ 590.340, proveedor: Capris S.A, 2 marca Toyota monto \$ 1900, proveedor: Tracto motriz.
- Cambio de Cajón Metálico vehículo 262-304: ¢ 3.791.000, proveedor: Carrocerías Hermanos Ramírez Jy M S.A.

Compras de Equipos en Proceso

Compra de un camión de 7 toneladas con cajón metálico y plataforma hidráulica, en proceso de compra, con una reserva de ¢ 25 millones.

Recuperación del Sistema GECO

Durante el 2016 se inició como proyecto la recuperación del Sistema de Información GECO, dentro de los aspectos realizados está la justificación y convencimiento para el apoyo de este proyecto, posteriormente se realizó un diagnóstico técnico de la calidad del sistema para determinar las acciones por realizar para que el sistema sea funcional para la Oficina de Suministros.

Una vez con estas etapas concluidas se incorporó recurso humano para que apoye el desarrollo del sistema según el plan desarrollado y el apoyo de entidades como el Centro de Informática y personal externo como asesores en el proceso. Luego se conformó el equipo de desarrollo para el apoyo del desarrollo del sistema.

En función de las actividades descritas se realizaron talleres de trabajo con funcionarios de las diferentes unidades de la oficina de suministros para determinar las necesidades de los usuarios y que de esta forma, sea un sistema acorde legal y técnicamente a la gestión de la Oficina de Suministros.

3.5. Logros alcanzados

Satisfacción de los Usuarios

Comité de Calidad

En el tema de Gestión de Calidad, la Oficina formó el llamado Comité de Calidad, con el afán de planificar, gestionar, revisar y tomar decisiones sobre los aspectos que afectan directamente la satisfacción de los usuarios. El comité formado a mediados del año 2016, realizó siete reuniones de trabajo durante este año, la coordinación de este comité recae sobre el Director de la Oficina. Bajo este comité se han realizado actividades tendientes a mejorar la gestión de la Oficina de Suministros en pro de la satisfacción de los usuarios como son:

- **Sesiones de trabajo de revisión por la dirección:** Durante el año 2016, se realizaron sesiones de trabajo donde cada unidad planteó sus objetivos, actividades, indicadores y plazos, esto con el afán de dar seguimiento a la gestión de cada unidad de forma planificada y monitorear los esfuerzos para alcanzar mejores estándares de desempeño.
- **Atención personalizada a usuarios:** Desde la Unidad de Planificación Logística se trata de un enfoque al usuario, de manera que cada uno de ellos pueda tener una persona que se encargue de sus procesos desde la asesoría hasta la entrega de los bienes y servicios que solicitan, con un seguimiento y control que logre dar trazabilidad a cada uno de los trámites.
- **Auditoría de Calidad:** Con el apoyo de la Escuela de Ingeniería Industrial, se realizó una auditoría de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 por intermedio de estudiantes del curso Gestión de Calidad, cuyos resultados indicaron un avance respecto a la auditoría realizada en el año 2015. Para el 2016 se tiene un cumplimiento de un 73% de las cláusulas contra un 41% de cumplimiento en el año 2015, esto tomando en cuenta que las normas ISO utilizadas para la auditoría no son las mismas ya que el 2015 se utilizó la norma ISO 9001:2008.
- **Desarrollo de Procedimientos e Instructivos:** Se han priorizado actividades relacionadas con el desarrollo de documentos que permitan definir, actuar, revisar y mejorar la gestión de la Oficina de Suministros. Entre los documentos desarrollados se encuentran:
 - Instructivo de Compras al Exterior (borrador)
 - Exclusión y Ajustes de Inventarios (en revisión)
 - Comunicación Interna y Externa de la Oficina de Suministros (en aprobación)
- **Encuesta de Satisfacción:** Se coordinó con la Vicerrectoría de Administración la aplicación de una encuesta de satisfacción de usuarios de la Oficina de Suministros por aplicar en el mes de abril del año 2017, se planificó lo relacionado con este tema.
- **Análisis de Entorno:** Se realizó un documento de análisis del entorno de la Oficina de Suministros para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su estrategia, que afectan a su capacidad para el logro de los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. El borrador quedó listo en diciembre de 2016.
- **Capacitación:** Se aprobó la capacitación para 3 funcionarios de la Oficina en el tema de gestión de calidad, con el fin de que sus conocimientos sean aplicados en la implementación.

Aprovisionamiento de los Almacenes

Se logró planificar el 100% de las contrataciones para aprovisionamiento de los Almacenes, mediante el esquema de Licitaciones según demanda, para periodos de 1 año prorrogables hasta por 4 años, con esto se alcanzaron los siguientes beneficios para la Institución:

- Eliminación de las compras urgentes por fondo y por contrataciones directas de escasa cuantía (fraccionamientos).
- Mejor uso de los recursos públicos, pues de forma planificada se logró consolidar contratos por largo tiempo y con esto aprovechamos economías de escala, a la vez que se desahoga a la Unidad de Adquisiciones de los trámites de gran cantidad de compras para abastecimiento bajo contrataciones de menor cuantía.
- Mejora en los tiempos de entrega y costos de logística, pues los costos de mantener grandes cantidades en stock se trasladan al contratista, garantizando el abastecimiento constante del inventario, manteniendo en stock solo lo necesario y lo de alta rotación para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios de forma inmediata.

- Aprovechamiento de economías de escala, ya que por volumen obtenemos los mejores precios.
- Mejoramiento de la calidad de los productos ofrecidos en nuestro inventario, mediante pruebas de control aleatorias y análisis de laboratorio, utilizando para esto los laboratorios disponibles dentro de la Universidad para alcanzar tal fin.
- Posibilidad de inclusión de nuevos productos de la misma naturaleza que los artículos incluidos en estos contratos, por lo que no se recurre a nuevas compras, aprovechando al máximo los contratos existentes. Se incluyeron los siguientes artículos:
 - Alcohol en spray para manos,
 - Paños de fibra para limpieza de mobiliarios,
 - Quita-pon o “post it” para oficina.
- Igualmente se pueden excluir artículos que ya no se utilicen o han sido discontinuados.

Gestión Ambiental Efectiva

Incorporación de criterios ambientales

Se lograron incorporar criterios ambientales (20% en el Sistema de Evaluación de las Ofertas), en todos los carteles de las compras para el reaprovisionamiento de los Almacenes, cumpliendo así con el compromiso Institucional de implementar prácticas que coadyuven a mantener un medio ambiente sano.

Estos son algunos ejemplos de contratistas y los productos amigables con el medio ambiente que tenemos a disposición para toda la comunidad universitaria:

- Lic. 2015LN-000003-0000900001 Distribuidora Florex Centroamericana S.A.: FLOREX está certificada Carbono Neutral bajo la Norma Nacional INTE 12.01.06:2011, Sistema de Gestión para demostrar la C-Neutralidad. Siendo la primera industria en productos de limpieza en obtener dicha certificación.
- Lic. 2015LA-000045-0000900001: P.B.S. (Xerox) Papel para Fotocopiadora. EL papel Xerox cumple con las certificaciones FSC, PEFC, ISO 14001, EFC, TCF, entre otras. Es producido a partir del 100% de fibras recuperadas, manejo sustentable y controlado, totalmente libre de cloro elemental.
- Lic. 2014LN-000003-0000900001 Papel Higiénico, Tolla y Servilletas. Compramos productos de papel marca Kimberly Clark y Tork, los cuales cumplen con certificados FSC, PEFC, ISO 14001, entre otras, vienen de fuentes forestales sustentables y fuentes recicladas, lo que garantiza la protección del medio ambiente.

Sistema de Información GECO

Durante el año se trabajó en actividades de planificación y ejecución del proyecto, obteniendo los siguientes resultados:

- Se confeccionó el acta constitutiva de proyecto y consiguió la aprobación de ₡55.650.000,00 por parte del Comité Gerencial de informática (27 de mayo).
- De los 5 recursos por contratar, OSUM contrató al consultor el 6 de junio y un analista/desarrollador el 7 de noviembre. El Centro de Informática trabaja en la contratación de 3 desarrolladores más.

- Se trabajó en la actualización de las necesidades de los usuarios de OSUM con respecto al Sistema de Información, teniendo como resultado las historias de usuario de los módulos de las siguientes unidades: Unidad de Planificación y Logística, Unidad de Adquisiciones y Unidad de Almacenamiento y Distribución. Actualmente se trabaja con la Unidad de Ejecución Contractual.
- Se habilitó un espacio apropiado para ubicar al equipo de desarrollo, considerando la instalación eléctrica del aire acondicionado, instalación eléctrica y conexiones de red para estaciones de trabajo, así como el equipo de cómputo para los desarrolladores.
- A la fecha se cuenta con 390 puntos de esfuerzo completados, correspondientes a 33 historias de usuario de los módulos de las unidades: Unidad de Planificación y Logística y Unidad de Adquisiciones.
- Rescate de la imagen y credibilidad del proyecto ante los usuarios de OSUM, producto de las sesiones de trabajo con cada unidad.
- La línea gráfica definida para el sistema ya cuenta con el aval del Centro de Informática.
- Retroalimentación hacia GECO de parte de usuarios externos a la OSUM.

Desarrollo de Talento Humano

Respecto a las capacitaciones recibidas durante el 2016, en el cuadro se enumeran las que se llevaron a cabo, esto en función de las necesidades de la Oficina, específicamente en las áreas de Contratación Administrativa, Inventarios, Calidad e Informática. Todas ellas se realizaron en pro de mejorar la gestión de la Oficina de Suministros, desarrollando las capacidades de los funcionarios para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Capacitaciones Realizadas por la Oficina de Suministros en el Año 2016

Tema	Dirigido a:	Nº de Personas	Día
"El Administrador de Contrato Administrativo"	Unidades de Compras Especializadas, Oficina de Suministros y UCR.	97	17, 24 de febrero de 2016 y 2, 9 de marzo
"Programa sobre mejores prácticas en Contratación Pública en Costa Rica, Estudio de formatos y fundamentos para diversos Documentos de uso frecuente en Compras Públicas"	Rafael Guerrero Rojas y Stevens Soto Quesada	2	14, 21 y 28 de noviembre y 5 de diciembre de 2016
"Administración de Inventarios y Sistema de Código de Barras"	Personal Almacén OSUM, Control de Operaciones y Tecnologías de la Información.	5	
"Curso General de Contratación Administrativa, a partir de cero"	Oscar González Sancho	1	
"Programación Java"	Juan Carlos Solano Paniagua	1	
"Contratación Administrativa y Sistema Informático GECO"	funcionario Sede Regional Occidente	47	
"Buzón Interactivo"	funcionarios OSUM	65	18 de agosto 2016
Auditor Interno en la Norma ISO 9001:2015	Paulino Ruiz, José Garita, Ronald Castro	3	28 de noviembre, 2 y 6 de diciembre, 2016

Tema	Dirigido a:	Nº de Personas	Día
Total		224	

Fuente: Unidad de Control de Operaciones

3.6. Limitaciones

Si bien es cierto se considera que en el 2016 la Oficina de Suministros logró avances significativos en diferentes áreas, existen algunos aspectos que se pueden mejorar para lograr altos estándares de desempeño y por diferentes razones no se ha podido avanzar tan eficientemente como se espera. Algunos de las limitaciones se enumeran a continuación.

Falta de involucramiento de otras oficinas e incluso autoridades en actividades relativas al desarrollo e implementación de la plataforma GECO, lo que ha generado que se dieran atrasos en los planes para poner en funcionamiento este sistema. Incluso se han dado cambios importantes en los funcionarios que originalmente fueron destacados a este proyecto, principalmente por el Centro de Informática.

Hacen falta recursos, tanto humanos como económicos para desarrollar lo referente a Gestión de Calidad, si bien es cierto ha habido avances en el tema, la velocidad a la que se trabaja no es la ideal, principalmente porque no hay personal dedicado a este tema. Aspectos como capacitaciones y asesorías son necesarios para lograr mejoras en los procesos que afecten directamente la satisfacción de los usuarios.

Falta de planificación de las unidades ejecutoras de presupuesto que a su vez no permite que se planifique el trabajo a nivel de la Oficina de Suministros, esto redundo en que se reciben muchas solicitudes fuera de las fechas establecidas y se dé una saturación en los procesos de compra, especialmente a de fin de año, que no permite un mejor control tanto en la calidad de los trámites como en los tiempos establecidos.

Existe una falta de compromiso con los proveedores en general para el cumplimiento con las condiciones pactadas que provoca que se realicen sanciones y procesos legales que consumen recursos de la universidad, muchas veces son procesos largos que no permiten que los trámites avancen con la rapidez esperada.

4. Oficina de Administración Financiera

4.1. Visión Estratégica

La Oficina de Administración Financiera tiene como visión, ser una Oficina líder que informa y orienta a la comunidad universitaria sobre los servicios que ofrece, promoviendo un adecuado uso de los recursos financieros de la Institución, mediante una plataforma tecnológica integrada, el desarrollo del talento humano y servicios de calidad.

En concordancia con nuestra visión, procedemos a presentar el estado de avance por eje estratégico y sus objetivos, separando la información en dos períodos el Plan estratégico vigente hasta mayo 2016 y el Plan estratégico para el período 2016-2020.

PLAN ESTRATÉGICO 2012-2016 (hasta mayo)

USUARIOS	PROCESOS	RECURSOS HUMANOS	TECNOLOGÍA	INFRAESTRUCTURA	ACCIÓN SOCIAL Y COMPROMISO AMBIENTAL
Analizar las posibilidades de desconcentración de procesos y capacitar a los usuarios para recibirlos.	Realizar una revisión de la normativa pertinente de la oficina y actualizarla.	Promover opciones de Pasantías para el personal de la Oficina.	Mantener actualizado el SIAF.	Remodelación del espacio físico III Nivel.	Realizar una Feria para la promoción del ahorro y el manejo óptimo de las finanzas personales.
En ejecución permanente	En ejecución permanente	Cumplido	Cumplido	Cumplido	Cumplido y continuo
Plantear nuevos desarrollos de sistemas que faciliten el proceso de desconcentración de información y procesos.	Efectuar una actualización de procedimientos (Sistema de Gestión de Calidad).	Desarrollar un Plan integral de desarrollo humano.	Elaborar una nueva página WEB	Remodelación espacio físico V nivel.	Realizar una campaña de reciclaje, ahorro de energía y agua en la Oficina.
En ejecución permanente	Finalizada I etapa	En ejecución permanente	Cumplido	Parcialmente Archivo, y pendiente las demás áreas	En ejecución permanente
USUARIOS	PROCESOS	RECURSOS HUMANOS	TECNOLOGÍA	INFRAESTRUCTURA	ACCIÓN SOCIAL Y COMPROMISO AMBIENTAL
Capacitación y actualización periódica de los usuarios internos,	Elaborar un plan para la ejecución y reposición de	Gestionar la consolidación de las plazas en estatus de	Desarrollar nuevos sistemas para	Mantenimiento del espacio físico actual.	Campaña siembra un árbol, en una comunidad cercana a la Universidad.

sobre los trámites y cambios realizados en la Oficina.	equipos de la Oficina.	interinazgo en la Oficina.	desconcentrar procesos y mejorar el servicio al usuario.		
En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente	En proceso
Adaptación de Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.	Realizar reuniones de coordinación con las oficinas relacionadas para mejorar los procesos.	Evaluar la estructura organizacional actual de la Oficina para identificar oportunidades de mejora.			Realizar actividades culturales y de acompañamiento para adultos mayores
En proceso avance intermedio	En ejecución permanente	En proceso avanzado			En ejecución permanente
Desarrollo de un modelo de contabilidad analítica (costos) para el Vínculo Externo.		Fortalecer la Unidad de Tecnologías de Información y Control Interno			
En proceso iniciando		Cumplido para Control Interno. Pendiente 1 plaza para la UTI			

PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020(de junio a mayo 2020)

Satisfacción de los usuarios	Sistemas de información	Desarrollo del Talento Humano	Sostenibilidad Financiera	Gestión Ambiental Efectiva	Gobierno Abierto
Analizar y actualizar la normativa relacionada con el quehacer de la OAF para fomentar cambios que permitan una mayor eficiencia administrativa, mediante la conformación de un equipo de trabajo multidisciplinario y con representación de las diversas oficinas involucradas.	Apoyar, gestionar y establecer prioridades en el desarrollo de nuevos sistemas dentro de la OAF que permitan una mayor eficiencia en nuestras labores y un mejor servicio a los usuarios, esto mediante la coordinación con la diversas secciones, oficinas y el análisis de las necesidades	Fortalecer la gestión del talento Humano para asegurar la calidad en el servicio al usuario, mediante un plan de capacitación que solvete las brechas entre el perfil del puesto y las capacidades del personal.	Monitorear constantemente las variables financieras relevantes de la Institución para alertar respecto a cambios significativos mediante la elaboración y emisión de un informe mensual a la Rectoría y Vicerrectoría.	Fomentar una cultura de conciencia ambiental mediante un equipo de trabajo permanente que gestione y proponga la mejora en la infraestructura física de la Oficina, el ahorro energético, el reciclaje y el uso de	Promover la vinculación de los funcionarios de la Oficina en la Acción Social Universitaria, mediante el desarrollo de actividades de proyección social.

	vigentes.			energías alternativas.	
En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente
Apoyar e instrumentalizar los cambios necesarios para hacer más accesibles nuestros servicios a todos los usuarios, mediante la dotación de sistemas, mejora en la infraestructura física y del personal para atención de esta población.	Apoyar y fortalecer la mejora en la infraestructura tecnológica para proporcionar mayor eficiencia a los servicios que se ofrecen a los usuarios de la Oficina, mediante la coordinación con la UTI y la dotación de recursos.	Fortalecer los procesos de selección, inducción y capacitación del personal administrativo de la OAF, mediante y con el apoyo de la ORH.	Terminar con el proceso de adaptación de las NICSP, mediante la ejecución de los cambios necesarios en los procesos y sistemas.	Certificar a la oficina en el tema ambiental mediante el concurso del Galardón Ambiental.	Fortalecer la divulgación e información del quehacer de la Oficina a la Comunidad Universitaria, mediante el uso de los medios de comunicación universitarios y la ODI.
En ejecución permanente	En ejecución avance intermedio	En ejecución iniciándose	En ejecución iniciándose	En ejecución iniciándose	En ejecución permanente
Fortalecer y mantener el sistema de Gestión de Calidad para identificar oportunidades de mejora orientadas a la simplificación de trámites, mediante el equipo de trabajo de la oficina y con el apoyo del equipo gestión de calidad.	Apoyar y gestionar el desarrollo de un sistema de Inteligencia de Negocios que permita obtener análisis de la información financiera en tiempo real, mediante la gestión de recursos para este fin y disposición de tiempo de personal de UTI de OAF.	Implementar y mantener el sistema de gestión del desempeño institucional mediante la asesoría de la ORH.	Plantear e implementar un sistema de Contabilidad Analítica mediante la unificación de códigos y la creación de centros de costo de acuerdo a la estructura presupuestaria de la Universidad.	Propiciar actividades que permitan concientizar a los colaboradores sobre la importancia de una cultura ambiental.	Proporcionar a las autoridades, entidades y público en general la información financiera requerida mediante la página de transparencia y atendiendo cualquier solicitud de información que proceda.
En ejecución permanente	En ejecución iniciándose	En ejecución iniciándose	En ejecución iniciándose	En ejecución iniciándose	En ejecución permanente
Diseñar e implementar un sistema de Contabilidad Analítica mediante un proceso de estandarización de códigos a nivel institucional y la ejecución de los cambios necesarios en el sistema	Apoyar y gestionar un rediseño y desarrollo del SIAF para que éste se convierta en un sistema de información integral que facilite la gestión financiera universitaria que sea ágil, moderna	Establecer e implementar un plan para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores (salud mental, física y laboral) mediante la conformación de un equipo de trabajo que se			

contable de la institucional.	y accesible desde cualquier plataforma informática, este acorde con la normativa internacional de manera que provea herramientas que ayuden a la toma de decisiones de las autoridades universitarias, todo esto mediante la dotación de personal adicional y la priorización del proyectos.	encargue de manera permanente de esta labor en coordinación con la Dirección y la OBS.			
En ejecución iniciándose	Pendiente	En ejecución iniciándose			
Implementar una plataforma de servicios inteligentes presencial y virtual que facilite los tramites a los usuarios y permite un único punto de contacto en lo que refiere a transacciones financieras.		Promover opciones de pasantías para el personal de la oficina, mediante el apoyo de la OAICE, VRA y Rectoría.			
Pendiente		En ejecución permanente			
		Continuar con la evaluación de la Estructura organizacional de la oficina para identificar oportunidades de mejora para los colaboradores y el quehacer de la oficina en coordinación con la Unidad de Análisis Administrativo de la VRA.			
		En ejecución permanente			

		Remodelar el espacio físico del V nivel para lograr una mejora en la distribución del espacio físico y mejorar la salud laboral de los trabajadores.			
		Pendiente			

4.2. Lineamientos y normativa

El quehacer de la Oficina de Administración Financiera se encuentra enmarcado, además de la normativa general por los siguientes lineamientos y normas específicas:

- Reglamento Oficina Administración Financiera
- Reglamento para la Administración y Control de los Bienes Institucionales de la Universidad de Costa Rica
- Reglamento General de Donaciones de la Universidad de Costa Rica
- Reglamento Específico de Donaciones
- Normas Generales y Específicas para la Formulación, Ejecución y Evaluación del Presupuesto de la Universidad de Costa Rica
- Lineamientos para la Vinculación Remunerada de la Universidad de Costa Rica con el Sector Externo
- Reglamento para la Administración del Fondo de Desarrollo Institucional
- Normativa de Procedimientos y Criterios para el manejo del Fondo Restringido 170
- Lineamientos para la Gestión de los Programas de Posgrado con Financiamiento Complementario
- Reglamento sobre Inversiones en Títulos Valores de la Universidad de Costa Rica
- Reglamento General para la Administración y Fiscalización de Fondos de Trabajo
- Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos
- Reglamento de Obligaciones Financieras Estudiantiles
- Reglamento de cobro judicial y administrativo de la Universidad de Costa Rica.

4.3. Proyectos de Impacto

Sistema de Gestión de Bienes Institucionales

Este proyecto consiste en un sistema de información a la medida para la gestión y control de los bienes institucionales en las instancias universitarias. Se está ejecutando con la colaboración del Centro de informática. El mismo consta de dos etapas, la primera corresponde al desarrollo del sistema de información con un presupuesto de ₡80 569 320 y la segunda a la adquisición de un mecanismo identificación de activos que pueda ser leído de manera automatizada y permita un levantamiento ágil y oportuno de los inventarios de activos de la institución. En el año 2016 se realizó todo el proceso de levantamiento de requerimientos y contratación del desarrollo por lo que

se espera para el 2017 consolidar la etapa de programación, pruebas e implementación, quedando pendiente únicamente la segunda etapa para el 2018.

Sistema de Variaciones Presupuestarias

Este sistema consiste en la automatización del envío de la información y autorizaciones de las variaciones y modificaciones presupuestarias que realizan las diversas instancias. Mediante su desarrollo se logrará minimizar el uso de papel y el tiempo de envío de los documentos, permitiendo que una transferencia y modificación sean gestionadas en el menor tiempo posible, este proyecto se está desarrollando con el apoyo del personal de la Unidad de Tecnologías de Información de la OAF y se espera tenerlo finalizado en el primer semestre del año.

Sistema Integral de Conciliaciones Bancarias

Consiste en la integración entre el Sistema Contable y el Sistema de Facturación utilizado en las Unidades, para identificar y determinar de manera oportuna sus ingresos y por ende agiliza la utilización óptima de los recursos. Durante el 2016 se realizó el levantamiento de requerimientos y contratación de la profesional que se encargará del desarrollo del sistema, se espera terminar este proyecto para el 2017. Los recursos para el desarrollo de este proyecto fueron proporcionados por la Vicerrectoría de Administración.

Desarrollo de interfaces con los diferentes sistemas de otras Oficinas Administrativas, docentes y de investigación de nuestra Universidad

Con la finalidad de facilitar el trasiego de información entre las diferentes instancias universitarias y nuestra Oficina con el invaluable beneficio que esto conlleva para la toma de decisiones y utilización de los recursos en nuestra Universidad, el desarrollo de conexiones entre los diferentes sistemas ha sido una necesidad creciente y que se ha atendido parcialmente por lo que aún se encuentra pendiente en muchos otros casos.

Ejemplo de estos desarrollos en proceso lo son la conexión con el sistema de Bibliotecas para el cobro de multas a los estudiantes, la conexión con el Sistema GECO para la realización de las reservas presupuestarias, la conexión con los Sistemas del SIEDIN y el ICP para el control de los inventarios, la conexión con el sistema BITE de la Vicerrectoría de Acción Social para la actualización en línea de los presupuestos de ese sistema, entre otros. Por lo que se espera en el 2017 incluir dentro de nuestro Plan de Trabajo estas conexiones y de esta manera en coordinación con las diferentes Unidades y de acuerdo a su disponibilidad ejecutar estos proyectos.

4.4. Logros de Impacto

De todas las actividades realizadas en el 2016; las de mayor impacto, relevancia y proyección a la Comunidad Universitaria son las siguientes:

Renegociación de la Póliza Básica de Accidente para estudiantes

La Póliza Básica de Accidentes para estudiantes universitarios fue negociada nuevamente y obteniendo los siguientes beneficios para la población estudiantil como un aumento en el

cobertura por evento que pasó de ¢2 500 000 a ¢3 000 000; cobertura durante todo el año, pues antes quedaban al descubierto en el verano y un ahorro anual de ¢1 300 colones por estudiante lo que implicó un ahorro global para ellos de ¢54 025 400,00.

Simplificación del Proceso de Donaciones de la Fundación UCR

La Unidad de Bienes Institucionales en coordinación con la Fundación de la UCR logró agilizar el proceso de donación mediante el desarrollo de un módulo automatizado del Sistema de Administración de Proyectos (SIAP) de la Fundación con la finalidad de elaborar, autorizar y trasladar las actas de donación por parte de las Unidades de forma automatizada. Esto trae un beneficio para las Unidades puesto que con el cambio se facilita el control y registro oportuno los activos donados en la Universidad, al recibir de manera digital la información en la Unidad de Bienes Institucionales.

Desarrollo de un Sistema de Facturación Institucional

Durante el 2016 se desarrolló con el apoyo del Centro de informática el sistema de facturación institucional, que permite tener de forma expedita y exacta información sobre la facturación por la venta de Bienes y Servicios que se realizan en cada una de las Unidades. Este desarrollo tiene un impacto en aproximadamente 60 instancias universitarias que por medio de este sistema podrán acceder de manera directa y en línea toda la información pertinente a sus clientes y catálogos de servicios y productos.

4.5. Logros Alcanzados

DIRECCIÓN Y UNIDADES ADSCRITAS

En este apartado se resumen aquellos logros adicionales a las labores diarias efectuadas en la Oficina. En este caso lo alcanzado por la Dirección y sus dependencias.

➤ Formulario de registro de firmas

Con el fin de simplificar y agilizar los trámites administrativos se creó un registro único de firmas para los diferentes trámites que las instancias universitarias deban realizar en nuestra Oficina, adicionalmente se entregó una propuesta a la Vicerrectoría con la finalidad de que se evalúe hacer esto mismo a nivel de toda la Vicerrectoría.

➤ Creación de un sistema de citas

Se desarrolló en coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información de la Vicerrectoría un sitio que permita sacar citas para la utilización de la plataforma de gobierno digital del Banco de Costa Rica ubicada en el primer nivel del Edificio Administrativo A. Este desarrollo permite al usuario escoger la fecha y hora de su cita según su disponibilidad.

➤ Migración a Libre Office

Con el propósito de dar cumplimiento a la Resolución de la Rectoría R-289-2014 y después de un proceso de capacitación y adaptación de nuestros reportes la Oficina de Administración Financiera logró en el mes de octubre pasar a formar parte de la lista de unidades que han sido certificadas al terminar la migración a Libre Office.

Con esta iniciativa se apoya la política institucional de promover el uso de formatos abiertos (ODF) a través de herramientas como Libre Office y permite el ahorro de recursos por las licencias de Microsoft que la Institución deja de comprar.

➤ **Pasantías del personal de la Oficina**

En cumplimiento a los objetivos estratégicos de la Oficina se logró concretar la pasantía de 4 colaboradores de la Oficina en diversas temáticas como el “Taller de Capacitación en Aspectos Fiduciarios para Proyectos Financiados por el Banco Mundial” (2 personas), participación en el Curso Internacional sobre Gestión Pública por Resultados y Políticas Presupuestarias (1 persona) y Curso Internacional "Gobierno Abierto" (1 persona).

➤ **Tercera Feria Universitaria del Ahorro y las Finanzas**

Durante el 2016 se organizó y ejecutó la tercera Feria Universitaria del Ahorro y las Finanzas que se llevó a cabo los días del 6 y 7 de octubre de 2016, dicho evento se realizó en la Sala Multiuso de la Escuela de Estudios Generales y consistió en charlas, actos culturales, actividades localizada para niños, jóvenes, mujeres emprendedoras y adultos mayores sobre el tema fomento del ahorro y manejo saludable de las finanzas familiares y personales. Adicionalmente se concretó la colocación de stand de las entidades bancarias presentando productos orientados al ahorro, planes de pensiones y otros. Esta feria se ha convertido en uno de los eventos importantes del Calendario Institucional y permite la proyección social de los funcionarios administrativos a las diferentes poblaciones de la Comunidad Nacional.

➤ **Participación en Comisiones Institucionales**

Al igual que en años anteriores la Dirección tuvo participación en las diferentes Comisiones Institucionales destacando para el 2016 los resultados obtenidos en la coordinación de la Comisión de Activos y en el Programa de Fomento de la Vinculación Remunerada (PROFOVIR). En el primer caso se obtuvo un primer informe de avance parcial que abarcaba desde recomendaciones para modificación de normativa como la solución que con el apoyo de la Vicerrectoría de Administración se dio a temas relacionados con los terrenos de la Institución. En el segundo caso se ha realizado aportes importantes para la modificación de lineamientos del vínculo externo con la finalidad de agilizar trámites y fomentar el crecimiento del vínculo.

➤ **Estabilidad laboral para el personal de la Oficina**

Como parte del interés institucional de darle estabilidad a nuestro personal, es importante mencionar que durante este año fue factible otorgar la propiedad a seis colaboradores de la Oficina proporcionándoles estabilidad laboral y por ende una situación familiar más segura. Adicionalmente, con el propósito de mantener las plazas la Oficina ubicadas en la categoría correcta, se presentó ante la Oficina de Recursos Humanos la solicitud para el análisis y la valoración de 6 plazas las cuales fueron reasignadas a una categoría superior.

➤ **Gestión de cobro masiva a estudiantes egresados con más de un año de antigüedad**

En febrero del año 2016 se realizó el envío masivo de un correo de cobro a todos los estudiantes egresados que tuvieran deudas con la Universidad, enviando una totalidad de 27 870 correos para montos con una antigüedad de hasta 10 años. Mediante esta gestión se logró reducir el saldo de cuentas por cobrar morosas a estudiantes de ₡ 1 379 a ₡ 1 178 millones, lo cual representa una disminución en la morosidad en ₡ 201 millones de colones. Lo anterior se logró con la participación de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Unidad de Cobros Estudiantiles.

➤ **Primer lugar en la evaluación de páginas web**

Mediante una evaluación que realizó la Oficina de Divulgación de la Institución a los diferentes sitios web de las instancias universitarias, nuestra página fue galardonada con el primer lugar a

nivel Institucional, este es un logro importante puesto que resalta el trabajo realizado por los colaboradores de la Unidad de Tecnologías de Información pero también nos permite obtener una retroalimentación positiva que nos compromete a seguir buscando la excelencia.

SECCIÓN DE TESORERÍA

➤ Implantación del Sistema INVESTOR

Como parte de las recomendaciones emitidas por la Contraloría Universitaria y las Auditorías Externas, se logró gestionar y coordinar la compra de un sistema para la administración, gestión y control de los portafolios de la cartera de inversiones de la Universidad. Este proyecto tuvo un valor de \$ 28 400,00 y se ejecutó con recursos que aportó la Vicerrectoría de Administración.

➤ Cobro del Seguro Social Estudiantil en el Sistema Bancario Estatal

Se implementó el cobro del Seguro Social Estudiantil mediante el pago en los Bancos del Sistema Bancario Estatal. La apertura de la conectividad para el pago del "Seguro Voluntario Estudiantil" convenio U.C.R. - C.C.S.S., beneficia a una población de aproximadamente 850 estudiantes los cuales pueden realizar su pago mediante internet facilitando el trámite.

➤ Gestión de cobro administrativo

En el 2016 mediante la gestión de cobro administrativa se logró recuperar un 28,79% de las cuentas por cobrar por matrícula morosas (con una antigüedad de hasta 10 años) lo que equivale a la suma de ¢ 551 millones.

➤ Conclusión de la segunda etapa del Sistema de Cobros Estudiantiles

Durante este año se logró finalizar la segunda etapa del Sistema de Cobros Estudiantiles permitiendo de esta manera contar con información oportuna y clara respecto a los cobros de estudiantes, este proyecto se desarrolló con el aporte económico recibido de la Vicerrectoría de Administración.

➤ Automatización de captura de información de retención del 2%

Debido a un cambio en el requerimiento de la información por parte de las Autoridades Tributarias se realizó una actualización al Sistema Web de Fondos de trabajo que permite la captura en línea de las retenciones del 2% de renta sobre las compras realizadas a proveedores y la presentación oportuna y expedita de la declaración de retenciones en la fuente a partir del 30 de setiembre.

➤ Pago de viáticos locales por medio de transferencia bancaria

A finales del 2016 se inició un proceso de Inclusión manual de las cuentas de salarios de los funcionarios en la base de datos de las cuentas por pagar, con el propósito de realizar el pago correspondiente a liquidaciones de viáticos locales por medio de transferencia bancaria, con el fin de mejorar el servicio para los funcionarios al evitar que tengan que desplazarse hasta nuestra Oficina para retirar el dinero.

➤ Apertura de cajas receptoras en la Facultad de Odontología

Como parte del proceso de desconcentración de servicios se instaló en la Clínica de la Facultad de Odontología el Módulo de Cajas, mejorando la recaudación de los tratamientos odontológicos y el control de los ingresos recibidos diariamente al quedar incluidos directamente en el SIAF.

➤ **Implementación de las políticas y procedimientos de cobro judicial**

Durante el año 2016 con la implementación de las políticas y procedimientos de cobro judicial se ejecutaron los primeros cobros a nivel legal principalmente incumplimiento de contratos, alcanzando una recuperación de ¢ 60 136 682,90.

➤ **Ingresos por descuento por pronto pago**

Se obtuvo un ahorro en el pago a proveedores mediante la negociación de descuentos por pronto pago por la suma de ¢ 3 697 752,45.

SECCIÓN DE PRESUPUESTO

➤ **Liquidación de compromisos**

Mediante la liquidación de compromisos se logró liberar recursos que han sido orientados para atender otras necesidades institucionales por un monto de ¢1 114 715 411,24 de los cuales ¢728 958 314,00 correspondiente a Fondos Corrientes y ¢385 757 097,24 correspondiente al Vínculo Externo.

SECCIÓN DE CONTABILIDAD

➤ **Cierres contables**

La Oficina de administración Financiera ha logrado acortar los cierres contables en 7 días esto permite la obtención de información financiera y presupuestaria más oportuna para la toma de decisiones de las autoridades institucionales. En años anteriores los cierres contables se realizaban 22 días después del último día de cada mes.

4.6. Limitaciones

Las limitaciones están siempre ligadas a los recursos, el principal desafío es lograr desarrollos que impacten el servicio a los usuarios con una unidad de Tecnologías de Información de tan solo 5 personas, incluyendo al jefe y una persona de soporte técnico para 90 usuarios. Por tanto, la propuesta para solventar esta necesidad ha sido contratar los servicios de desarrollo externamente, pero con un recurso nuestro que esté inmerso en el proceso para evitar la dependencia del proveedor. Esta capacidad es limitada y no permite avanzar de manera amplia, por lo tanto, se ha acudido a plantear algunos de los proyectos al Comité Gerencial de la institución, para que por medio de ellos paralelamente se puedan ir desarrollando otros sistemas importantes.

De la misma forma, nuestra oficina posee requerimientos de puestos con funciones específicas como lo es el caso de un asesor legal, un auditor de sistemas, un especialista en Gestión de Calidad, entre otros que hemos optado por buscar en nuestro mismo personal e invertir en capacitar a fin de evitar pedir nuevas plazas y hemos cubierto los puestos que han cambiado labores con las personas restantes, favoreciendo el ahorro y además, optimizando el recurso humano existente.

5. Oficina de Recursos Humanos

La Oficina de Recursos Humanos tiene como misión potencializar el desarrollo integral de la población laboral universitaria, el mejoramiento del desempeño institucional y el servicio al usuario en cumplimiento de los objetivos y políticas universitarias, de acuerdo con las nuevas tendencias en la gestión del talento humano.

En el año 2016 esta Oficina orientó su quehacer a cumplir las acciones ordinarias encomendadas institucionalmente a esta dependencia y, en concordancia con las políticas institucionales, el Plan Estratégico Institucional y la planificación conducida por la Vicerrectoría de Administración, buscó responder a diversos retos necesarios para el desarrollo del Talento Humano de la Universidad.

En ese sentido, los equipos de trabajo que conforman la Oficina hicieron esfuerzos importantes para mejorar la calidad de los servicios brindados, con el objetivo de incrementar la satisfacción de las instancias y personas usuarias. Como parte de ello se fortalecieron los sistemas de información que respaldan la automatización y mejora en los servicios que se prestan, así como el monitoreo, evaluación y gestión del recurso humano en la Universidad.

También se buscó consolidar procesos en el campo del desarrollo del talento humano en la Institución que ayudarán a avanzar hacia un enfoque más actualizado de la gestión. A su vez buscó contribuir en el uso racional de los recursos financieros y en el fortalecimiento de mecanismos de control y evaluación de procesos sensibles en la gestión de pago de los salarios del personal académico y administrativo, de manera que se favorezca la sostenibilidad financiera de esta Casa de Enseñanza. También la Oficina procuró apoyar la iniciativa de Gobierno Abierto en procura de implantar una cultura de transparencia sobre la información y los procesos propios del ámbito de la gestión de recursos humanos, así como la rendición de cuentas.

5.1. Avances y logros en procesos de impacto

En el año 2016 la Oficina de Recursos Humanos tuvo una tarea fundamental asignada por la Vicerrectoría de Administración, la cual consistió en la revisión de la Convención Colectiva que rige el contrato laboral entre la Administración y las personas trabajadoras de la Institución hasta marzo del 2017. Dado que la Convención es una herramienta fundamental que guía las operaciones de la ORH y que su contenido fue formulado hace 40 años, la Oficina consideró prioritario su actualización a la luz de la experiencia acumulada y la necesidad de su adecuación a la realidad actual. Por ello, se dio a la tarea de revisar los artículos de su competencia y proponer cambios que se utilizarán de insumo para redactar un texto sustitutivo que permita negociar la renovación de este instrumento esencial para el personal docente y administrativo de la Institución.

Por otra parte, muchos de los avances alcanzados por la Oficina de Recursos Humanos en el año 2016 fueron posibles gracias a los aportes de la Sección de Tecnologías de Información (SETI), la cual logró propiciar los escenarios óptimos a nivel de esquemas y herramientas tecnológicas requeridas para garantizar la entrega certera y oportuna de los procesos bajo la tutela de esta dependencia universitaria.

Durante este año, en aras de proveer una arquitectura tecnológica más eficiente y eficaz, así como propiciar usuarios más empoderados y críticos de los procesos, SETI diseñó e implementó

ajustes a los procesos automatizados. Producto de ello se implementó sistemas de automatización de procesos de Gestión del Desempeño, Reclutamiento y Selección, Administración de Salarios y Gestión de Pago, que más adelante se detallan.

Para destacar de manera resumida los avances y logros más significativos de la Oficina a lo largo del 2016, se distinguen a continuación tres apartados que sintetizan las mejoras en la Gestión Administrativa, los procesos de fortalecimiento del Área de Desarrollo Humano y los avances en cuanto a Gobierno Abierto.

Mejoras en la Gestión Administrativa

El área de Gestión Administrativa de la Oficina cuenta con tres Secciones: Gestión de Pago, encargada de la recepción, análisis y trámite de los insumos para la producción de la planilla institucional ordinaria y extraordinaria, Administración de Salarios, responsable de ejecutar la política salarial del sistema de administración de salarios de las personas funcionarias administrativas, y Procesos Administrativos que tiene a cargo el trámite de solicitudes de constancias, estudios de vacaciones y el archivo de esta dependencia, así como la gestión administrativa de la Oficina.

Dentro del área de Gestión Administrativa, la Sección de Gestión de Pago tiene como actividad fundamental el pago oportuno y exacto a las personas funcionarias universitarias. Para realizar esta labor debe elaborar y revisar las planillas salariales mensuales, así como las correspondientes al pago del décimo tercer mes y el salario escolar, alineando sus procesos con la normativa salarial vigente.

A su vez, derivado de la función sustantiva que realiza, tiene como procesos complementarios la revisión y ajuste de derechos laborales de las personas funcionarias, la coordinación y comunicación permanente con las oficinas administrativas y unidades académicas, así como la interacción con otras unidades a lo interno de la ORH, a la vez que mantiene una estrecha relación con otras instituciones públicas y privadas ligadas al quehacer universitario.

De enero a diciembre 2016 se procesaron 23 planillas salariales más la planilla de aguinaldo, que suman un monto total de ₡ 130.619.131.738,00. Los montos pagados se fundamentan en los movimientos de personal enviados por las unidades a esta Sección, gestionándose un total de 42,013 acciones de personal, en ese periodo. En el siguiente cuadro se desglosan los diferentes movimientos de personal que se dieron en el año.

MOVIMIENTOS TRAMITADOS EN SIRH AÑO 2016

MOVIMIENTOS	TOTAL
Nombramiento en propiedad	325
Nombramiento temporal	17390
Nombramiento por elección	41
Nombramiento especial	197
Cambio de dedicación	282
Cambio de categoría académica	98
Renuncia	118

MOVIMIENTOS	TOTAL
Cese de funciones por defunción	9
Cese funciones por pensión	155
Despido	5
Cese de nombramiento	1109
Sustitución	3890
Traslado permanente de plaza	13
Traslado temporal de plaza	25
Recontratación	28
Suspensión temporal de puesto	39
Permiso sin goce de sueldo	618
Permiso s/sueldo especial	9
Licencia sabática	16
Deducción días no laborados	60
Suspensión	43
Permiso con goce de sueldo	6063
Incapacidad por enfermedad	5192
Licencia por maternidad	124
Incapacidad por riesgos profesionales	1119
Incapacidad por accidente de tránsito	136
Regreso al trabajo	167
Salario especial	4512
Cambio de clase ocupacional	230
TOTAL GENERAL	42013

Fuente: Sección Gestión de Pago, datos del SIRH

El área de Gestión Administrativa, tuvo logros importantes que aportan sustancialmente a la sostenibilidad financiera y la mejora continua de la gestión administrativa, simplificación de trámites y mejora en el servicio. En el año 2016 destacan los siguientes logros:

a) Actualización de sistemas y nueva herramienta informática

Para el año 2016 se destacan dos acciones que mejoran sustancialmente los servicios brindados a las personas funcionarias y favorecen la gestión universitaria.

- **Actualización del Sistema de Liquidaciones de Derechos Laborales**

En el año 2016 se inició la segunda fase del proyecto de Actualización del Sistema de Liquidaciones de Derechos Laborales para el pago, registro contable, reportes pertinentes y la conservación de los datos de ese proceso a través de la planilla. En dicho proceso completo, actualmente participan tanto la ORH como OAF y cada parte opera en forma separada y desligada en los sistemas; con el cambio se obtendrá un proceso integrado.

El impacto del proyecto será el trámite ágil y oportuno del pago de la liquidación de derechos laborales a las personas ex funcionarias, un eficiente control de los procesos, la optimización del recurso humano y la reducción en el tiempo de entrega del pago, junto con la trazabilidad del proceso. Asimismo permitirá el incremento en la capacidad de generar información para la toma de decisiones de la Administración en esta línea de gasto.

- **Creación del Módulo de Datos para la Gestión del Sistema Salarial**

La Oficina de Recursos Humanos no disponía anteriormente de una herramienta que permitiera monitorear la gestión de las unidades en cuanto a la tramitación de pagos de sus funcionarias y funcionarios de manera sistemática. Con ello la capacidad de la Oficina era limitada para acompañar las unidades que requieren mejorar su desempeño, lo que afecta la capacidad de garantizar a las personas funcionarias el recibo oportuno de sus salarios si la gestión no se realizaba a tiempo.

A partir de la creación del Módulo de Datos para la Gestión del Sistema Salarial, la Universidad cuenta con una herramienta informática que permite dar un adecuado seguimiento en materia de gestión de pago y plantear acciones preventivas. Esta herramienta surge como parte del interés de la Oficina de constituirse en una instancia asesora y gestora en los temas de recursos humanos y a la vez contribuir activamente en el mejoramiento de los procesos que desarrollan las unidades de trabajo. Este Módulo de Datos para la Gestión del Sistema Salarial permite conocer el comportamiento de las unidades académicas y administrativas en el desarrollo de su gestión respecto a los trámites de contratación, nombramientos y movimientos de personal universitario. Con ello visibiliza la oportunidad de mejorar el pago salarial orientado a las unidades de trabajo a disminuir sus tiempos de envío de movimientos de personal. Esta herramienta permite identificar las unidades que presentan problemas recurrentes y que requieren acciones de capacitación, acompañamiento y planes de mejora continua que favorezcan un adecuado desempeño y respuesta a las necesidades institucionales y de las personas funcionarias.

Para el año 2017 se desarrollará el procedimiento para sistematizar la información obtenida de este módulo, de manera que se convierta en una herramienta para mostrar áreas de mejora en las unidades académicas y administrativas, como insumo para el plan de capacitación de la Sección de Gestión de Pago en coordinación con la Sección de Capacitación de la ORH. A su vez esta herramienta permitirá evaluar el impacto de las capacitaciones y asesorías brindadas por la Oficina en el mejoramiento de la gestión de pago de las unidades identificadas. Con ello se logrará mayor sinergia entre las unidades académicas y administrativas y la misma gestión del talento humano conducido por la Oficina de Recursos Humanos.

b) Revisión y actualización de cargas sociales según normativa

Como parte del compromiso de la ORH con la adecuada administración de los recursos financieros de la Institución, la Sección de Gestión de Pago se dio a la tarea de revisar la correcta aplicación de las cargas sociales en el pago de salarios de las personas funcionarias. Uno de los logros más significativos fue el ajuste en el Salario Escolar de acuerdo al correcto pago que establece la normativa vigente, con ello se logró hacer un ahorro significativo para las finanzas institucionales.

En ese sentido la Sección de Gestión de Pago se dio a la tarea de revisar e implementar cambios en la forma de aplicar o reconocer las diferentes cargas sociales, asociado a procesos de pago, como el de incapacidades y subsidios, según la normativa vigente. Esto se reflejó en el ajuste al

pago del salario escolar sobre los salarios del año 2016. Desde el mes de octubre 2016 se iniciaron una serie de coordinaciones con los entes aseguradores en el país (INS y CCSS), a efecto de coordinar aspectos plasmados en las directrices N° 2-MTSS del 23-05-2006 y 19-07-MTSS del 19-09-2007, que establecen como obligación de esas instituciones la inclusión del pago de subsidios durante los períodos de incapacidad que otorgan sus profesionales en medicina debidamente acreditados.

La Sección Gestión de Pagos procedió a realizar el ajuste en el cálculo del salario escolar de manera que la Universidad de Costa Rica reste el 8.23% de las incapacidades de enfermedad, riesgos de trabajo, y licencia por maternidad registrados en el año 2016, y pague el 8,23% sobre los subsidios complementarios. Lo anterior considerando que la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros pagan el salario escolar de los subsidios que giraron a las personas funcionarias durante el año 2016. El ajuste realizado en el proceso de salario escolar para enero 2017, produce una reducción del gasto de ₡130.975.925,80.

c) Mejora en los procesos de administración de salarios

Como parte de la política salarial institucional, la Sección de Administración de Salarios (SAS) de la ORH, vela por mantener un equilibrio salarial entre las clases y cargos de similar responsabilidad y complejidad en el sector administrativo, así como el equilibrio respecto a los salarios del mercado laboral. Con ello asume su labor en el análisis de estructuras de puestos (fiscalización y auditoría), sin dejar de lado la responsabilidad en procura del correcto gasto de los bienes institucionales. Asimismo, brinda recomendaciones en los procesos que son remitidos a la Sección de Análisis Administrativo, Vicerrectoría de Administración, Contraloría Universitaria, Rectoría, entre otras dependencias.

La Sección ha venido modificando sus procedimientos de trabajo con el propósito de investigar a profundidad cada una de las solicitudes de estudio que se presentan. Para ello en el año 2016 definió, con más claridad y con base en la experiencia acumulada, un proceso que garantiza mayor calidad y precisión. Este proceso ha permitido fortalecer la búsqueda de soluciones y asesoría a las partes involucradas para llevar a buen punto cada caso. Como parte de ello se ejecutan actividades participativas mediante las cuales se busca recopilar y validar datos e información vital para el proceso con más detalle, también contrastar puntos de visto de los involucrados, y con ello buscar un acuerdo consensuado entre las partes.

De manera complementaria, se crearon nuevas herramientas de control, que permitirán brindar un mejor servicio de atención a los usuarios en lo que se refiere a tiempos de espera, calidad del servicio y mayor trazabilidad en la ejecución de los productos de esta Sección; lo cual impacta directamente en las comunicaciones realizadas a los usuarios del Sistema.

También se hicieron mejoras en la creación de plazas nuevas y asignación de clase ocupacional, disminuyendo los tiempos de espera, estableciendo una comunicación más expedita con las Unidades, así como la comparación de estructuras organizacionales y perfiles de puestos. En ello contribuyeron las mejoras realizadas a los módulos informáticos del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH). Esto permitió cerrar el año 2016 atendiendo todas las solicitudes pendientes de este rubro.

A su vez, la producción del nuevo módulo de Administración de Salarios para gestionar Incentivos Salariales por mérito académico administrativo, es otra herramienta que viene a agilizar el proceso de estudio de las solicitudes de las personas funcionarias en esta materia.

d) Gestión ambiental efectiva y agilización de trámites

La Oficina de Recursos Humanos continúa con las medidas adoptadas hace cuatro años para disminuir el uso de papel en esta dependencia. Para el 2016 el ahorro económico fue de ¢ 9.000.000.00, equivalente a una disminución del 90% de uso de papel en sus procesos administrativos.

A su vez, se iniciaron coordinaciones con la Unidad de Gestión Ambiental para inscribirse en el Programa de Galardón Ambiental y como Oficina implementar buenas prácticas que favorezcan el medio ambiente. La ORH en coordinación con la UGA realizará diversas capacitaciones en este campo con miras a coadyuvar a que otras unidades académicas y administrativas se inscriban en este Programa.

También el reporte de accidentes laborales, se coordinó con el Instituto Nacional de Seguros para que 163 Jefaturas Administrativas de la Institución puedan tener acceso y utilicen el Sistema RT Virtual. Con ello se eliminó la utilización de formularios y el traslado de las personas usuarias a la Oficina para la validación de información salarial.

Por otra parte se avanzó en la agilización de entrega de constancias, lo que ha permitido mitigar el impacto del incremento significativo de solicitudes. Con ello se logra mejorar la satisfacción de los usuarios por realizar un trámite sencillo, ágil y rápido. En el año 2016, se elaboraron un total de 4.300 certificaciones, entre las cuales 190 fueron enviadas digitalmente. Cabe indicar que los plazos de entrega para cada una de esas constancias es el mínimo que se ha logrado establecer con relación a años anteriores, considerando el recurso humano con el que se cuenta, la población atendida y la complejidad de los documentos.

Durante el año 2016 se establecieron enlaces con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional y con la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, para iniciar procesos de elaboración de convenios interinstitucionales que permitan simplificar el trámite de la información certificada que requieren estas instituciones de la Universidad de Costa Rica. En este momento se está en la fase documental y preparatoria de estos acuerdos, para someterlos a la aprobación legal y de las autoridades de dirección superior.

Así mismo, se sigue avanzando en la mejora en los tiempos de respuesta a los estudios de vacaciones, labor que implica una tarea muy minuciosa para cada caso; en el año 2016 se recibieron 1,292 casos para estudio de los cuales se tramitó el 94% de ellos. También se logró aplicar el rebajo de vacaciones de oficio al personal docente y administrativo por Semana Santa y fin e inicio de año según normativa, no solo del año 2016 sino del 2014 y 2015 para un total de 13,009 días rebajados. Esto no era posible hacerlo antes porque no se contaba con la herramienta para actualizar la información requerida. Con esto la Institución logra mejorar la gestión del recurso humano y mantener la cantidad de tiempo de trabajo real disponible para las unidades de trabajo.

Fortalecimiento del área de Desarrollo Humano

El área de Desarrollo Humano de la Oficina ha ido consolidando su quehacer institucional guiado por el objetivo de gestionar el talento humano de la población laboral universitaria mediante la dotación del personal idóneo, el ajuste persona-puesto, los procesos evaluativos y de

capacitación, la facilitación del bienestar psicológico individual y colectivo, a lo largo del ciclo de trabajo de las personas funcionarias para el logro de los objetivos institucionales.

Para la ejecución de sus actividades se apoya en cuatro unidades: Reclutamiento y Selección de Personal, Gestión del Desempeño, Calidad de Vida Laboral, Capacitación y Desarrollo. Bajo un enfoque sistémico las acciones de cada una de estas Unidades están enmarcadas en tres ejes orientadores que son: Servicio al Usuario, Apoyo a la Gestión Administrativa y Seguridad Institucional.

El área de Desarrollo Humano se visualiza como un gran agente de cambio organizacional que se involucra con las personas desde su acercamiento a la Universidad, su vinculación interna y ajustes requeridos, así como, el acompañamiento en el proceso de salida de la Institución. Por esta razón, las cuatro unidades deben estar en constante comunicación y armonía, por cuanto el producto de una es el insumo de la otra, en ambas direcciones.

Gestiones realizadas por el área de Desarrollo Humano 2016

GESTIONES	Total
Recepción de solicitudes de personal administrativo (P-3)	904
Publicación de boletines internos	412
Elaboración de nóminas para concursos internos y externos	824
Calificación de oferentes	397
Procesos de selección aplicados	164
Acciones de personal gestionadas	2074
Personas funcionarias que participaron en actividades de capacitación y de orientación institucional	1463
Personas funcionarias que recibieron homenaje por años de servicio en la Institución	312
Personas funcionarias que participaron en los Talleres de Preparación a la Jubilación	49
Estudiantes de colegios técnicos y vocacionales que realizaron pasantía y prácticas	97
Personas atendidas por la Unidad de Calidad de Vida	77
Oficiales evaluados según idoneidad mental para la portación de armas	143
Personas funcionarias que labora en Centros Infantiles Institucionales evaluadas según idoneidad mental para el trabajo con población infantil.	69
Personas participando en las diferentes etapas de Gestión del Desempeño	1081

Fuente: Datos de las Unidades de Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo, Unidad de Calidad de Vida Laboral.

Durante el año 2016 se dio continuidad con la propuesta de diferentes actividades, coordinaciones y proyectos, todos tendientes a lograr un mejor servicio a la comunidad universitaria. Entre las acciones sustantivas realizadas, destacan las siguientes.

a) Diseño de Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias

La Oficina avanzó en años anteriores en la redefinición del Sistema de Reclutamiento y Selección de personal desde un enfoque de competencias. Para el año 2016 se consideró necesario trascender el ámbito de Reclutamiento y Selección abarcando otras áreas estratégicas de la Oficina y así avanzar hacia el diseño de un Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias bajo un enfoque integrador de los procesos de selección, clasificación, capacitación, calidad de vida laboral, gestión del desempeño para el personal administrativo de la Institución y administración de salarios.

La implementación de este Modelo permitirá integrar diferentes procesos que realiza la Oficina de forma sistemática, facilitando la identificación y selección de personal idóneo, así como la determinación de brechas entre el puesto y el perfil deseado, el seguimiento, y el perfeccionamiento de las competencias en las personas funcionarias de la Institución, con el fin de potenciar el desarrollo del talento humano y promover la excelencia.

Desde este abordaje sistémico, se revisó la experiencia acumulada por la Oficina, así como instrumentos clave como el Manual Descriptivo de Clases y Cargos para unificar criterios y establecer las competencias esperables para cada estrato y por cada clase ocupacional. Se lograron determinar 17 competencias y sus definiciones, y se estableció el esquema de construcción de competencias según la experiencia de la Unidad de Gestión del Desempeño. Con este ejercicio se logró alinear y hacer compatibles las acciones que antes se hacían de manera fragmentaria en la Oficina y con ello se garantiza mayor coherencia en el abordaje del ciclo labor de las personas funcionarias para gestionar el talento humano en la Institución.

A su vez, en este año se aplicó un Plan Piloto para el proceso de selección por competencias en siete unidades de trabajo que mostraron interés de realizar este proceso para ocupar plazas vacantes. Para ello se utilizó las competencias definidas en el Diccionario por competencias (el cual se encuentra en análisis y ajuste permanente), para los cargos analizados, y procura un mayor acompañamiento a las Unidades de Trabajo en el proceso de selección de los oferentes.

b) Fortalecimiento del Modelo de Gestión del Desempeño

En el año 2016, el Modelo de Gestión del Desempeño dirigido al personal administrativo, amplió su cobertura en un 21.8% que supera lo programado (11.8%), lo que da un total de 40 Unidades de Trabajo que se incorporaron a la Gestión del Desempeño, esto representa un total de 894 personas funcionarias que utilizan esta metodología para la mejora continua. Con este logro se alcanza el 69% de cobertura, incluyendo a jefaturas, directores y docentes a cargo de personal administrativo.

Algo que enriqueció el desarrollo del Modelo de Gestión del Desempeño es la actual implementación del Sistema Informático (SIGED) en línea. Con este logro se dispone de un Modelo de mejoramiento continuo que permite posicionar una cultura evaluativa del personal administrativo en la Institución, generando evidencias de las mejoras en la gestión y una mayor eficiencia en su labor. Esto acompañado del uso de una herramienta informática más robusta para

agilizar la implementación del Sistema de Gestión del Desempeño, que a su vez permite por un lado monitorear indicadores estadísticos para la toma de decisiones sobre desarrollo del talento humano por parte de las Unidades como de la ORH, y la evaluación del impacto de aplicación del proceso de Gestión del Desempeño, así como para realizar ajustes a este Sistema.

Otro de los resultados de este Modelo ha sido la sensibilización del rol del liderazgo a los niveles de Dirección y Jefaturas con el propósito de fortalecer la implementación del Sistema de Gestión del Desempeño.

c) Consolidación de procesos de capacitación del personal universitario

Desde el programa de Capacitación y Desarrollo, se llevaron a cabo diferentes coordinaciones y enlaces con Instructores Internos de la Institución. Así mismo, se gestiona lo pertinente para la firma de Convenios con Instituciones Públicas como el Ministerio de Seguridad Pública y el Ministerio de la Presidencia, así como enlaces con el Instituto Nacional de Seguros (INS) y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). Con estas instituciones se logró reforzar las Secciones de Seguridad y Tránsito, Servicios Generales, entre otras, brindando talleres, cursos, asesorías técnicas y certificaciones por experiencia.

Es así como la Unidad de Capacitación y Desarrollo ha logrado responder a las necesidades específicas de capacitación solicitadas por las diferentes Unidades Académicas y/o Administrativas, a las necesidades de interés institucional, a las que revelan los Diagnósticos de Necesidades de Capacitación (DNC) aplicados y el cierre de brechas definidas o encontradas por la Unidad de Calidad de Vida y la Unidad de Gestión del Desempeño.

d) Mejoras en los sistemas informáticos de apoyo a Desarrollo Humano

Las acciones que se realizan desde el Área de Desarrollo Humano se han ido fortaleciendo gracias al apoyo de sistemas y herramientas informáticas específicas desarrollados por la Sección de Tecnología Informática (SETI). Para el año 2016 se destacan dos acciones que mejoran sustancialmente los servicios brindados a las personas funcionarias y que sirven de apoyo para la mejora en la gestión universitaria.

- **Mejoras en el Sistema de Reclutamiento y Selección (SIRYS) y Bolsa de empleo**

En la Unidad de Reclutamiento y Selección se han realizado múltiples acciones orientadas a la modernización y el optimización de los procesos de reclutamiento y selección del personal administrativo de la Institución, las cuales se encuentran acorde a las políticas institucionales, la transparencia y procuran una mejor atención a las necesidades de las unidades de trabajo. Uno de los grandes logros del 2016 fue la implementación del flujo de trabajo automatizado para los procesos de reclutamiento y selección en las sedes de occidente y de Guanacaste. Así como la implementación de adjuntos digitales para dichos procesos y la primera etapa de asignación automática de P-3. Las mejoras realizadas a SIRYS permiten dar trazabilidad a los trámites de solicitud de personal administrativo y agiliza el trabajo de los equipos de Reclutamiento y Selección.

También en coordinación con SETI se inició la programación inicial del Sistema de Bolsa de empleo y reclutamiento externo Institucional. En esta etapa se recopilaban los datos necesarios para la creación de los módulos y catálogos del Sistema, así como también, se revisaron los casos de uso relacionados con la concepción y funcionamiento.

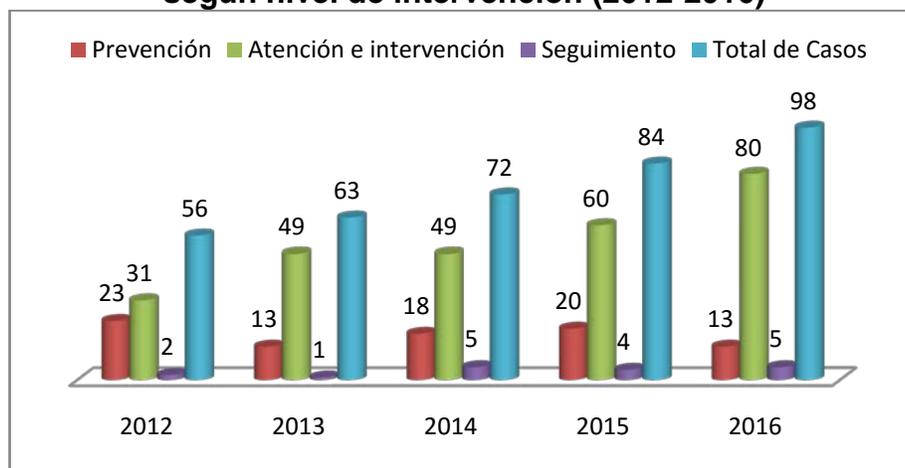
e) Proyectos clave para el bienestar de personas trabajadoras de la UCR

La Unidad de Calidad de Vida Laboral tiene como objetivo promover el bienestar de las y los funcionarios mediante el favorecimiento de condiciones individuales y del entorno laboral que contribuyan al desarrollo de la persona trabajadora en el cargo que desempeña, el clima organizacional saludable y el enriquecimiento de los centros de trabajo en beneficio del cumplimiento de la gestión universitaria. Bajo esta orientación se abordan procesos como clima laboral, gestión humana y factores de riesgo psicosocial utilizando técnicas entre las que figuran la asesoría, la resolución alterna de conflictos, los grupos reflexivo-participativos, la generación de acciones afirmativas que aseguren la calidad de vida laboral a personas con situaciones de salud o discapacidad.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, la Oficina de Recursos Humanos por medio de la Unidad de Calidad de Vida Laboral ha incrementado la demanda de servicios hacia las Unidades de Trabajo.

La Unidad de Calidad de Vida ha tenido que enfrentar un incremento en la demanda de servicios por parte de las Unidades de trabajo en el último quinquenio. La atención se ha ido concentrando más en procesos de atención e intervención que en las acciones de prevención; equilibrar esta tendencia constituye un reto para la Oficina en coordinación con otras instancias universitarias.

Servicios brindados por la Unidad de Calidad de Vida Laboral según nivel de intervención (2012-2016)



Fuente: Datos de la Unidad de Calidad de Vida Laboral

Desde la Unidad de Calidad de Vida se ha promovido varios proyectos que en el año 2016 se fueron fortaleciendo. El Programa Institucional de Alcoholismo, dirigido al personal de la Institución, que comprende acciones de divulgación, prevención y acompañamiento de la persona trabajadora con esta problemática, su unidad de trabajo y sus familias. Para el año 2016 se amplió el ámbito de intervención a otros tipos de adicciones. Asimismo se elaboró el Protocolo de Abordaje de las Adicciones en el personal de la Universidad de Costa Rica, el cual vendría a sustituir al ya existente. En el marco de este Programa se realizaron dos actividades de divulgación dirigidas a personas no alcohólicas y 5 charlas de prevención del alcoholismo y otras adicciones en la Escuela de Artes Plásticas, Centro de Investigación en Contaminación Ambiental, Facultad de Ciencias Agroalimentarias, Recinto de Paraíso, Sección de Mantenimiento y Construcción. Se visitaron todas las Sedes y Recintos para ofrecer charlas de capacitación sobre el manejo de la enfermedad del alcoholismo.

En el marco del quinto aniversario del Grupo Institucional RENACE adscrito a la Oficina de Recursos Humanos se realizó un ciclo de actividades de concientización y capacitación a lo largo de una semana, con la participación en promedio de 35 personas por día.

Por otro lado, en el ámbito del bienestar de las personas funcionarias, un proyecto clave que se ha ido promoviendo es el de Permutas Saludables orientado a favorecer la movilidad voluntaria del personal. También se elaboró un informe para la VRA sobre Lactancia Materna identificando las necesidades de salas de lactancia en el campus universitario de la sede Rodrigo Facio.

Además se elaboraron los lineamientos para la instauración del Teletrabajo en la Universidad de Costa Rica. Para ello se establecieron enlaces con la Comisión Nacional de Teletrabajo que permitiera contar con las experiencias y las lecciones aprendidas en otras instituciones que ya están implementando esta modalidad de trabajo.

Paralelamente la Oficina se dio a la tarea de formular una propuesta para la Inclusión Laboral de persona con Discapacidad, atendiendo a la política institucional 6.6 y en referencia de la Ley 8862. Esto se realizó en conjunto con la participación de otras secciones de la ORH así como unidades de trabajo: Representación de Rectoría, Dirección de la Oficina, Jefatura de Área, Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, CIMAD y Vicerrectoría de Docencia. Lo anterior según disposición de Rectoría para el desarrollo de esta propuesta en integración de la Comisión de Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en la Universidad de Costa Rica.

Durante este año ha funcionado el Equipo Interdisciplinario de Salud Laboral, concebido como una necesidad durante el año 2015. Este equipo está integrado por personal de la Unidad de Calidad de Vida Laboral, Sección Administración de Salarios (ORH), Unidad de Salud Ocupacional y Ambiental y Carrera de Terapia Física y ha demostrado su pertinencia para la atención de algunas situaciones de salud de funcionarios, sobre todo aquellas que requieren ajuste de sus actividades laborales.

A su vez se acompañó de manera cercana durante este año a tres funcionarios y a sus unidades de trabajo que presentan condiciones específicas de Salud Mental, en aras de facilitar su reinserción laboral y el ajuste persona-puesto. La Unidad de Calidad de Vida Laboral recibió para ello el apoyo de una Terapeuta Ocupacional contratada por servicios profesionales, quien ha asumido parte de esta labor, especialmente en el desarrollo de habilidades para el desempeño de las funciones requeridas en el puesto de trabajo que ocupan estas personas. Por su parte el personal de la Unidad da seguimiento complementario al bienestar de la persona, desarrollo de protocolos de emergencia, ajuste de condiciones laborales, acompañamiento a las jefaturas, entre otros aspectos asociados.

Se apoyó a ocho unidades que requerían una evaluación de condiciones laborales que colocan en riesgo el bienestar del personal de la Institución, unas evaluaciones del clima laboral, o una valoración psicosocial del personal y se confeccionaron también cuatro planes de trabajo con unidades que ya superaban la fase de valoración. En otras siete Unidades de Trabajo donde se identificaron aspectos que deterioran el bienestar de personas se implementaron procesos de Resolución Alterna de Conflictos, logrando en algunos casos llegar a acuerdos satisfactorios para las partes involucradas. También se organizaron procesos de reflexión grupal con una duración de seis a quince sesiones que contribuyeron a fortalecer los equipos de trabajo y la búsqueda conjunta de soluciones a los problemas particulares de cada unidad.

Control, calidad y apoyo jurídico

En concordancia con la política institucional (VII EJE: Gestión Universitaria), la Sección de Control y Calidad de la Oficina ha velado por el uso racional de los recursos financieros y la aplicación de mecanismos de control y evaluación del quehacer de esta dependencia que permitan vigilar la debida aplicación del marco jurídico vigente. Para ello se hicieron revisiones sistemáticas del pago de la planilla, logrando identificar áreas de mejora y ajuste. La liquidación de derechos laborales y los giros de más requirieron especial atención y se hicieron las mejoras recomendadas, procurando alcanzar un proceso cada vez más exacto. La buena coordinación entre las secciones de Gestión de Pago, Tecnologías de la Información y Control y Calidad, han hecho que los resultados obtenidos sean muy satisfactorios, esto porque la cantidad de inconsistencias que se detectan cada vez son menores, por lo que el proceso se vuelve muy confiable.

Otras áreas importantes que fueron analizadas para su mejora fue el Sistema de Vacaciones y los sistemas de correspondencia utilizados por la Oficina. Se cuenta con informes en los que se sistematiza los hallazgos y se identifican las áreas de mejora.

La Oficina también contribuyó con la política de transparencia de la Universidad, participando en la elaboración de información sobre algunos procesos que se dan en esta dependencia y brindando datos que permiten informar y rendir cuentas a la sociedad costarricense sobre el manejo de fondos públicos y la debida transparencia de los procesos en materia de Recursos Humanos, a través de la página de transparencia institucional.

Por otra parte, en las políticas emanadas por el Consejo Universitario, se estableció que uno de los pilares importantes era la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. La Oficina ha podido avanzar en el análisis de procedimiento de la Sección de Administración de Salarios y establecer mejoras en el proceso que se vean reflejadas en una disminución de tiempos de respuesta a las solicitudes planteadas por las personas funcionarias.

Además se cuenta con el diseño de las encuestas de satisfacción que se aplicarán en la Oficina, y se crearon las herramientas de análisis que serán aplicadas en otros procesos de la ORH. En el 2016 se inició la implementación del Sistema de gestión en el Área de Desarrollo Humano, específicamente en las unidades de Calidad de Vida, Capacitación y Desarrollo, Gestión del Desempeño y Reclutamiento y Selección.

Las actividades realizadas en el marco del sistema de gestión, llegan a establecer un giro de gran relevancia para la Sección de Control y Calidad, esto porque busca documentar, analizar y corregir los procesos, ya que muchas veces las actividades se realizan de forma automática, y no se hace un alto para estudiar y mejorar los procesos.

Por otra parte, la asesoría y apoyo jurídico a lo interno de la Oficina y hacia las unidades de trabajo cada día cobra mayor relevancia, dado la sensibilidad y alta demanda de consultas sobre procesos, acciones y recursos en materia legal que genera la materia de recursos humanos en la Institución. En este ámbito, la Oficina cuenta con un recurso con formación y amplia experiencia en materia de legislación laboral, lo que permitió responder recursos, brindar criterios jurídicos a situaciones generales y específicos, dando apoyo a las jefaturas y personal de la ORH respecto a acciones a tomar, procedimientos a seguir, aclaraciones o interpretaciones de diversa índole legal, que resultan necesarios para el desarrollo de sus respectivas actividades laborales, consultas y reclamos. También se brindó apoyo diverso mediante teléfono, correo electrónico, respuesta a oficios o visitas presenciales y capacitaciones de procesos laborales a instancias externas a la Oficina, coordinando los procesos disciplinarios y de índole legal que han sido requeridos.

5.2. Limitaciones

La Oficina de Recursos Humanos es una instancia técnica adscrita a la Vicerrectoría de Administración que constantemente está atendiendo las demandas generadas por la población universitaria en el campo del Talento Humano. Su labor ordinaria debe cumplirse para dar un buen servicio al usuario y al mismo tiempo, estar replanteando sus procesos y visualizando cambios que modernicen su quehacer. Las limitaciones del recurso humano con el que se dispone frente a las necesidades planteadas y soluciones requeridas son un elemento real de las organizaciones, la ORH no escapa a ello, sin embargo, se esfuerza por generar espacios de pensamiento y análisis en miras de ser cada día más eficiente y responder al cambio del entorno.

Dentro de las limitaciones detectadas que dan sentido a los retos requeridos, está la de ampliar los procesos de digitalización, analizar los procedimientos con miras a simplificar aún más los trámites administrativos. Además, el de fortalecer el vínculo con otras instancias universitarias o instituciones que son clave para potenciar el recurso humano y abarcar aún más la atención de las necesidades detectadas. Se requiere empoderar las Direcciones y Jefaturas Administrativas mediante nuevas técnicas de desarrollo del personal que incluyan procesos de coaching y capacitación en habilidades blandas. Es necesario continuar con la implementación del Sistema de Gestión del Desempeño para propiciar una cultura evaluativa que responda a lo normado en cuanto a transparencia y rendición de cuentas.

Por último, se requiere fortalecer los procesos de Gestión de la Calidad en la Oficina para la identificación de las oportunidades de mejora necesarias para incrementar el servicio a los usuarios de forma eficaz. Este reto y muchos más se seguirán asumiendo a lo largo de los años venideros.