



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

**Vicerrectoría de
Administración**

Informe General de Labores Periodo 2018

Responsable
Dr. Carlos Araya Leandro
Vicerrector de Administración

Tabla de Contenido

Presentación	3
1. Vicerrectoría de Administración	16
2. Oficina de Servicios Generales	35
3. Oficina de Suministros	49
4. Oficina de Administración Financiera	61
5. Oficina de Recursos Humanos	74

Presentación

El año 2018 fue un año complejo para la gestión institucional, sobre todo por una serie de elementos externos que influyeron en su quehacer. Particularmente complejo fue el escenario político nacional, derivado de la situación fiscal por la que atraviesa el país, que llevó a la discusión y aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, legislación que como se analizó y se reiteró en su momento, impactará de forma sensible las finanzas institucionales en el corto y mediano plazo. Este mismo ambiente político condujo a que, por primera vez en la historia, la Asamblea Legislativa redujera el monto del Fondo Especial para la Educación Superior, que se había acordado previamente con autoridades del Poder Ejecutivo.

En este contexto, se destacan algunos de los logros más relevantes de la Vicerrectoría de Administración durante el año 2018.

Galardón Ambiental

La Vicerrectoría de Administración estableció años atrás como uno de sus ejes fundamentales de trabajo el tema de la gestión ambiental institucional.

Como parte de las estrategias en esta área, en el 2015 se presentó a la comunidad universitaria el galardón ambiental, como un mecanismo que aspira a propiciar mejores prácticas ambientales en cada una de las unidades académicas y administrativas de nuestra benemérita institución.

El galardón institucional tiene como objetivo implementar el reconocimiento ambiental para fortalecer una cultura que ayude a mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria y medir el grado de cumplimiento de la gestión ambiental. Atendiendo a la conciencia del compromiso con el ambiente, haciendo más coherente la teoría y la práctica en el quehacer institucional, consolidando una cultura ambiental en la comunidad universitaria y que está a su vez trascienda al quehacer de cada una de las personas funcionarias y estudiantes y en sus estilos de vida.

Para la tercera edición (2017-2018) se inscribieron en el Galardón Ambiental 50 unidades, de las cuales 38 fueron galardonadas. En la primera edición fueron galardonadas 14 unidades. A lo largo de este período todos los años se ha incrementado el número de unidades participantes y la cantidad que han obtenido el reconocimiento.

Solo en relación con la edición anterior, en 2017-2018 se duplicó la cantidad de unidades galardonadas. Además, con las 50 unidades participantes, las cuales, tras nueve meses de gestión, de capacitación y acompañamiento por parte de la UGA y de otras instancias, lograron concretar, consolidar o fortalecer diversos proyectos que han tenido un impacto directo o indirecto en alrededor de 3000 personas.

En este proceso, es importante resaltar el caso del Instituto Clodomiro Picado, pues se constituye en la primera unidad que a partir del registro de métricas pudo demostrar el efecto de las buenas prácticas en el ahorro del consumo, por lo cual, en atención a los compromisos asumidos en el programa de galardón ambiental, un porcentaje de los ahorros registrados se le devuelve a la unidad con el propósito de que puedan implementar nuevas acciones que lleven a mejorar aún más sus prácticas ambientales.

Tabla 1. Datos de participación para las tres ediciones de Galardón Ambiental UCR.

Ítem	I Edición 2015-2016	II Edición 2016-2017	III Edición 2017-2018	IV Edición 2018 - 2019
Unidades inscritas	23	32	50	62
Funcionarios alcanzados directamente	1264	1731	3000	3521
Unidades galardonadas	14	26	38	

¹ DATOS DISPONIBLES A LA FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME

FUENTE: INFORMACIÓN PROPIA. UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL

Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación

La búsqueda de la eficiencia administrativa involucra necesariamente el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, como elemento potencial que sirve de herramienta para una gestión administrativa pensada en la función axiológica de la comunidad universitaria, sus necesidades personales, el respeto y la integridad en la atención a los usuarios de los servicios administrativos, sean estudiantes, profesores o administrativos, así como, una comunicación en lenguajes asertivos que motiven un trato humanizado donde la persona está primero, antes que el trámite o procedimiento administrativo.

Ciertamente los avances logrados hasta la fecha han sido importantes, pero todavía existe un rezago tecnológico en el desarrollo de los sistemas de información, lo que hace imperativo redoblar los esfuerzos y la inversión, con miras a simplificar y agilizar la gestión administrativa, de modo que el quehacer académico cada día concentre más su dedicación a las funciones sustantivas y se logre en un futuro próximo un equilibrio estable, donde la administración activa y los sistemas administrativos dejen de ser un obstáculo y por el contrario se constituyan en aliados coadyuvantes para el desarrollo de la Academia.

En esta línea de trabajo, durante el año 2018 se pusieron en producción una serie de herramientas informáticas que pretende, por un lado, mejorar los niveles de eficiencia en la prestación de los servicios administrativos, y por otro lado, la mejora en los mecanismos de control institucional y, finalmente, contar con información robusta que pueda coadyuvar a la toma de decisiones. En la lista destaca el Sistema de Gestión de Compra y Abastecimiento (GECO), un desarrollo que permitirá mejorar los tiempos de respuesta y los mecanismos de control y transparencia en los procesos de compras institucionales.

En esta misma línea, es relevante resaltar la puesta en producción del Sistema Automatizado de Información de Transportes (SIT), el cual presenta una serie de módulos que permitirán mejorar de forma sustancial los mecanismos de control y transparencia en la Sección de Transportes. Entre los más relevantes se encuentran: la administración y mantenimiento de permiso de conducir, solicitud de giras, control de consumo de combustible, control y administración del expediente de cada vehículo, control de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo, control de inventario de bodega de repuestos o el de control de horas extras.

No menos importantes una serie de aplicaciones y desarrollos realizados, como lo son:

- Desarrollo e implementación del sistema de evaluación presupuestario y aplicación de la norma G-3.4 (sub ejecuciones presupuestarias).
- Desarrollo de sistema de información para registro y seguimiento de criaderos del mosquito *Aedes Aegypti*.
- Desarrollo e implementación del Módulo de Gestión de Variaciones Presupuestarias vía web a nivel Institucional.
- Desarrollo de la funcionalidad multi-moneda en el Sistema de Información de Administración Financiera (SIAF).
- Desarrollo de interfaces y migración del SIAF con otros sistemas institucionales que ayudan a tener una respuesta integral a las personas usuarias.
- Aplicación (app) móvil y sitio web “SODA UCR”.

Implementación de la nueva Convención Colectiva de Trabajo

En los primeros meses del año 2018 se concluyó con el proceso de negociación de la nueva Convención Colectiva de Trabajo. A partir de ese momento se trabajó de forma constante hasta lograr la homologación del instrumento colectivo, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Lo que permitió que la Institución cuente con una nueva Convención Colectiva por un período de tres años a partir del 06 de junio de 2018. En este instrumento queda plasmado el respeto institucional a los derechos laborales. Con esta versión renovada de Convención Colectiva, las relaciones laborales en la Institución continuarán por el camino de la concertación, la paz social, las oportunidades y nuevos beneficios, más acordes con las necesidades actuales de las personas trabajadoras, en el marco de la responsabilidad con la sociedad costarricense. Entre los aspectos más relevantes del nuevo instrumento convencional se encuentran el reconocimiento de derechos y el equilibrio entre estos y las posibilidades financieras de la Institución. La negociación colectiva recién finalizada significó un esfuerzo que pasó por pensar de manera socialmente inclusiva y presupuestariamente responsable, en el futuro de la Institución que tanto queremos.

Una vez homologada la Convención, se desarrolló un proceso de implementación, que implicó la capacitación de las personas responsables en las diferentes unidades académicas y administrativas, modificaciones en los sistemas de información y la entrada en vigencia de órganos, como es el caso del Órgano de Procedimiento de Instrucción (OPI).

El OPI es el encargado de desarrollar la instrucción de los procedimientos administrativos remitidos por la Junta de Relaciones Laborales en casos disciplinarios de personas funcionarias administrativas y docentes interinos. Al estar adscrito a la Oficina de Recursos Humanos, ésta Oficina se dio a la tarea de gestionar los recursos necesarios y poner en operación este órgano. Para ello se contrataron los tres abogados que conforman el Órgano y se elaboraron los Lineamientos Generales del Procedimiento de Instrucción, así como los instrumentos para su gestión.

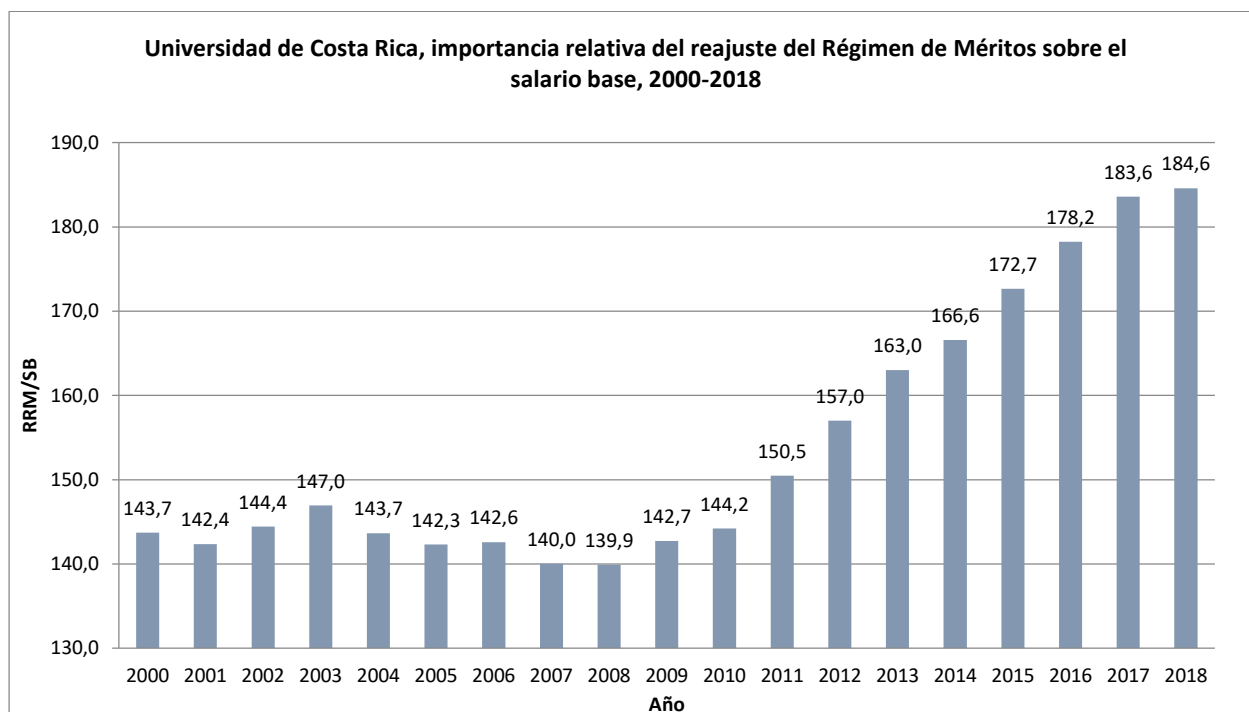
Este Órgano actualmente está en operación, analizando expedientes, emitiendo criterios y gestionando los asuntos propios de los casos que se les han asignado. Con esto, la Universidad cuenta actualmente con una instancia especializada que dictamina la relación de hechos probados y no probados, así como, la fundamentación de derechos de los casos, dando así insumos importantes para que la Junta de Relaciones Laborales haga las recomendaciones que considere pertinentes a las direcciones de las unidades de trabajo y a la Rectoría sobre procesos disciplinarios de personas funcionarias administrativas y docentes interinas.

Comportamiento de la masa salarial y situación de las finanzas institucionales

Un aspecto de mucha relevancia durante el año 2018 fue el comportamiento de la denominada “masa salarial” como producto de las disposiciones plasmadas en la nueva Convención Colectiva de Trabajo, específicamente con la reducción del porcentaje para el pago del reconocimiento por anualidad. En años anteriores, esta Vicerrectoría de forma reiterada llamó la atención sobre el crecimiento sostenido de la Relación Régimen de Mérito (RRM). Como es conocido, sobre el salario base se calculan una serie de incentivos, tales como: la anualidad, escalafón, dedicación exclusiva, remuneración extraordinaria, incentivo por mérito académico, recargos por dirección, régimen académico, entre otros. El conjunto de estos incentivos es conocido institucionalmente como “Régimen de Méritos”. Para efectos prácticos se hace una relación entre ellos y el salario base, de lo cual resulta la denominada “razón de régimen de méritos”. Esta relación determina el porcentaje en que se incrementa la totalidad de la masa salarial (incluye salarios y garantías sociales) a partir de un incremento en la base salarial.

Como puede observarse en el siguiente gráfico, esta razón se mantuvo muy estable en el periodo comprendido entre los años 2000 y 2009. Durante ese periodo sus valores oscilaron alrededor de un promedio de 142,8%. Lo anterior significa que por cada 1.000 colones de incremento al salario base, el efecto en masa salarial global para esos años era en promedio de 2.428 colones.

Gráfico N° 1
Relación Régimen de Méritos (RRM)
2000-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de extraídos de Informes Gerenciales

A partir del año 2010, esta razón creció de manera acelerada, alcanzando en el año 2017 el 183,6% de la base salarial, lo cual amenaza de manera significativa las finanzas institucionales. Este aumento en la “razón de régimen de méritos” tiene su origen en dos hechos, ambos relacionados con el pago de anualidad. En primer lugar, el acuerdo del Consejo Universitario, en sesión 5390, de incrementar el porcentaje por concepto de anualidad de un 3% a un 5,5% a partir del año 2010. En segundo lugar, otro acuerdo del Consejo Universitario, en sesión 5367, para derogar el tope máximo de pago de treinta anualidades; de forma tal que a partir de 2010 las personas trabajadoras reciben el beneficio de anualidad sin límite de años laborados.

Para el año 2018, producto de la reducción en el porcentaje de anualidad negociado en la nueva Convención Colectiva de Trabajo se logró contener significativamente el ritmo de crecimiento de esta relación. Como se observa en el gráfico anterior entre 2010 y 2017 el RRM creció a un ritmo promedio anual de 5,7 puntos porcentuales, mientras que entre 2017 y 2018 ese crecimiento fue de un punto porcentual. Sin lugar a dudas, este es un aspecto de mucha relevancia y aunque no elimina de forma definitiva el riesgo de que las finanzas institucionales entren en un desbalance presupuestario en el corto plazo producto del crecimiento en los costos de la masa salarial, sí es un aporte significativo.

El cuadro siguiente detalla la composición porcentual de los elementos de mayor relevancia de la partida de salarios. Allí se observa que efectivamente la anualidad tiene un peso relativo

creciente a partir de las dos decisiones tomadas en el 2009 y una tendencia a estabilizarse durante el último año.

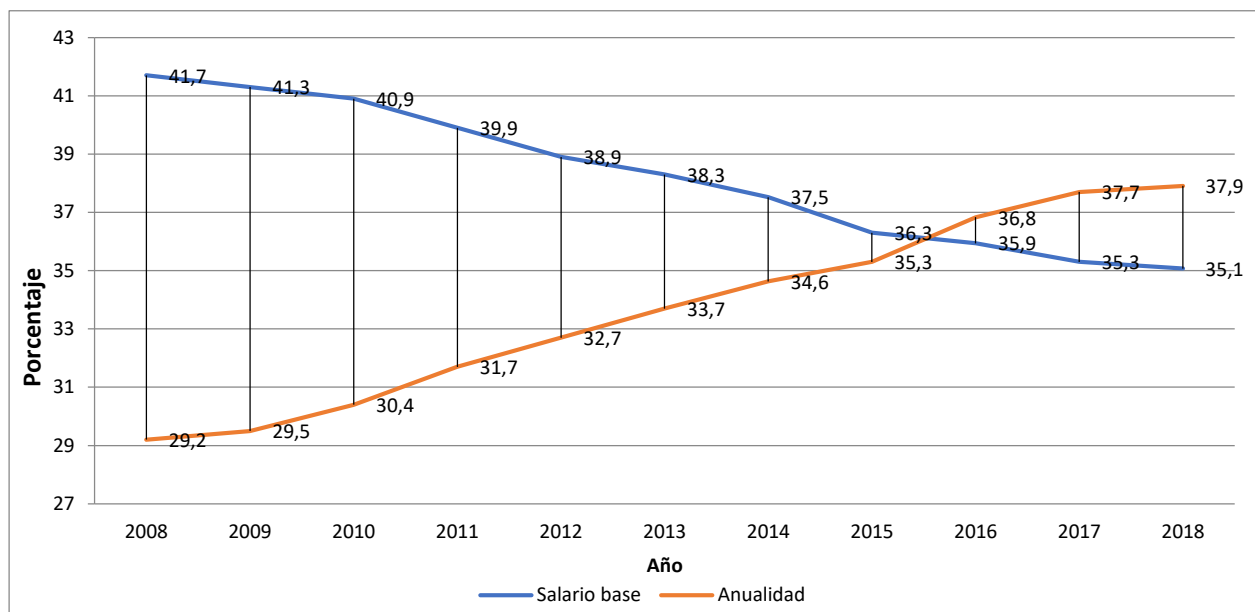
Tabla N° 2
Conformación de los sueldos al personal permanente
2008-2018

Conformación de los sueldos al personal permanente, 2008-2018											
Rubro	Año										
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Salario base	41,7	41,3	40,9	39,9	38,9	38,3	37,5	36,7	35,9	35,3	35,1
Escalafón	11,1	11,1	10,9	10,8	10,6	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	10,5
Anualidad	29,2	29,5	30,4	31,7	32,7	33,7	34,6	35,7	36,8	37,7	37,9
Régimen Académico	9	8,8	8,7	8,5	8,5	8,5	8,4	8,3	8,2	8,1	8,1
Otros Rubros	9	9,2	9,1	9,1	9,2	9,1	9,0	8,9	8,6	8,4	8,4

Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de Informes Gerenciales

En el cuadro se observa que la anualidad pasó de representar el 29,5% de la conformación salarial en 2009, al 37,7% en el 2017. Por otra parte, el salario base pasó en ese mismo periodo de 41,3% a 35,3%. El peso de los demás componentes se mantiene con relativa estabilidad. Es justamente a partir del año 2016 que la anualidad pasa a representar el principal componente de la partida de masa salarial, por encima ya de la base salarial. No obstante, los resultados para el 2018 son muy satisfactorios al mostrar un crecimiento porcentual de la anualidad relativamente bajo, en relación con lo mostrado en años anteriores. La gráfica siguiente detalla el comportamiento de la base salarial y la anualidad en los últimos años.

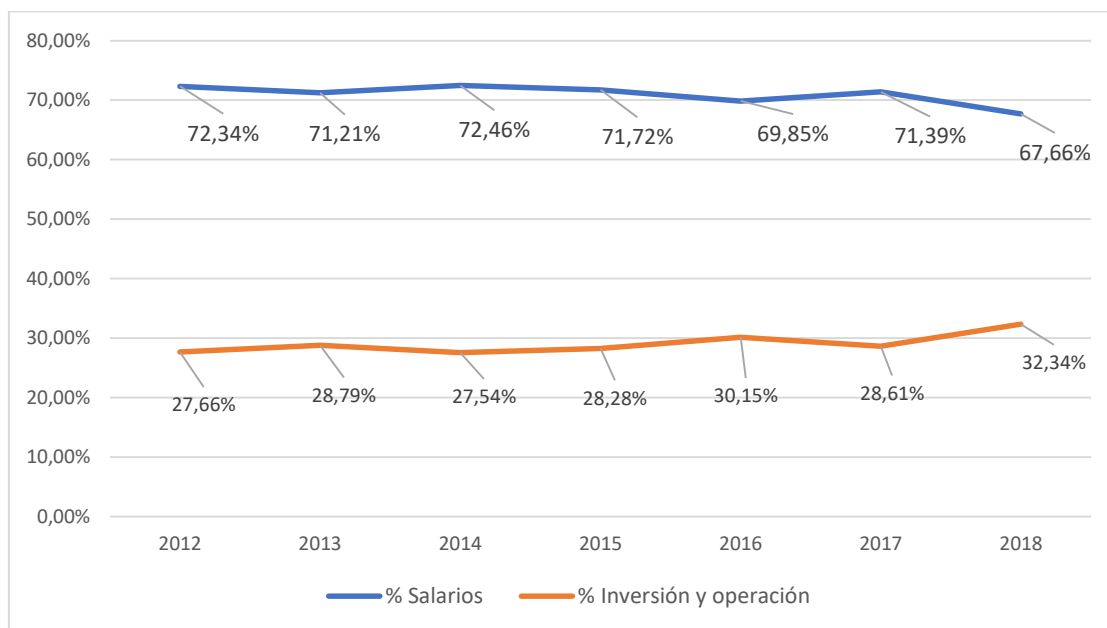
Gráfico N° 2
Importancia relativa del salario base y la anualidad
2008-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de extraídos de Informes Gerenciales

Otro aspecto relevante en relación con el comportamiento de la masa salarial es la disminución constante que este componente ha tenido en la globalidad de los egresos institucionales. Como se puede apreciar en el Gráfico N° 3, entre los años 2012 y 2018, la masa salarial pasó de tener un peso relativo del 72,34% de los egresos a un 67,66%. Lo anterior permite destinar una mayor cantidad de recursos a la operación e inversión, mejorando sustancialmente el desarrollo de la actividad sustantiva institucional. Por otra parte, es común que sectores políticos y mediáticos del país reiteradamente formulen fuertes críticas a la Universidad de Costa Rica por la composición de sus egresos. Uno de los argumentos utilizados es que el importante crecimiento que experimentó el Fondo Especial para la Educación Superior (FEES) entre los años 2012 y 2015 se destinó mayoritariamente a salarios. Este gráfico demuestra que esa afirmación no es correcta y, por el contrario, la institución ha destinado, de forma mayoritaria, esos recursos al fortalecimiento del sistema de becas estudiantiles y a la inversión en infraestructura y equipo.

Gráfico N° 3
Relación gasto en masa salarial versus partidas de inversión y operación
2012-2018

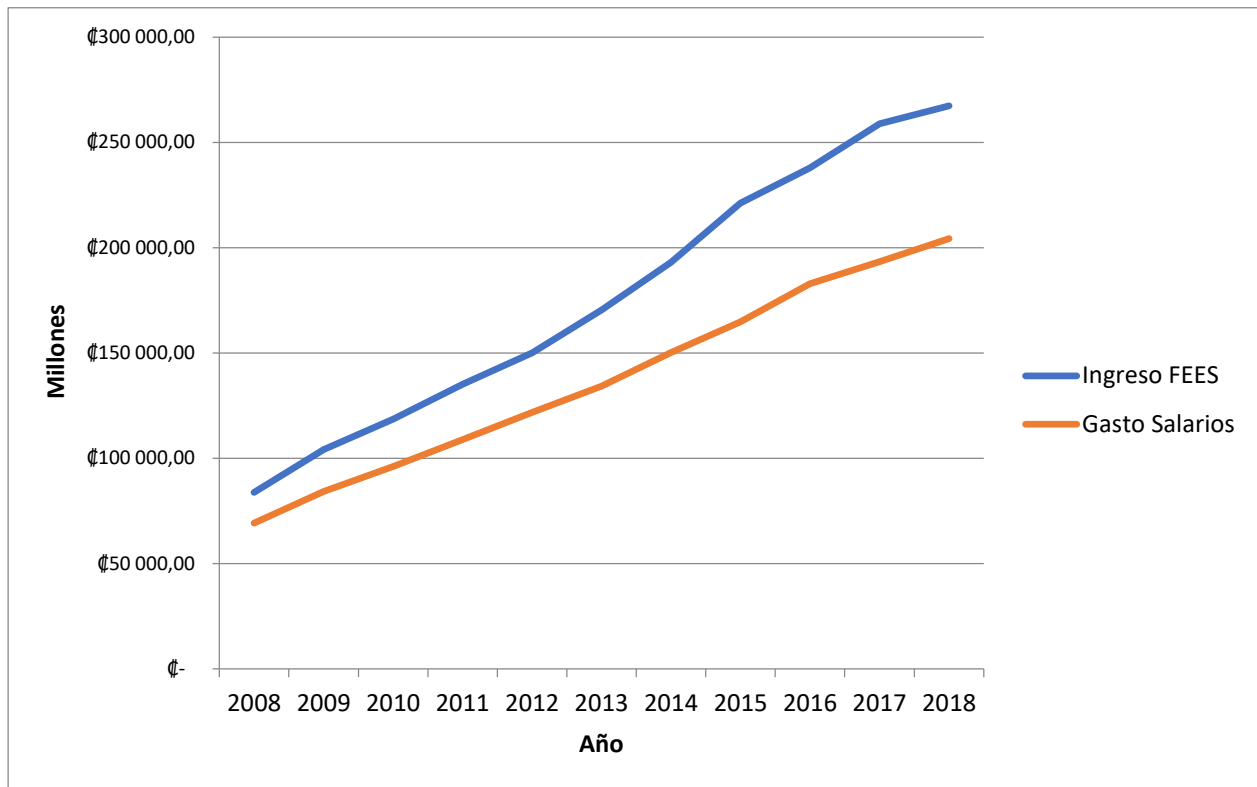


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de extraídos de Informes Gerenciales

A pesar de lo anterior, la institución se enfrenta a una realidad financiera que va de la mano con la situación de las finanzas públicas, lo que la torna compleja en el futuro inmediato. Sobre todo, porque el crecimiento del FEES estará, en principio, supeditado a la Regla Fiscal que establece la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas (número 9635), lo que generará tasas de crecimiento real muy bajas durante los próximos años. Ante esta situación, se hace necesario tomar medidas adicionales con el fin de garantizar que el costo de la masa salarial mantenga un ritmo de crecimiento como máximo, igual al crecimiento de los ingresos. De esta forma, la actividad sustantiva institucional se vería afectada en menor medida.

El Gráfico N° 4 muestra el comportamiento de los ingresos por concepto de FEES y los egresos por masa salarial durante los últimos años. Se aprecia como la diferencia entre estos dos elementos se ha venido ensanchando. A futuro, se hace fundamental que esa diferencia al menos se mantenga constante. Para ello será necesario tomar medidas adicionales que permitan reducir la tasa de crecimiento de la masa salarial.

Gráfico N° 4
Ingresos por FEES versus egresos por masa salarial
2008-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de extraídos de Informes Gerenciales

En este sentido, el sistema de administración de salarios de la Institución presenta problemas de carácter coyuntural y estructural. Durante los últimos años, la Administración Universitaria se ha abocado a solucionar aquellos elementos coyunturales. A tal efecto, en el 2014 el señor Rector anunció una serie de medidas de contención de gasto, en 2015 se denunció la Convención Colectiva de Trabajo y a finales de 2018 se anunciaron medidas adicionales. Entre los principales aspectos abordados en este proceso se puede citar la regulación del cuarto de tiempo adicional, restricciones para acceder al régimen de dedicación exclusiva o, producto de la negociación del instrumento colectivo, la disminución del porcentaje de anualidad y la nueva fórmula de reconocimiento salarial por costo de vida.

Estas medidas han permitido generar importantes ahorros que, a su vez, le han facilitado a la institución hacer frente a crecimientos anuales del FEES bajos durante las tres últimas negociaciones sin que la actividad sustantiva institucional se haya visto afectada de forma considerable.

No obstante, el sistema salarial presenta también problemas estructurales. Es un sistema que se caracteriza por salarios de contratación relativamente bajos y una serie de incentivos o pluses salariales altos, que privilegia en mayor medida los años de servicio en relación con el mérito. En

este contexto, no es de extrañar que, por lo general, las personas que devengan mayores salarios en la institución sean quienes cuentan con más años de servicio y no necesariamente quienes generan mayor producción académica. Este esquema genera perjuicios, por cuanto los bajos salarios de contratación le restan competitividad a la Institución a la hora de atraer profesionales jóvenes, pero además, propicia diferencias salariales importantes entre personas que cumplen funciones similares.

La Universidad debe encaminarse a la implementación de un sistema salarial que establezca salarios de contratación más altos, con menor cantidad de pluses salariales y que estos se vinculen directamente al mérito académico o la evaluación del desempeño. Solo así se logrará dar sostenibilidad a las finanzas institucionales en el largo plazo y se eliminarán las amplias brechas salariales que se presentan en la actualidad.

En los aspectos de carácter coyuntural, se hace necesario replantear la posibilidad de establecer nuevamente un tope a la cantidad de anualidades devengadas por las personas trabajadoras, tal y como ocurría antes del año 2009 en que la cantidad máxima de anualidades era de 30. Para tal efecto, se haría necesario que el Consejo Universitario derogara el acuerdo tomado en la sesión número 5367 del 1º de julio de 2009, en la que se decidió romper el tope para el pago de anualidades.

Finalmente, en materia financiera destaca de forma negativa 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; puesto que externamente se hace difícil explicar los motivos del superávit y éste se presta para cuestionamientos a la Universidad y dudas respecto a las necesidades reales de incremento en las transferencias para el sostenimiento de la actividad institucional.

Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas (Nº 9635) y su impacto sobre el financiamiento a la educación superior pública estatal

Por la importancia que reviste la aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas para el futuro de la educación en general y para la educación superior pública en particular, se hace necesario analizar su impacto en tres aspectos específicos, a saber, la denominada regla

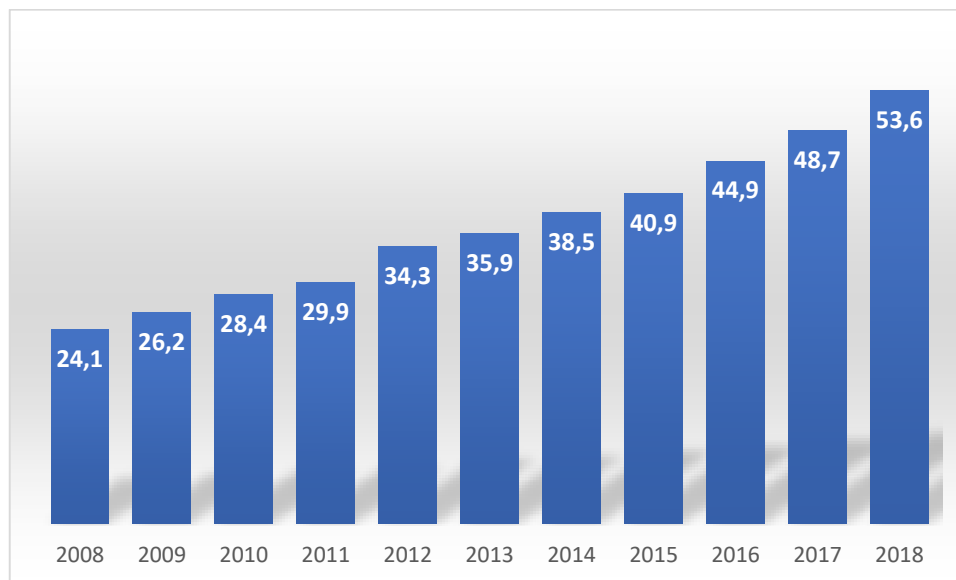
fiscal, la definición de educación que plantea la ley y la derogatoria de leyes con destino específico.

En el caso de la definición de educación, señala la Ley que dentro del 8% de financiamiento a la educación estipulado en el artículo 78 de la Constitución Política, debe incluirse la educación de primera infancia conocida también como redes de cuido, que hasta antes de la aprobación de la Ley se ha financiado con recursos del Ministerio de Salud y del Instituto Mixto de Ayuda Social, así como también la educación técnica, es decir, el presupuesto del Instituto Nacional de Aprendizaje. Al concretarse esta disposición, en el Estado costarricense pasa a estar invirtiendo más del 8,20% del PIB en educación. Siendo que el mandato constitucional señala que se debe invertir al menos el 8% del PIB en educación, es muy probable que en el futuro inmediato la tendencia sea a disminuir el presupuesto destinado a educación preescolar, primaria, secundaria y superior o al menos a que el mismo no crezca.

En esta misma línea, la regla fiscal señala una serie de elementos de restricción de gasto para situaciones de debilitamiento de las finanzas públicas como las que atraviesa el país en este momento. Particularmente, señala que cuando el nivel de deuda pública sea superior al 45% del Producto Interno Bruto, el presupuesto de la República no podrá crecer más allá del 75% del crecimiento nominal de la economía.

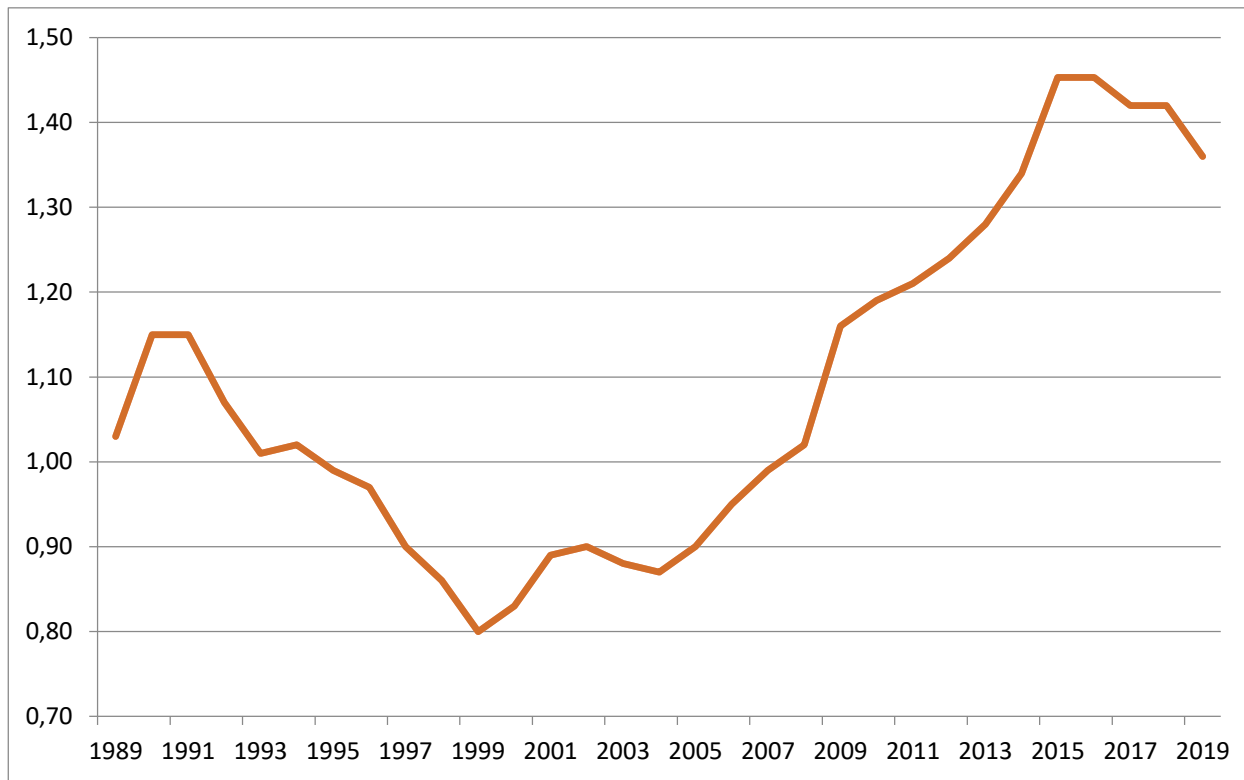
Como se observa en el Gráfico N° 5, al cierre del año 2018, el nivel de endeudamiento estatal era del 53,6%, por lo que en los próximos años el crecimiento presupuestario sería menor que el crecimiento de la economía. Esto generaría que año con año la inversión en educación en general y en educación superior en particular disminuya en relación con PIB, tal como ha ocurrido en los años anteriores (ver Gráfico N° 6).

Gráfico N° 5
Deuda pública respecto al PIB



Fuente: elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Hacienda

Gráfico N° 6
Relación FEES vrs PIB
1989-2019



Fuente: elaboración propia a partir de datos del CONARE

En el caso particular del financiamiento de la educación superior pública, estas medidas tendrán implicaciones severas en el desarrollo de su actividad sustantiva, de sus expectativas de crecimiento y de brindar mayores posibilidades a la población costarricense de aspirar a mejores condiciones de vida por la vía de la educación.

De igual forma, la regulación y derogación de las llamadas leyes específicas por medio de las cuales se giran recursos a las instituciones de educación superior pública estatal se constituyen en una amenaza no solo al financiamiento, sino a la autonomía universitaria misma. La ley 9635, establece una serie de condicionantes para el giro de estos recursos, siendo la mayoría de carácter financiero o incluso político.

Al respecto es importante traer a colación lo señalado por el ex rector y ex miembro de la Asamblea Nacional Constituyente, el Licenciado Fernando Baudrit Solera, al referirse a la necesidad de implantar la autonomía universitaria, decía Don Fernando: *“Lo que pretendemos es que la política ande lo más alejada posible de la Universidad, para que no vuelvan a ocurrir los hechos vergonzosos del pasado, cuando una mayoría parlamentaria, adicta al régimen, pretendió pasar una reforma universitaria para imponer en la Escuela de Derecho a una determinada persona. En cuanto a la autonomía económica, la Carta del 71 habla de dotar a nuestra*

Universidad de las rentas necesarias para su sostenimiento. Sin embargo, ha sido necesario acudir al sistema de subsidios por parte del Estado. El procedimiento es peligroso. En el futuro, cualquier gobernante, por un motivo u otro, empeñado en que desaparezca la Universidad, podrá reducir el auxilio económico del Estado o bien suspenderlo del todo. De consignarse en la nueva Carta Política una norma en ese sentido, la autonomía universitaria, en lo económico, se habrá alcanzado”.

1. Vicerrectoría de Administración

1.1. Gobierno Abierto.

Costa Rica se incorporó a la Alianza de Gobierno Abierto (OGP) en el 2012 adquiriendo importantes compromisos en el ámbito nacional e internacional para el desarrollo de una política de Gobierno Abierto y es mediante el Decreto N° 38994-MP-PLAN-MICITT que se incorpora la participación activa del Consejo Nacional de Rectores (CONARE) como representación del sector academia en la Comisión Nacional de Gobierno Abierto (CNGA). La CNGA tiene dentro de sus funciones la responsabilidad de proponer políticas, lineamientos, estrategias y planes de acción en materia de Gobierno Abierto.

La Universidad de Costa Rica (UCR), institución benemérita de la patria, 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 trabajar por una Universidad de Gestión Abierta y conformar el Comité Institucional de Gobierno Abierto (CIGA), el cual es liderado desde la Vicerrectoría de Administración y tiene la responsabilidad institucional de promover los principios de Gobierno Abierto en la UCR.

La CIGA asume el liderazgo para lograr una gestión institucional transparente, desarrollando el sitio web <http://www.ucr.ac.cr/transparencia> en el que se hizo disponible información como: informes de labores, escalas salariales, marco jurídico, información financiera, entre otras. A continuación, se muestra la conformación de la CIGA:

- Rectoría
- Vicerrectoría de Administración (coordinación).
- Vicerrectoría de Docencia.
- Vicerrectoría de Vida Estudiantil.
- Vicerrectoría de Acción Social.
- Vicerrectoría de Investigación.
- Centro de Informática.
- Oficina de Divulgación.
- Programa de Libertad de Expresión y Derecho a la Información (PROLEDI).
- Sedes Regionales.
- Federación de Estudiantes Universitarios.

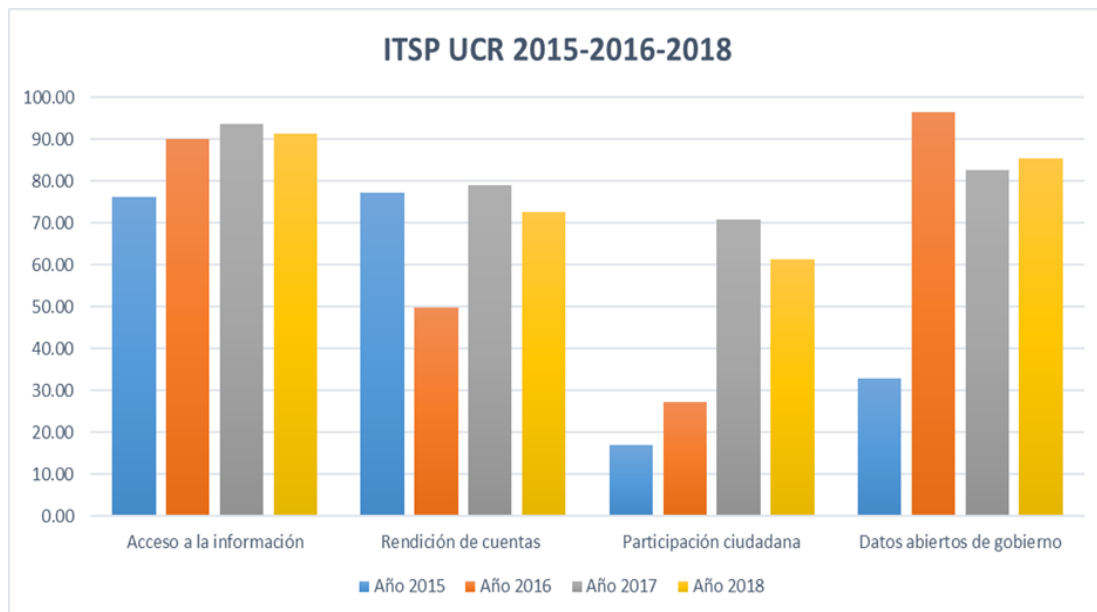
Los principales logros de la Vicerrectoría de Administración en la implementación de la estrategia de Gobierno Abierto se identifican en los siguientes ejes:

Eje Institucional (transversal):

Los principales logros en Gobierno Abierto a lo interno de la institución son:

- Seguimiento del Plan Estratégico Institucional en Gobierno Abierto (PEIGA): la Vicerrectoría de Administración tiene a su cargo el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Gobierno Abierto en que se establecen los ejes de Gobierno Abierto (eje transversal), capacitación y comunicación.
- Sitio Institucional de Transparencia (<http://www.ucr.ac.cr/transparencia/>): la coordinación de Gobierno Abierto tiene a su cargo el sitio de transparencia institucional, el cual hace disponible la información administrativa y sustantiva de la Universidad, de modo que sea veraz, oportuna (actualizada), en formato abierto y que disponga de una licencia de uso. Entre la información institucional que es posible acceder está: información general, marco jurídico institucional, información financiera, recurso humano, planificación, compras y abastecimiento; respecto a la labor sustantiva universitaria en investigación, docencia y acción social, se encuentran proyectos, cátedras, informes de gestión, información de procesos de admisión y becas entre otra información de gran interés nacional. En el año 2018, el sitio de transparencia recibió 39 878 visitas.
- Datos Abiertos: se publicó información en el sitio de transparencia en formato abierto, lo que significa que permite ser usada, reusada y distribuida. Estos formatos favorecen el análisis de los datos. En la evaluación del Índice de Transparencia del Sector Público del año 2018 la Universidad de Costa Rica alcanzó una calificación de 85,43.
- Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS): participación activa en representación de la Universidad de Costa Rica en el CCNRS y en la comisión de universidades públicas y privadas que trabajan en temas de responsabilidad social. Dentro de los logros de este apartado está la formulación de una propuesta para la primera plataforma nacional, en modalidad virtual, para la formación en temas de Responsabilidad Social.
- Comisión Nacional de Gobierno Abierto (CNGA): la Vicerrectoría de Administración facilita el recurso humano para la representación de CONARE en la CNGA, de modo que la Universidad y la academia tengan participación activa en los ejes centrales de Gobierno Abierto. Dentro de los principales logros de la CNGA está el seguimiento al III Plan de Acción de Gobierno Abierto y la creación de una metodología para elaborar el IV Plan de Acción de Gobierno Abierto.
- Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP): realizar las acciones que promuevan el cumplimiento de la Universidad como institución pública en el ITSP. En el año 2018 la

Universidad de Costa Rica obtuvo una calificación de 77,37 puntos. A continuación, se muestra un gráfico de los avances del ITSP entre los años 2015 y 2018.



- Análisis de leyes, decretos y jurisprudencia: se realiza un constante monitoreo y análisis del 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.
- Presentación de la Ponencia *“Requerimientos básicos para la implementación de un modelo de Gobierno Abierto en las Universidades Públicas de Costa Rica”* en el I Congreso de Regionalización de la Universidad de Costa Rica. Gracias a esta ponencia, se aprobó la siguiente propuesta resolutive: *“Apoyar la iniciativa de Gobierno Abierto y solicitar que se implemente en las Sedes Regionales garantizándose los recursos y condiciones necesarios para ello”*.
- Elaboración del borrador del *“Protocolo de Acceso a la Información de la Universidad de Costa Rica”*. Este protocolo se desarrolló en un grupo de trabajo entre la Vicerrectoría de Administración (VRA), la Oficina de Divulgación e Información (ODI) y el Programa de Libertad de Expresión y Derecho a la Información (PROLEDI). Se encuentra en revisiones finales para ser presentado ante el Vicerrector de Administración y posteriormente ante la Rectoría.
- Evaluación de plataformas de Transparencia en coordinación con la Unidad de Tecnologías de Información de la Oficina de Divulgación e Información. Se determinó la conveniencia de la plataforma Dkan para migrar el sitio institucional de transparencia. Este proyecto favorecerá el diseño, la accesibilidad, la búsqueda y el uso de datos abiertos. Este proyecto se encuentra en su etapa de ejecución.

Capacitaciones:

La Vicerrectoría de Administración y el Programa de Libertad de Expresión y Derecho a la Información (PROLEDI) realizaron las siguientes charlas en temas de Gobierno Abierto:

Curso virtual “Universidad a través de Datos Abiertos” con un alcance de 150 funcionarios docentes y administrativos de la Universidad de Costa Rica y de la Universidad Nacional. El curso se impartió con la colaboración de la PROLEDI, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela de Estadística y la Organización Abriendo Datos.

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 en charlas, conferencias y talleres en los que se requirió representación del sector académico.

Comunicación:

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

- Material informativo y presentaciones: contribuyen a la formación de la comunidad universitaria y el país en temas de gobierno abierto.
- 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 al país sobre la importancia del Gobierno Abierto y los esfuerzos realizados por la Universidad de Costa Rica en este tema.

Otros proyectos:

Formulación del Plan Estratégico 2016-2020 de la Vicerrectoría de Administración. Este plan se desarrolló alineando los objetivos estratégicos de la Vicerrectoría de Administración y de sus oficinas coadyuvantes.

Elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social 2012-2019. Este documento reúne los principales logros de la administración en temas de responsabilidad social universitaria. Este proyecto se encuentra en su etapa final de revisión, previo a su publicación.

1.2. Sección de Análisis Administrativo.

La Sección de Análisis Administrativo realizó durante el 2018, estudios de necesidades de plazas administrativas, cambios en perfiles de puestos, movimientos internos y traslados, estudios integrales de organización y funciones en oficinas administrativas, asesoría en la elaboración de organigramas y procedimientos, determinación de requerimientos de servicios contratados de limpieza en nuevas instalaciones, estudios de cargas de trabajo, así como asesorías específicas a unidades académicas y administrativas en materia de gestión universitaria. Para cumplir con nuestra misión se logró definir un conjunto de lineamientos para la realización de los análisis, que incluyen indicadores de gestión y coordinación con otras oficinas, para facilitar el acceso a los sistemas y bases de información. Igualmente se logró el desarrollo y mejora de herramientas de trabajo, tales como el nuevo sistema de análisis de cargas de trabajo que se espera finalizar a principios del presente año, lo cual facilitará la aplicación de tecnologías de información y comunicación para el procesamiento y análisis, así como agilizar los tiempos de duración de dichos estudios.

La transición del 2018 al 2019 plantea nuevos retos en una coyuntura nacional e institucional, que exige mayor transparencia y racionalidad, dadas las limitaciones financieras y presupuestarias que implican nuevos escenarios de mayor austeridad y razonabilidad, lo que conlleva a un cambio de estrategia de abordaje en los estudios de análisis administrativo, desde la perspectiva de la optimización de los recursos. Ante la imposibilidad de crecimiento en plazas administrativas, además de los criterios con base en indicadores de gestión, es imperativo incursionar en análisis más profundos sobre el aprovechamiento de los recursos existentes, en procura de una nivelación de recursos que maximice la relación entre la cantidad de recursos disponibles y las cargas de trabajo. Asimismo, a finales del 2018 se plantearon algunas líneas de acción dirigidas a incursionar en proyectos que generen insumos a la Administración para la toma de decisiones, en temas que contribuyan a la mejora continua de los sistemas administrativos institucionales, así como, a investigar en líneas estratégicas sobre temas de la administración universitaria, tales como: economía de la educación, financiamiento de la educación, eficiencia en tiempos de crisis, organización y estructura en sistemas administrativos universitarios, cambio y desarrollo organizacional.

La coyuntura actual y el contexto de crisis financiera del sector público costarricense, tienen efectos sobre los diferentes quehaceres del personal universitario y en el caso de los analistas, marcan un cambio de ruta en la búsqueda de soluciones a los problemas institucionales. La Universidad de Costa Rica en los últimos años ha experimentado un significativo crecimiento y desarrollo, tanto en infraestructura física como tecnológica; en el momento actual corresponde a los recursos humanos, en su calidad de principal factor de producción, maximizar el aprovechamiento de los recursos y el financiamiento que les da sustento. Es por ello que la labor del analista debe enfocarse a fondo a examinar, por una parte los medios y factores cualitativos y cuantitativos que facilitan los diversos quehaceres, y por otra parte el aspecto humano de la organización desde las perspectivas tecno-estructural y psico-social, tal como está planteado en la misión y objetivos de esta Sección.

1.3. Programa de Tecnologías de la Información para la Administración.

Dentro de las principales acciones que se ejecutaron en la Unidad están:

- Se completó el desarrollo y se implementó, en el mes de agosto, el Sistema de Evaluación Presupuestario y Aplicación de la Norma G-3.4.
- Se completó el desarrollo del Sistema de Información para Registro y Seguimiento de Criaderos del mosquito Aedes Aegypti. En primeros meses del 2019 se realizarán algunos ajustes requerimos.

Implementación de una plataforma para desarrollo de aplicaciones en Java.

Se implementó la arquitectura que será utilizada en los nuevos proyectos de las oficinas de la Vicerrectoría, lo cual, entre otras ventajas, viene a estandarizar los métodos de trabajo, las herramientas y a proporcionar un significativo ahorro de tiempo en las actividades de desarrollo, mantenimiento y puesta en producción de los sistemas, con características de control de calidad conforme a las mejores prácticas del campo.

Además de la arquitectura se aplicaron técnicas de metodologías ágiles para el desarrollo de sistemas.

Este proyecto y el desarrollo del sistema para el registro, seguimiento, calificación y control de cargas de trabajo, que utiliza y aplica la plataforma y las metodologías que se están construyendo continuará en el año 2019.

1.4. Gestión Administrativa.

Apoyo presupuestario a otras unidades.

Se brindó apoyo presupuestario a diferentes unidades académicas y oficinas administrativas con el fin de desarrollar diversos proyectos de mantenimiento de edificios e instalaciones, mejoras en vías de comunicación, cumplimiento de la Ley 7600, entre otros; donde se logró ejecutar el 99% de los recursos asignados y cumplir con los objetivos de mejorar la infraestructura institucional en los diversos campus universitarios.

Existen cuatro rubros importantes a considerar en la ejecución de los recursos asignados, tal es el caso de: tiempo extraordinario, textiles y vestuarios, alquileres y equipo de transporte. Respecto a estos rubros se indica:

Tiempo Extraordinario: el presupuesto inicial fue de 70 millones de colones y se logró contener el gasto en 69 millones, respecto al año 2017 no se requirió de ningún refuerzo, tomando en consideración lo establecido en las medidas de contención del gasto, comunicadas por la Rectoría. Con los recursos asignados se logró atender 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.

Alquileres: En 2018, el presupuesto ejecutado para los contratos de arrendamiento fue de ₡474.487.415,29. En relación con el año anterior, se logró disminuir el gasto en 0,58%, tomando en cuenta que se trasladaron unidades a sus nuevos espacios remodelados, algunos traslados temporales se tuvieron que mantener en el tanto se desarrollan los proyectos de inversión ejecutados por la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones y algunas reubicaciones, que permitió contener el gasto.

Desde la Comisión Institucional de Planta Física adscrita a esta Vicerrectoría, se definen las funciones para la atención de infraestructura, además se ejecutaron los trámites relacionados con alquiler de propiedades, con el requerimiento para la distribución de espacio físico y aplicación de la normativa para la distribución de estos.

Durante el periodo, se concluyeron varios contratos y se reubicaron oficinas, con el fin de aprovechar las prórrogas e infraestructura de los espacios arrendados.

Textiles y vestuarios: en 2018, la Comisión Bipartita de Uniformes en conjunto con la Oficina de Suministros tramitó el proceso licitatorio para la adquisición de los uniformes, según mandato de la vigente Convención Colectiva de Trabajo, en este año se dio una ejecución por un monto de ₡168.565.524,60, lo que representó un incremento del 20,80% respecto al año 2017, producto del aumento en la cantidad de personas funcionarias y los uniformes entregados, aunado a los costos de los nuevos diseños en los uniformes institucionales.

Equipo de Transporte: En el año 2018 se asignó un presupuesto de ₡ 314.366.000,00. Con estos recursos la Comisión institucional para la adquisición de vehículos, valoró las solicitudes que se incluyeron en la Formulación del Presupuesto 2018 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 microbuses de 16, 30 y 32 pasajeros, la Unidad Móvil de la Radio UCR, pick up, entre otros. Se incorporó la adquisición de vehículos híbridos, con el fin de adicionar a la flotilla institucional tecnología amigable con el ambiente.

Por otra parte, en conjunto con la Oficina de Administración Financiera y la Oficina de Suministros se analizaron los documentos legales con saldos comprometidos, que no tuvieron movimientos de pago, con el fin de liberar los recursos y atender otras necesidades institucionales. De igual manera, en conjunto con la Rectoría se trabajó en la revisión y ejecución de los fondos ordinarios de las unidades académicas de programas de docencia, investigación, acción social, vida estudiantil, administración, dirección superior y regionalización; sobre recursos que no ejecutaron adecuadamente o bien que no requerían para su operación, de acuerdo con lo que establecen 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.

Debido a la reclasificación del superávit 2017 por parte de la Contraloría General de la República, se debieron realizar ajustes en la manera de atender los compromisos presupuestarios y solicitudes de contratación pendientes de adjudicar; en conjunto con la Rectoría, Oficina de Administración Financiera, Oficina de Suministros y la Vicerrectoría de Administración, se acordó utilizar los recursos aprobados en el Presupuesto Institucional correspondiente a los compromisos por programa, así como la inclusión en el presupuesto extraordinario N° 2-2018 y los recursos no cubiertos, financiarlos con recursos 2018 por medio de la aplicación de la Norma G-3.4; esta situación generó un cambio importante en la forma de planificar y ejecutar los recursos asignados en el presupuesto institucional.

Regionalización

En relación con el programa de Regionalización Universitaria, esta Vicerrectoría y la Administración ha tenido como eje transversal el fortalecimiento y la eficiencia de los diferentes procesos que se desarrollan, así como, brindar el apoyo presupuestario en la medida de las posibilidades financieras y en atención a las necesidades planteadas por los responsables de la dirección de sedes y recintos.

Entre los principales apoyos brindados se encuentran: 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 un resumen de los recursos asignados para tales efectos:

Resumen de los recursos asignado a las sedes y recinto universitarios 2018.

Descripción	Totales
Recursos de apoyo presupuestario: tiempo extraordinario, arrendamientos, mantenimiento y apoyos varios	¢253.603.559,29
Recursos de apoyo en plazas: partidas suplencias	45,25

Fuente: Vicerrectoría de Administración

1.5. Unidad de Comisiones Institucionales y Mejoramiento Continuo.

Esta unidad participó en aproximadamente 35 sesiones de trabajo en las siguientes comisiones universitarias: Comisión Carbono Neutro, Comisión Institucional de Discapacidad, Comisión Finca Siete Manantiales, Comisión Enlace Club de Fútbol, Comisión Día del Ambiente y Comisión de la Vicerrectoría de Acción Social Post Emergencias.

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 14 sesiones, los diferentes proyectos son desarrollados por la Oficina de Servicios o por la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones según su ámbito de acción y son las siguientes:

- En Sesión CIPF-1-2018 se continuó con el análisis del caso del uso del quinto piso del antiguo edificio de la Facultad de Ciencias Sociales, de tal forma que se acordó que la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones en conjunto con la Oficina de Servicios Generales realizarán estudios para su uso. Se avaló la propuesta de permuta entre el edificio de la Facultad de Ingeniería por el edificio de la Escuela de Artes Plásticas.
- En Sesión CIPF-1-2018 se avaló la propuesta de permuta entre el edificio de la Facultad de Ingeniería por el edificio de la Escuela de Artes Plásticas.
- En Sesión CIPF-2-2016 se analizó el caso de las salas de lactancia en los edificios o grupos de edificios.
- En Sesión CIPF-7-2018 se aprobó la construcción del edificio para el Laboratorio de Ensayos Biológicos LEBi y la propuesta de la futura ubicación del Centro de Atención Psicológica CAP.
- En Sesión CIPF-7-2018 se aprobó la propuesta de la futura ubicación del Centro de Atención Psicológica CAP.
- En Sesión CIPF-7-2018 se analizó y avaló la propuesta de traslado temporal de la Oficina de Bienestar y Salud al antiguo edificio de la Facultad de Odontología.
- En Sesión CIPF-8-2018 se recibió en audiencia a la Dra. Annette Calvo Sahadid, Decana de la Facultad de Letras para analizar el caso del traslado temporal del edificio de Letras, durante la remodelación del edificio.
- En Sesión CIPF-8-2018 el Arq. Kevin Cotter Murillo, Director de la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones presentó la actualización del Reglamento de Construcciones del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
- En Sesión CIPF-8-2018 se avala el proyecto de remodelación de los servicios sanitarios de la Sede Regional del Atlántico para docentes y administrativos.
- En Sesión CIPF-9-2018 el Arq. Kevin Cotter Murillo, Director de la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones presenta la propuesta de uso de Finca 4.

- En Sesión CIPF-9-2018 se avala la propuesta de la ubicación del nuevo edificio en la Sede de Guanacaste.
- En Sesión CIPF-11-2018 se avaló la compra del terreno aledaño al Recinto de Guápiles.
- En Sesión CIPF-11-2018 se autorizó la construcción del comedor para funcionarios y estudiantes de la Escuela de Nutrición.
- En Sesión CIPF-11-2018 se autorizó la construcción de varios centros de transferencia en el campus universitario.
- En Sesión CIPF-12-2018 se avaló el proyecto para la construcción del nuevo edificio de la Federación de Estudiantes y el nuevo taller de mantenimiento.
- En Sesión CIPF-12-2018 se autorizó el espacio propuesto para el Sendero Inspiración.

Solicitudes de espacio físico

1. Escuela de Bellas Artes
2. Escuela de Artes Dramáticas
3. Futura carrera de Danza Universitaria
4. Instituto de Investigaciones en Arte
5. Taller Ortoprótesis
6. Consejo Universitario
7. Proyecto Osa-Golfito
8. Programa de Educación Abierta PEA
9. Vicerrectoría de Vida Estudiantil (Bodega para almacenar artículos y herramientas para el Programa de Voluntariado)

Comisión AH-HOC Dedicación Exclusiva

Se atendieron un total de 38 casos de solicitudes de Dedicación Exclusiva.

Programa Gestión de Riesgo y Reducción de Desastres

De conformidad con las Políticas Institucionales 7.3.3 y 7.3.4 para el periodo 2016-2020, el Programa gestionó ante la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones, la instalación de nueva tubería de agua potable de mayor diámetro para las Fincas 2 y 3, con el objetivo de contar con los hidrantes requeridos por ley y cumplir con los requisitos técnicos establecidos por el Cuerpo de Bomberos.

Se brindaron dos talleres de capacitación al Comité de Gestión del Riesgo del Programa de Residencias Estudiantiles (conformado por estudiantes y personal administrativo) en la temática “comando de incidentes”.

Por otra parte, se realizó un simulacro en el edificio de las Residencias Universitarias en conjunto con la Unidad de Salud Ocupacional y Ambiental.

Se está brindando acompañamiento y asesoría a las coordinaciones de los Centros Infantiles Universitarios de la Sede del Caribe, Sede de Guanacaste, Sede del Atlántico, Sede de Occidente y al Recinto de Santa Cruz, para la actualización de su Plan de Atención de Emergencias.

Comisión Institucional para el control del mosquito *Aedes aegypti*

Se desarrollaron dos talleres de capacitación, dirigidos a los comités responsables del control periódico de los posibles criaderos del mosquito en sus respectivos espacios laborales, con el fin de exponer la estrategia por implementar y para reforzar los conocimientos y procedimientos que están contenidos en el material de la Comisión, los cuales se encuentran en la página web de la Institución.

Se realizaron varias visitas a diferentes unidades académicas y administrativas, atendiendo las solicitudes para verificar posibles criaderos del vector, brindando las recomendaciones pertinentes.

La Unidad de Tecnologías de la Información de la Vicerrectoría de Administración está desarrollando un sistema en línea que permitirá a las dependencias remitir la información relacionada con la atención de criaderos del mosquito, solicitudes de mejoras, reparaciones de infraestructura, entre otras, facilitando contar con estadísticas en tiempo y forma.

Comisión Foresta Universitaria

Se realizaron 22 valoraciones para determinar el estado de los árboles en las diferentes fincas universitarias y brindar las recomendaciones respectivas.

Durante este año la Comisión instaló varias vallas en la Finca 3 con información relacionada a los procesos de poda y corta de árboles que se iban a ejecutar en ese sitio.

Se participó de los talleres para la confección de un plan maestro de infraestructura para las Sede Rodrigo Facio, coordinador por Rectoría.

Se brindó recomendaciones a la Sede de Guanacaste y al Recinto de Santa Cruz, para el desarrollo de un plan de reforestación con especies nativas de la zona.

Se participó en el desarrollo de una propuesta paisajística para el Recinto de Paraíso, coordinada por la Escuela de Arquitectura.

Comisión Institucional para la Reposición de Bienes

Se realizaron 18 sesiones de trabajo en las que se atendieron alrededor de 44 solicitudes de autorización de exclusión de bienes.

Se llevó a cabo un “debido proceso” y se llegó a 6 acuerdos con funcionarios universitarios, con el fin de reponer varios activos propiedad de la Institución.

Comisión Bipartita de Uniformes

Se realizaron 6 sesiones de trabajo y se hizo entrega en tiempo y forma de los uniformes institucionales correspondientes al periodo 2018.

Comisión Compras Sustentables

Se incorporaron criterios ambientales a los carteles para la compra de aires acondicionados y luminarias tipo led de las oficinas de Suministros y Servicios Generales.

1.6. Unidad de Gestión Ambiental.

La Unidad de Gestión Ambiental como ente rector en dicha materia a nivel institucional, es responsable de orientar y lograr la integración sistemática de la dimensión ambiental en los diferentes procesos universitarios, mediante el diseño y activación de mecanismos efectivos, desde la gestión administrativa. Para ello, centra sus esfuerzos en mejorar la calidad y el desempeño ambiental de la Universidad, con el objetivo de reducir los impactos ambientales negativos y potenciar los positivos.

De esta forma, a lo largo del año 2018, se obtuvieron importantes logros en el establecimiento de una cultura ambiental en la Institución, mediante el desarrollo de acciones de gestión ambiental referentes al monitoreo de la calidad ambiental, el proceso de reconocimiento institucional llamado Galardón Ambiental UCR y la responsabilidad ambiental del Proyecto de Mejoramiento Institucional financiado por el Banco Mundial.

Gestión Ambiental Institucional.

La UGA trabaja en el cumplimiento de la legislación nacional vigente en materia ambiental por parte de la Universidad, así como la mejora continua del desempeño ambiental, a mediano y largo plazo, a través del desarrollo de distintos procesos, correspondientes a:

Manejo de Aguas Residuales: a lo largo del 2018 se gestionó el monitoreo para la verificación del cumplimiento de los límites de vertido al alcantarillado sanitario establecidos en la legislación para aguas residuales especiales, iniciada desde 2015. Con respecto a aguas ordinarias, se recopiló la información para la solicitud exención de presentación reportes operacionales. Además, se estableció un equipo técnico de trabajo, en conjunto con la Oficina de Servicios Generales, para lograr la correcta puesta en marcha y operación de los sistemas de tratamiento de aguas residuales construidos y mejorados tanto en la Sede Rodrigo Facio como las Sedes Regionales de Occidente, Atlántico y Caribe.

Monitoreo y análisis de consumo de agua potable: para el año 2018 se realizó la recopilación de información referente las lecturas de hidrómetros para conocer el consumo de agua de la Sede Rodrigo Facio, sumado a un análisis de la información de consumo suministrada por el proveedor del servicio por cada hidrómetro, con el objetivo de conocer los diferentes comportamientos según las actividades realizadas y establecer medidas de ahorro y uso eficiente del recurso hídrico. Así mismo, con respecto a la administración de fuentes subterráneas de abastecimiento se actualizaron las concesiones de 12 pozos.

Monitoreo y análisis del consumo eléctrico: se han realizado gestiones logísticas y administrativas para el monitoreo del consumo eléctrico de la Sede Rodrigo Facio. Lo cual, permitió priorizar la atención de los edificios de mayor consumo e iniciar gestiones para el establecimiento de potenciales medidas de ahorro energético, considerando el costo-beneficio y el impacto al ambiente. Además, de determinar diferentes oportunidades de ahorro que se puedan implementar en la Institución según los patrones de consumo eléctrico. Particularmente, se priorizó para el año 2018, el análisis de las tarifas aplicadas a cada edificio de la Universidad, de forma que se logró el cambio de tarifa en 6 edificios de alto consumo de la Sede Rodrigo Facio, mediante el seguimiento de la UGA.

Compras sustentables: durante el año 2018, la UGA como miembro activo de la Comisión Institucional colaboró con la Oficina de Suministros en la revisión de los carteles de sustancias de limpieza y artículos de oficina, verificando el cumplimiento de los oferentes en las características ambientales solicitadas para garantizar la reducción de impactos.

Promoción ambiental: la UGA llevó a cabo procesos de educación y promoción ambiental, con el objetivo de extender la responsabilidad social y reforzar la cultura ambiental de la institución, para lo cual, realizó la conmemoración del Día Mundial del Agua, 22 de marzo, participando en la organización del Encuentro Nacional de Organizaciones por la Defensa del Agua, con la participación de 17 organizaciones a lo largo del país. Asimismo, en el marco de la celebración del Día Mundial del Medioambiente, 5 de junio, conocido como el Día del Transporte Sostenible

para la Universidad, se logró el desarrollo y acompañamiento en 93 actividades a lo largo del mes de junio con incidencia en todas las Sedes de la Universidad.

Regencias Ambientales y Compensación Forestal de los Procesos Constructivos.

Como parte del Proyecto de Mejoramiento Institucional financiado por el Banco Mundial, la Unidad de Gestión Ambiental fungió como Responsable Ambiental y realizó la regencia ambiental de 10 proyectos en la Sede Rodrigo Facio y 3 en Sedes Regionales para garantizar la prevención y mitigación de impactos ambientales asociados y la seguridad de los trabajadores.

Particularmente en el año 2018, se concluyeron con resultados satisfactorios en materia ambiental y de seguridad ocupacional los siguientes edificios supervisados por la UGA: Centro de Investigación en Ciencias del Movimiento Humano, Escuela de Tecnologías en Salud, Centro de Investigación en Contaminación Ambiental, Edificio Anexo de la Escuela de Biología, Centro de Investigación en Ciencia e Ingeniería de Materiales, Edificio anexo para Escuela de Tecnología de Alimentos, Edificio anexo para el Centro Nacional de Ciencia y Tecnología de Alimentos, Centro de diagnóstico del cáncer, simulación y cirugía mínimamente invasiva y el Centro de Investigaciones en Neurociencias. Al mismo tiempo que se realizaba la regencia de las siguientes obras en proceso de construcción: Aulas y laboratorios para Ingeniería Industrial en la Sede del Atlántico, Aulas y Laboratorios para la Sede de Occidente, el Edificio para carreras de Tecnologías en Salud y Tecnología de Alimentos en la Sede de Guanacaste; así como el edificio para Ciclotrón, PET/CT del CICANUM y el Edificio anexo para Artes Musicales y carrera tecnología e información TICS en la Sede Rodrigo Facio.

Como parte de las medidas ambientales compensatorias de la Universidad, la UGA durante el 2018 ejecutó la plantación de árboles consignada ante la Secretaría Técnica Ambiental (SETENA) y el Banco Mundial como parte de los compromisos por los procesos de construcción de las nuevas edificaciones. Para ello, se llevaron a cabo 5 campañas de plantación en la Sede Rodrigo Facio, logrando colocar un total de 156 nuevos árboles nativos.

Así mismo, la UGA llevó a cabo campañas de reforestación por Sede Regional, en la que se plantaron: 81 árboles en la Sede del Atlántico, 76 en la Sede de Occidente y 170 en la Sede de Guanacaste. Todos esos árboles, de especies nativas con una altura superior a 1.5 m o 2 años de edad para lograr un aporte importante de servicios eco sistémicos en los campus según la zona de vida correspondiente.

Es importante señalar, que se logró la participación de 228 voluntarios en las campañas de las sedes regionales y 100 en la sede Rodrigo Facio, de forma que se involucraron los estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo de la Institución.

Además, se tiene programada la compensación forestal de 500 nuevos árboles nativos para ser plantados en la época lluviosa del 2019, y se estableció un vivero institucional a cargo de la UGA, con apoyo de la Vicerrectoría de Investigación, en la Finca Experimental de Santa Ana con el objetivo de producir árboles nativos para ser plantados en todas las sedes y recintos de la Institución.

Reconocimiento Ambiental “Galardón Ambiental UCR”.

El Galardón Ambiental UCR tiene como objetivo sensibilizar a la población universitaria acerca de su compromiso con el ambiente, consolidando una cultura ambiental en la institución. 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.

Durante el año 2018 se ejecutó la III Edición 2016- 2017 y se hizo el lanzamiento de la IV Edición 2018-2019. Según se muestra en el siguiente cuadro, la participación en el reconocimiento de Galardón Ambiental se ha incrementado en cada edición y ha logrado el involucramiento de todas las sedes de la Institución, siendo que la UGA cuenta con cuatro herramientas para la evaluación de unidades académicas/administrativas, asociaciones de estudiantes, fincas experimentales y laboratorios mediante el apoyo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría de Investigación, para el aporte de evaluadores externos.

Datos de participación para las tres ediciones de Galardón Ambiental UCR.

Ítem	I Edición 2015-2016	II Edición 2016-2017	III Edición 2017-2018	IV Edición 2018 - 2019
Unidades inscritas	23	32	50	62
Funcionarios alcanzados directamente	1264	1731	3000	3521
Unidades galardonadas	14	26	38	

1 DATOS DISPONIBLES A LA FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME

FUENTE: INFORMACIÓN PROPIA

En definitiva, el logro más relevante ha sido la participación de las Unidades de todas las Sedes de la Universidad, el programa está en todo el país, donde la Universidad tiene presencia; además del total de funcionarios impactados directamente 3521, lo que lleva al fortalecimiento de la cultura ambiental en la Universidad de Costa Rica.

Se logró el avance sostenido de la Institución en materia de gestión ambiental, al otorgar el reconocimiento al 77% de las unidades participantes y logrando la inscripción de 20 nuevas unidades en el proceso, tanto administrativas como de investigación, docencia, acción social y vida estudiantil. De esta forma se pudo dar evidencias de las diversas acciones y proyectos concretos para el ahorro, adecuado uso y disposición del agua, la energía e insumos y el fortalecimiento de la educación ambiental de la población universitaria.

1.7. Comisión Evaluadora de Acoso Laboral

La Comisión Evaluadora de Acoso Laboral es creada con la aprobación del Reglamento de la Universidad de Costa Rica en Contra del Hostigamiento en el Trabajo o Acoso Laboral, en sesión 5675-01 del Consejo Universitario y publicada en el Alcance a La Gaceta Universitaria de octubre de 2012.

Es una comisión técnica de naturaleza investigativo-pericial, se compone del aporte interdisciplinario de las profesiones de Derecho, Psicología y Trabajo Social, cada una de ellas representada por un o una profesional de estas ramas. Los miembros de la CEAL son nombrados por la Vicerrectoría de Administración y el equipo de trabajo define a uno de sus integrantes como coordinador o coordinadora del mismo.

La labor realizada por la CEAL se basa en cuatro tareas sustantivas: 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 Universidad de Costa Rica, 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. Se detallan a continuación los datos relativos a la gestión de los expedientes y variadas acciones vinculadas al procedimiento pericial:

En el período 2018 se recibieron 11 expedientes, para ser custodiados e investigados.

- Se mantienen en investigación 27 expedientes.
- Se han emitido 19 convocatorias para toma de declaraciones.
- Se han realizado 4 consultas a otras instancias.
- Se han emitido 57 oficios formales.
- Se han emitido 12 resoluciones interlocutorias.
- Se han emitido 18 oficios para notificaciones.
- Se han realizado 29 copias de expedientes.
- Se han realizado 18 tomas de declaración.
- Se han emitido 10 oficios para convocatoria a pruebas y entrevistas psicológicas e instrumentos de Trabajo Social.

- Se han recibido 10 visitas para pruebas y entrevistas psicológicas e instrumentos de Trabajo Social.
- Se han realizado 5 aplicaciones de pruebas psicológicas.
- Se han recibido 34 visitas a la CEAL para la revisión de expedientes.
- Se han entregado 2 Informes Técnicos Periciales.

Resulta fundamental aclarar que durante el año 2018 se retomaron y finalizaron dos investigaciones que se encontraban detenidas por razones externas al proceso de investigación pericial, específicamente los expedientes 003-2014-AL y 02-2015-AL.

Como se puede evidenciar, al igual que en años anteriores, existen condiciones externas al trabajo pericial que condicionan su avance, obligando a esta Comisión, por un lado, a orientar sus labores en la atención de procesos de orden jurídico que impiden el avance en las investigaciones periciales, y a su vez tales condiciones obligan a la total detención en la atención de lo denunciado y con ello se retrasa el cumplimiento de los objetivos de la CEAL. Así mismo, se evidencia que en tanto la CEAL ha podido ejecutar sus labores periciales ha logrado ser efectiva en la consecución de sus objetivos a la vez que ha procedido en un menor tiempo de respuesta.

De la Investigación y Análisis en materia de Acoso Laboral.

En adición a la jornada de un cuarto de tiempo asignada, dos miembros de la CEAL asistieron a la conferencia gratuita facilitada por el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica en relación al proyecto de Ley N.º 20873 denominado Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral en el sector público y privado, esto por motivo del interés que posee esta Comisión en que se le otorgue mayor importancia a esta temática, su complejidad y su importancia en la promoción del bienestar de la población.

Como parte de una iniciativa facilitada por CONARE, a través de la Unidad de Salud Ocupacional (USOA) de la Oficina de Bienestar y Salud, la CEAL fue invitada a asistir a un Conversatorio de Salud Ocupacional en la cual se trató la temática del acoso laboral como riesgo psicosocial, así mismo se recibió la ponencia de Manuel Fidalgo, experto en esta materia en el ámbito de España.

Posteriormente, en atención a la solicitud del Consejo Universitario, comunicada mediante oficio CU-1601-2018, la CEAL llevó a cabo la revisión y emisión de criterio respecto del Proyecto de ley N°20873, mencionado en líneas anteriores, para ello esta Comisión requirió detener las acciones periciales que se encontraban agendadas en ese momento a fin de brindar su pronunciamiento dentro del plazo de dos semanas establecido por el Consejo Universitario.

La participación en las actividades detalladas da cuenta del compromiso que caracteriza a este equipo interdisciplinario respecto de la actualización en materia del Acoso Laboral y otras

temáticas vinculadas, a la vez que ha hecho posible para la CEAL la revisión y reflexión acerca de acciones tendientes al abordaje de la problemática en torno al acoso laboral.

Divulgación y Prevención del Acoso Laboral en la UCR.

Ante la solicitud por parte de la Facultad de Medicina, la CEAL facilitó dos talleres de divulgación en materia de acoso laboral en dicha unidad, para lo cual se realizaron ajustes a la propuesta del taller implementado en el 2017 en otra unidad.

Con experiencias de este tipo la CEAL ha podido corroborar la necesidad que presenta la comunidad universitaria de recibir mayor capacitación en materia de Acoso Laboral, así como de aprender acerca de relaciones laborales y ambientes de trabajo más saludables. Cabe señalar que en años anteriores esta Comisión ha procurado impulsar un proyecto de promoción y divulgación al respecto, no obstante, su accionar al respecto se ha visto truncado por su limitada jornada.

Evaluación global, sistemática y regular de los procesos de trabajo.

Se parte de la premisa de la evaluación como proceso fundamental para identificar fortalezas y oportunidades de mejora, así como valorar el qué, cómo y para qué de los procesos de trabajo que se desarrollan.

Con el propósito de mantener un registro constante sobre el proceder pericial, y con ello detectar posibles áreas de mejora en el procedimiento de investigación, se acordó a lo interno de esta Comisión implementar el uso de un instrumento de registro de acciones periciales, por parte de cada miembro.

Como parte del proceso de estudio respecto de las cargas de trabajo del personal de la CEAL que lleva a cabo la Sección de Análisis Administrativo de la Vicerrectoría de Administración, se solicitó a la CEAL facilitar información específica asociada al proceder pericial, misma que se le hizo llegar a la Vicerrectoría de Administración. En el mes de agosto se solicitó otro avance de información más detallada respecto de las acciones periciales de esta Comisión, lo cual requirió la dedicación de parte de la jornada de un cuarto de tiempo de la coordinadora para obtener la información solicitada de los registros de la CEAL, misma que fue remitida a inicios del 2019.

Como parte de la identificación y valoración de sus procesos de trabajo, la CEAL ha podido revisar en su quehacer una serie de aspectos que constituyen vacíos en la normativa que delimita su labor, el Reglamento de la Universidad de Costa Rica en contra del hostigamiento en el trabajo o acoso laboral (en adelante el Reglamento). En la práctica de la investigación pericial tales vacíos normativos implican la necesidad de que esta Comisión deba revisar cómo proceder ante determinadas circunstancias y se vea limitada en el avance de dichas investigaciones periciales. Ante este escenario la CEAL ha procedido con la recopilación de dichas situaciones y con la redacción de una propuesta que podría favorecer a solventar tales vacíos en la normativa, con miras a que pudiera consolidarse mediante una reforma en el Reglamento. De forma consecuente a ello, en marzo de 2017 la CEAL solicitó audiencia ante el Consejo Universitario con el fin de exponer esta situación, así como la propuesta de reforma al Reglamento. En abril del año 2018

el Consejo Universitario asignó audiencia a la CEAL para atender lo peticionado, ello requirió detener durante dos semanas las acciones periciales agendadas para ese mes con el fin de preparar una síntesis de los aspectos a exponer ante el Consejo Universitario en pleno, dicha audiencia se llevó a cabo el 24 de abril de 2018.

Conclusiones generales.

Como se pudo evidenciar, en el 2018 continuó reflejándose un aumento en la cantidad de expedientes que son remitidos para ser custodiados e investigados por esta Comisión, en tanto que se mantienen las condiciones que la CEAL ha venido alertando desde años anteriores en relación a la insuficiente jornada asignada a su personal para afrontar la creciente carga laboral que implica la investigación pericial de los expedientes que se encuentran bajo su custodia en espera de ser investigados.

Con el fin de afrontar dicha situación, desde años anteriores la CEAL ha venido implementando acciones tendientes a ejecutar sus labores periciales en un menor tiempo de respuesta, pese a las circunstancias externas que han causado interrupciones a la atención pericial de los expedientes. A su vez es importante señalar que en los años más recientes dichas acciones han permitido que esta Comisión lograra acortar sus tiempos de respuesta. No obstante, la CEAL continuará viéndose maniatada en tanto la circunstancia de su jornada siga impidiéndole ejecutar tales acciones efectivas en una mayor cantidad de expedientes.

Tal como se evidenció en el año 2017, para el 2018 ante la necesidad de priorizar su accionar en la investigación pericial de los expedientes bajo su custodia, la CEAL solo pudo gestionar una acción tendiente a la divulgación en materia de Acoso Laboral mediante dos talleres facilitados a una unidad académica, lo cual no le permite dar continuidad a la gestión del proyecto formulado en años anteriores en torno a la prevención y divulgación sobre Acoso Laboral de manera que se pudiera tener mayor impacto al respecto en la comunidad universitaria.

Con base en lo expuesto en el presente informe la CEAL continuará aportando su mayor esfuerzo con el propósito de desempeñar las labores que le han sido encomendadas de la mejor manera que las condiciones actuales le permitan. Para ello esta Comisión requiere del apoyo de las autoridades competentes, a fin de que sea posible otorgar un mayor impulso a la gestión de un abordaje pericial más expedito de los expedientes de acoso laboral, a la vez que se posibilite la implementación de acciones institucionales tendientes a la promoción de relaciones laborales más saludables en la comunidad universitaria.

2. Oficina de Servicios Generales

2.1. Alcance del informe

Acerca de las principales actividades desarrolladas durante el 2018, 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

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 posicionar a la Oficina de Servicios Generales como la mejor, en términos de calidad de servicio, en la UCR. Un equipo que brinde servicios de soporte a las actividades sustantivas de la universidad, de manera innovadora. Respetuoso, comprometido y leal con los miembros del grupo de trabajo, coordinados para lograr un objetivo común.

Una oficina que brinde respuestas rápidas, con capacidad de accionar de forma preventiva y que se tome el tiempo para mejorar como equipo de trabajo; que actúe 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, Vicerrectoría de Administración, Estatuto Orgánico, políticas y acuerdos y Reglamentos internos definidos por el Consejo Universitario. Ley Control Interno, Reglamento de Vacaciones, Reglamento de Bienes Institucionales, Reglamento Gastos de Viaje dentro del País, Convención Colectiva de Trabajo, Reglamento de Circulación y Estacionamiento, Reglamento contra el hostigamiento o acoso laboral, Reglamento Interno de Trabajo, Normas específicas para la formulación y ejecución del presupuesto de la Universidad de Costa Rica, Estatuto Orgánico, Reglamento para el manejo de fondos de trabajo de la UCR, Ley de tránsito.

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

La Sección de Mantenimiento y Construcción gestionó contratos para aproximadamente 167 proyectos de diferente índole: construcción, remodelación, hojalatería, pintura, sustitución de techo, mobiliario, obras eléctricas, consultorías y otros. De estos proyectos, 40 proyectos pertenecen a Sedes, Recintos y Estaciones experimentales.

a) Proyectos de construcción ejecutados a través de contrataciones

Estado y cantidad de proyectos atendidos durante el 2018 Sección de Mantenimiento y Construcción.

Ubicación	Total	Ejecución	Realizado	Trámite	Inversión	
EEAVM	4	1	3	0	₡81.457.115,00	
EEFBM	3	0	3	0	₡40.665.030,05	
Escuela Nueva Laboratorio	2	0	2	0	₡44.740.220,12	₡232.161.775,86
Instituto Clodomiro Picado	1	1	0	0	₡950.000,00	
Jardín Lankester	2	0	2	0	₡64.349.410,69	
Recinto de Golfito	6	1	4	1	₡320.290.103,96	

Sede del Atlántico	7	3	4	0	€216.654.261,73	
Sede del Caribe	1	1	0	0	€6.335.591,50	
Sede Central	127	47	79	1	€3.676.216.213,56	
Sede de Guanacaste	5	0	4	1	€150.024.091,68	
Sede de Occidente	7	4	3	0	€283.283.634,55	
Sede del Pacífico	2	1	1	0	€25.900.000,00	
TOTAL	167	59	105	3	€4.910.865.672,84	
	100%	35%	63%	2%		

Fuente: Sección Mantenimiento y Construcción

La inversión de estos 167 proyectos que tuvieron alguna gestión durante el 2018 alcanza la suma de €4.910.865.672,84, misma que se encuentra distribuida entre la Sede Rodrigo Facio, sedes regionales, recintos y estaciones experimentales, según se muestra también en la siguiente tabla.

Inversión de proyectos gestionados en el 2018 por Sedes

Ubicación	Cantidad de proyectos	Monto invertido	% inversión
Estaciones experimentales y otros	10	€232.161.775,86	5%
Recinto de Golfito	6	€320.290.103,96	6%
Sede del Atlántico	7	€216.654.261,73	4%
Sede del Caribe	1	€6.335.591,50	0.5%
Sede Central	127	€3.676.216.213,56	75%
Sede de Guanacaste	5	€150.024.091,68	3%
Sede de Occidente	7	€283.283.634,55	6%
Sede del Pacífico	2	€25.900.000,00	1.5%
TOTAL	167	€4.910.865.672,84	100%

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), tuvo en su cartera de trabajo durante el 2018, 511 solicitudes; sin embargo, 18 de esas solicitudes se trasladaron para el 2019; de manera

que el total de solicitud que se tomará en cuenta para este informe será 493 solicitudes, dentro de los cuales contiene solicitudes de años anteriores que se terminaron de atender durante el 2018, aunque en su mayoría la componen solicitudes del 2018.

Cuadro de estado de proyectos UDSO 2018

En atención	En construcción	Finalizado	Sin atender	Total
141	38	210	104	493
29%	8%	42%	21%	100%

Fuente: Sección Mantenimiento y Construcción

Nota: de los 210 proyectos finalizados, 48 corresponden a: Sedes, Recintos y Estaciones Experimentales.

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:

Muestra de algunos proyectos ejecutados por la UDSO en el 2018

#	Nombre del proyecto	Reseña	Monto
1	Cambio de cubierta de asbesto en las Sedes de: Occidente, Atlántico y Guanacaste.	Como parte de las acciones que se han venido realizando en años anteriores para la sustitución de este tipo de material, durante el 2018 se intervino las cubiertas de oficinas y aulas de las Sedes de: Occidente, Atlántico y Guanacaste. Con estas acciones, la Universidad ha subsanado y reducido el posible riesgo que corre la población universitaria que está expuesta al asbesto.	Atlántico: ₡34.534.368 Occidente: ₡32.861.460 Guanacaste: ₡38.594.264 TOTAL: ₡ 105.990.093

2	Remodelación eléctrica integral del Museo de San Ramón	A raíz de un conato de incendio que sufrió dicho inmueble, se realiza la intervención a este edificio con declaración patrimonial por parte del Ministerio de Cultura, se realizó la contratación de una consultoría y posteriormente la ejecución de trabajos que consistieron en la renovación integral del sistema eléctrico: cambio de acometida con transformador incluido, cambio de tableros, iluminación interna y de fachada, tomas, apagadores y sistema de detección de incendios (incluyendo el área del ático sobre el cielorraso). Esto permitió poner en orden el sistema eléctrico en cuanto a la normativa vigente y la conservación de un edificio de gran importancia para la comunidad y la Institución.	₡ 91.355.365
3	Construcción de aceras, espacios urbanos e iluminación en Sedes y Recintos.	Debido a la necesidad que requiere el campus de espacios aptos para el tránsito peatonal, se han construido obras urbanas que incluyen iluminación y equipamiento de estaciones bio-saludables, esto en consecuencia con la Ley 7600 y con las políticas de movilidad activa de la Institución.	Golfito: ₡85.084.148 Atlántico: ₡22.136.660 Grecia: ₡32.836.336 Lánkaster: ₡25.998.924 TOTAL: ₡ 166.056.068
4	Asfaltado de calles en Estaciones Experimentales de: Agrícola Fabio Baudrit (EEAFB) y Estación Experimental Alfredo Volio Mata (EEAVM)	Un eje de acción que se ejecuta para el manteamiento de la infraestructura de tránsito vehicular es la contratación del bacheo y asfaltado de las calles del campus, de ahí que en estas Estaciones Experimentales se desarrollaran dichas acciones.	EEAFB: ₡26.724.100 EEAVM: ₡59.889.543 TOTAL: ₡ 86.613.643
5	Construcción de espacio urbano, Palimpsesto	Como parte del aprovechamiento de áreas y en aras de proveer a la comunidad espacios de esparcimiento y disfrute del aire libre, surge este proyecto que consiste en una serie de pasarelas en medio de los árboles y la naturaleza existente. El éxito de este proyecto fue la intervención puntual en el terreno, de forma que la alteración de la flora	₡137.791.044

		existente fuera la mínima. Consta de asientos, superficies de tránsito, estación bio-saludable e iluminación.	
--	--	---	--

Fuente: Sección Mantenimiento y Construcción

c) Solicitudes de mantenimiento atendidas por los sectores y talleres.

Solicitudes Ingresadas	Solicitudes Atendidas	Costo invertido en compra de materiales de construcción
12.475	10.191	¢259.217.909,00

Sección de Correo

- Renovación e instalación de nuevos buzones de recolección de correspondencia. El buzón para sedes regionales, recintos y estaciones experimentales fue adaptado y confeccionado a las necesidades de los usuarios responsables de realizar el trasiego de la correspondencia desde la Sección de Transportes a los destinatarios.
Se instalan nuevos buzones en la Sede Rodrigo Facio, logrando aumentar la frecuencia de recolección de correspondencia, evitando que el usuario tenga que esperar la visita de los mensajeros. Estos cuentan con un reloj marcador que registra la hora y fecha del depósito y por medio del SIC los técnicos de la Sección de Correo son alertados de que existe correspondencia pendiente de retirar.

Sección de Maquinaria y Equipo

- Monitoreo de plantas eléctricas de emergencia. En este período se instaló el monitoreo remoto del 75% de las plantas eléctricas de la institución, para el 2019 se pretende realizar el restante 25%.
- Plantas de Tratamiento. Se inició con la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales, gestión realizada mediante contratación, con supervisión y revisión de los ingenieros de la Sección.

En total se cuenta con 6 plantas en perfecta operación, ubicadas, dos en la Sede Rodrigo Facio, una en la Sede del Pacífico, una en la Sede del Caribe, una en la Sede del Atlántico y una en la Sede de Occidente. Todas cumplen con el Reglamento N°33601-S de Vertido y Re-uso de Aguas Residuales del Ministerio de Salud.

Sección de Gestión de Servicios Contratados

- APP móvil y sitio Web “Soda UCR”

La app fue desarrollada en conjunto con el Centro de Informática de la Universidad, y en

el año 2018 se realizó el lanzamiento oficial a la comunidad universitaria. La aplicación muestra los menús de los servicios de alimentación (SA) concesionados en la Universidad (12 SA en la Sede Rodrigo Facio y 10 SA en sedes y recintos). Por lo tanto, se pueden observar en línea los platillos que se ofrecen en cada tiempo de comida (desayuno, meriendas, almuerzos y cena, según aplique para cada servicio de alimentación); el precio de los combos, los horarios de atención y la ubicación geográfica de los SA. Además, esta herramienta facilita a la Sección de Servicios Contratados la supervisión del cumplimiento del menú ofertado en las licitaciones públicas.

Beneficiados: 40000 estudiantes activos, 10000 funcionarios, 22 servicios de alimentación.

Sección de Seguridad y Tránsito

- Sistema de Acceso Integrado (SAI):

A partir del mes de octubre 2018, se implementó en los accesos por la Facultad de Derecho y el Lanamme, el Sistema de Acceso Integrado, (SAI) el cual permite el ingreso de visitantes y estudiantes que no tienen tarjeta de control de acceso tanto a la sede Rodrigo Facio como a la Ciudad de Investigación.

- Seguridad Electrónica:

Se logró Insertar las nuevas tecnologías de comunicación e información a los diferentes sistemas de seguridad electrónica existentes. Además, ampliar la cobertura de los sistemas de seguridad en dependencias con vulnerabilidad.

Sección de Transportes

- Valoración y disposición final de vehículos. En junio del año 2017 se inició con la caracterización de este proceso, y se ha trabajado continuamente durante el 2018, los logros obtenidos en el proceso para el desecho de vehículos se resumen en el siguiente cuadro:

Proceso de liquidación de impuesto a la propiedad de 80 vehículos en desecho para des inscripción y de conformidad con la Ley 7293, artículo 45 párrafo segundo.

Tramite exención del Imp. de Importación en gestión Ley 7293 Art 45	Tramite exención del Imp. de importación autorizadas Ley 7293 Art 45	Autorizaciones en Gestión de liquidación en Normativa Aduanera	Liquidaciones concluidas y canceladas	Monto Liquidado	Solicitudes de exención del Impuesto a la Propiedad de vehículos Ley 9069	
6	74	20	60	¢23.160.930.61	Pend	Aprob
					35	45

2.5. Logros alcanzados

Simplificación de Trámites

a) Sistema de Acceso Integrado (SAI) Sección de Seguridad y Tránsito.

- Durante el año 2018 se trabajó en una forma más eficiente de ingreso y control de ingreso de vehículos a las fincas de la Sede Rodrigo Facio.
- Se rediseña la distribución espacial para optimizar los estacionamientos y se realiza una nueva demarcación de los espacios, de tal manera que los vehículos se estacionen en posición de salida, agilizando el desalojo en casos de emergencia.
- Se realiza la numeración de los espacios lo que facilita el control de los oficiales de seguridad y tránsito y la asignación de espacios para actividades especiales.
- En el mes de octubre se implementa el Sistema de Acceso Integrado (SAI) en la entrada a Finca 2, por LANAMME, y en Finca 1, por Derecho; este sistema permite el ingreso de visitantes y estudiantes que no tienen tarjeta de control de ingreso, a estas dos fincas.
- Mediante el uso de la cedula de identidad o el carné de estudiante, el usuario puede ingresar y permanecer el tiempo que requiera dentro de las instalaciones, el sistema registra la hora de entrada y de salida, y asegura un mayor control de los vehículos que ingresan a estas instalaciones, evitando que se utilicen los espacios de estacionamiento por personas ajenas a la universidad que tenían la costumbre de utilizar las instalaciones como parqueo.

b) Sistema Automatizado de Información de Transportes (SIT).

La conceptualización del SIT se realizó mediante el desarrollo de los siguientes módulos:

- a. Administración y mantenimiento de permiso de conducir

- b. Solicitud de giras
- c. Aprobación, asignación y modificación de solicitudes de giras
- d. Control de entradas y salidas de giras
- e. Control de consumo de combustible
- f. Control y administración del expediente de cada vehículo
- g. Control de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo. (Ordenes de Servicio-Citas la Taller)
- h. Control y gestión de incidentes de tránsito (Ordenes de Servicio-Incidente con vehículo institucional)
- i. Control de inventario de bodega de repuestos
- j. Reportes e Indicadores
- k. Administración de seguridad de acceso a funcionalidades de cada proceso
- l. Solicitud de giras para Sedes Regionales
- m. Solicitud de giras para Unidades Descentralizadas
- n. Horas Extras

Durante el 2018 se logró la implementación del 85% de los módulos.

c) Sistema automatizado de órdenes de trabajo. Sección Mantenimiento y Construcción

Durante el 2018 se aprobó el sistema automatizado de órdenes de trabajo, ya que en el 2017 se trasladó el inventario completo de materiales y se incluyeron en su totalidad todos los edificios, escuelas y unidades de la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.

Infraestructura

a) Modernización de flotilla vehicular:

Durante el 2018 se realizó una inversión importante en la dotación de recursos, que ha posibilitado la modernización de la flotilla, mediante la adquisición de unidades con tecnologías de motor que permiten mayor eficiencia y menor pérdida de energía, diseño de motores más pequeños (downsizing) con una menor cilindrada y número de cilindros, el uso de inyección directa y la sobrealimentación mediante un turbocompresor, lo que posibilita un menor consumo de combustible y emisiones.

Para el 2018 se mantienen un total de 525 vehículos activos, distribuidos en todas las sedes y recintos universitarios, y se logró la sustitución, durante el 2017 y 2018, de ocho vehículos en su mayoría con una antigüedad superior a los 20-25 años.

b) Construcción de Caseta Seguridad y remodelación Unidad de Tránsito:

Se consolidó la construcción de la caseta de seguridad entre la Escuela de Computación e Informática y el Centro de Informática. La caseta es un modelo “dual”, utilizándose sus instalaciones tanto para vigilancia perimetral como disfrute del tiempo de alimentación del oficial.

A partir del mes de mayo 2018, la Unidad de Tránsito cuenta con instalaciones nuevas, donde se incluyó el área de atención a usuarios, la sala de reuniones y las áreas comunes para los oficiales de tránsito.

c) Compra de herramientas y equipos:

Para mejorar los tiempos de atención y asegurar la eficiencia, se adquirieron equipos de alta calidad y tecnología. Se adquirieron dos brazos hidráulicos para atender las instalaciones eléctricas hasta 18 m. de altura. En el Sector de Zonas Verdes se compró un back hoe, que mejorará el tiempo de atención de las áreas verdes en Sedes y Recintos. Asimismo, se compraron herramientas manuales y eléctricas para sectores y talleres.

Gestión de la Calidad

El pasado 14 de enero de 2019, el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) entregó el Certificado del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Oficina de Servicios Generales (OSG) por el período 2019- 2022. Este logro se gestó gracias al esfuerzo del equipo de trabajo de las diferentes Secciones involucradas.

Los servicios que cuentan con la certificación son:

Sección de Correo	• Trasiego de Correspondencia
Sección de Gestión de Servicios Contratados	• 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.
Sección de Mantenimiento y Construcción	• Diagramación, Producción e Instalación de Elementos Visuales de Señalética, Rotulación e Información • Diseño y Supervisión de Obras de Construcción
Sección de Maquinaria y Equipo	• Evaluación y Recomendación Técnica para la Adquisición de Aires Acondicionados. • Supervisión de la Instalación de Aires Acondicionados • Mantenimiento de Equipos de Refrigeración y Aires Acondicionados

	• Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Elevadores • Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Plantas Generadoras de Energía
Sección de Seguridad y Tránsito	• Acceso Vehicular por Asignación de Marchamo a Estudiantes de Grado

Importante señalar que, si bien se optó por adoptar un Sistema de Gestión de Calidad en acatamiento a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, la recertificación del mismo refleja el compromiso de nuestra oficina para ordenar los procesos y la búsqueda de la mejora continua en la prestación de nuestros servicios de cara al usuario. Alineando nuestro quehacer con los ejes de gestión institucional bajo los principios de calidad, sostenibilidad y transparencia.

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. Asimismo, se elige un edificio, para brindarle mantenimiento preventivo y correctivo totalmente.

En el 2018 se eligió al edificio de Físico Matemáticas y a la Escuela de Artes Musicales, se aplicó a aulas y pasillos de ambos edificios.

- Sistema de automatizado de órdenes de trabajo.

Se avanzó en la automatización del sistema de órdenes de trabajo, para la gestión de solicitudes de trabajos de la comunidad universitaria. Se puso en marca el módulo de control de materiales para las ordenes de trabajo y el módulo de compra de materiales.

Sección de Correo

- Recurso Humano.

Debido al estudio de cargo de trabajo realizado por la VRA, se autorizó temporalmente dos plazas interinas (1 trabajador operativo B – mensajero y un técnico asistencial A – Oficinista postal). Además, se logró prorrogar la plaza de Técnico Asistencial A, que se viene nombrando desde el 2012.

- Capacitaciones.

Se logró capacitar a todo el personal de todas las sedes regionales, recintos, estaciones experimentales y en la sede Rodrigo Facio, en el uso de SIC.

Sección de Gestión de Servicios Contratados

- **Clorímetro:**

En el segundo semestre 2018, se adquirió un equipo (clorímetro) para verificar la cloración del agua en todos los servicios de alimentación, se inició el monitoreo del cloro residual en el agua de consumo en los servicios de alimentación en las Sedes y Recintos de la Universidad de Costa Rica. Esta actividad debe ser realizada comparando el parámetro registrado contra los valores permitidos en los Decretos N°41499 y Decreto N°3892.

- **Contratos de Vigilancia:**

Debido al crecimiento de la Institución además de los servicios contratados se formalizó la vigilancia en las aulas de Siquirres, Esparza, Estación del laboratorio OSA – Golfito y para el Museo de Occidente, ampliación del contrato de Fraijanes a 24 horas, además se continuó con la vigilancia para las nuevas instalaciones de la Casa Aurora y Casa Alforja que durante el 2018 debieron ser ocupadas por otras dependencias universitarias.

El total de las unidades cubiertas con servicios de vigilancia asciende a 12, cuyo monto pagado en el 2018 fue de ₡ 283.647.000,00.

Sección de Transportes

Proyecto Galardón Ambiental. Para este proyecto se inscribió en la categoría de Oficina Administrativa, con 46 funcionarios activos a tiempo completo con un alcance de área administrativa y taller mecánico, abarcando un territorio de 6642 metros cuadrados. Y se trabajó en las siguientes áreas:

Gestión de residuos: Para fomentar la recolección de residuos se promovió a los funcionarios de la sección a participar de dos sesiones de trabajo una el 04 de mayo del 2018 donde también se recolectó 5739 kg. De aceite usado. La segunda campaña coincidió con el día Mundial sin Humo y se recolectaron 3000kg en materiales ferrosos, 370 kg de aceite usado, 87 kg de baterías de vehículos todo esto para un total 3457 kg de desechos reciclados.

Movilidad: Se promueve el uso del transporte público a funcionarios que tienen transporte privado. Se promueve movilización del personal utilizando medios alternativos, como el bus interno cuando se desplacen a actividades institucionales en diferentes fincas de la sede. Se tramitó con la Sección de Mantenimiento la instalación de bici parqueos en la Sección para fomentar el traslado en bicicleta. Ya se cuenta con los aros respectivos.

Sección de Seguridad y Tránsito

- **Sistemas de Seguridad Electrónica:**

- Migración de la plataforma de Integración Andover Continuum a Eco Structure.
 - Instalación de los sistemas de seguridad para los edificios Fideicomiso UCR/BCR 2011.
 - Migración a comunicación TCP/IP de todos los paneles de alarma que comunicaban por línea telefónica.
 - Migración de barreras de control de tecnología eléctrica a tecnología híbrida (Electro-Hidráulica).
 - Migración de las cámaras de seguridad a tecnología IP.
- Capacitaciones:

Capacitación para los técnicos de la Unidad de Seguridad Electrónica en la actualización de los sistemas de acceso vehicular, circuito cerrado de televisión y alarmas con la participación de cinco funcionarios.

Capacitación a los técnicos de seguridad electrónica, en los Sistemas de Detección de Incendios a base de agua y la norma NFPA25 CFIA.

Capacitación a los oficiales Soft Guard para Radioperadores (programa para recepción y procesamiento para señales de alarma).

Participación de 20 oficiales de seguridad y tránsito en curso para Protección de Personas muy Importantes PMI, a cargo de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de Presidencia.

Capacitación en Atención de Emergencias a personas Víctimas de Violencia Sexual para oficiales de seguridad e investigadores.

2.6. Limitaciones

En la Política de Calidad, la Oficina de Servicios Generales enuncia el compromiso de 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 OSG 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 el insumo más valioso para el logro de las actividades.

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 pueden 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.

Una vez más, 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.

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. La Institución crecerá en forma exponencial y debemos estar listos para este aumento de demanda.

Además, se requiere 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.

Con la implementación de nuevas actividades como las relacionadas con el desecho de vehículos, el monitorio por medio de la GPS, el seguimiento y mejoramiento de rutas y horarios del servicio de bus interno, la atención y seguimiento de procesos derivados de incidentes con vehículos institucionales, hace necesario contar con personal calificado con los conocimientos y destrezas suficientes para el manejo de nuevas tecnologías, herramientas y campos de acción. El crecimiento institucional, y las demandas en nuevos controles, y servicios, aumenta de forma vertiginosa, lo que hace que el personal con que se cuenta sea insuficiente en cantidad, y en competencias, lo que limita considerablemente poder realizar una gestión más eficiente, y oportuna, acorde con los requerimientos institucionales actuales.

Falta de recurso humano para atender el crecimiento de infraestructura en las 3 fincas, tanto en oficiales de seguridad, inspectores de tránsito, técnicos en seguridad electrónica y personal administrativo.

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 versus 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 2015 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 y objetivos

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:

- 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

- **Sistemas de Información:** Desarrollar, mejorar y mantener un sistema de Información que pueda ser usado eficientemente en los trámites de la OS.
- **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.
- **Sostenibilidad Financiera:** Establecer nuevos mecanismos de contratación para coadyuvar con la sostenibilidad de la gestión financiera.
- **Gestión Ambiental Efectiva:** Mantener los más altos estándares de calidad ambiental.
- **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 2018 la Oficina de Suministros ha coordinado una serie de acciones a lo interno y externo de la OSUM, con lo cual se han materializado los siguientes proyectos:

Gestión de Calidad

En el área de la Gestión de la Calidad, la Oficina de Suministros comenzó con la medición de algunos indicadores que puedan dar una base para la toma de decisiones, estos indicadores fueron trabajados con base a datos tomados de los diferentes sistemas utilizados como lo son: SIAC, GECO, SICOP. También se establecieron tiempos máximo de trámite para los diversos tipos de contrataciones:

Desglose de las etapas y tiempos de la Contratación Directa.

Actividad	Día de inicio de la actividad (Días Hábiles)	Duración Máxima (Días Hábiles)
Ingreso de la Solicitud a la Oficina de Suministros (De forma electrónica) para consolidación.	0	10
Envío a la Unidad de Adquisiciones.	10	
Creación del Cartel o Pliego de Condiciones.	11	10
Preparación de la invitación a proveedores.	21	3
Recepción de Ofertas	24	5
Apertura de ofertas	28	
Análisis de Requisitos de Admisibilidad	29	1
Estudio Técnico	30	5
Informe de Recomendación	35	2
Visto Bueno de Dirección de la Oficina de Suministros (Adjudicación)	37	2
Formalización	39	3
Fin de Etapa de Contratación	41	

Fuente: Unidad de Planificación Logística

Las duraciones máximas establecidas por la Oficina de Suministros para la Licitación Abreviada se observan en la siguiente tabla:

Desglose de las Etapas y Tiempos de la Licitación Abreviada.

Actividad	Día de inicio de la actividad (Días Hábiles)	Duración Máxima (Días Hábiles)
Ingreso de la Solicitud a la Oficina de Suministros (De forma electrónica) para consolidación.	0	10
Envío a la Unidad de Adquisiciones.	10	
Creación del Cartel o Pliego de Condiciones.	11	10

Actividad	Día de inicio de la actividad (Días Hábiles)	Duración Máxima (Días Hábiles)
Preparación de la invitación a proveedores.	21	3
Recepción de Ofertas	24	10
Apertura de ofertas	33	
Análisis de Requisitos de Admisibilidad	34	3
Estudio Técnico	37	5
Informe de Recomendación	42	5
Visto Bueno de Comisión de Licitaciones	47	5
Visto Bueno de Dirección de la Oficina de Suministros (Adjudicación)	52	2
Formalización	54	15
Fin de Etapa de Contratación	68	

Fuente: Unidad de Planificación Logística.

Para las Licitaciones Públicas el tiempo máximo establecido es el siguiente:

Desglose de la etapas y tiempos de la Licitación Pública.

Actividad	Día de inicio de la actividad (Días Hábiles)	Duración Máxima (Días Hábiles)
Ingreso de la Solicitud a la Oficina de Suministros (De forma electrónica) para consolidación.	0	10
Envío a la Unidad de Adquisiciones.	10	
Creación del Cartel o Pliego de Condiciones.	11	10
Preparación de la invitación a proveedores.	21	8
Recepción de Ofertas.	28	15
Apertura de ofertas.	42	
Análisis de Requisitos de Admisibilidad.	43	5
Estudio Técnico.	48	10
Informe de Recomendación	58	5
Visto Bueno de Comisión de Licitaciones.	63	5
Visto Bueno de Dirección de la Oficina de Suministros.	68	2
Visto Bueno de la Oficina Jurídica.	70	5
Visto Bueno de la Contraloría Universitaria.	75	5

Actividad	Día de inicio de la actividad (Días Hábiles)	Duración Máxima (Días Hábiles)
Visto Bueno de Rectoría.	80	5
Visto Bueno Consejo Universitario (Adjudicación)	86	30
Formalización	116	38
Fin de Etapa de Contratación	153	

Fuente: Unidad de Planificación Logística.

Objetivos de Calidad e Indicadores.

Indicador	Meta	Resultado
Tiempo promedio de consolidación de solicitudes	10 días Hábiles	5.6 días hábiles
Tiempo Promedio de Contratación Directa (Desde la invitación hasta la adjudicación)	15 días hábiles	19.8 días hábiles
Porcentaje de Contrataciones que cumplen con el tiempo máximo establecido (Desde la invitación hasta la adjudicación)	70%	35%
Tiempo Promedio de Licitación Abreviada (Desde la invitación hasta la adjudicación)	30 días hábiles	62.4 días hábiles
Tiempo Promedio de Licitación Pública (Desde la invitación hasta la adjudicación)	87 días hábiles	26 días hábiles
Porcentaje de Licitaciones Abreviadas que cumplen con el tiempo máximo establecido (Desde la invitación hasta la adjudicación)	50%	20%
Porcentaje de Licitaciones Públicas que cumplen con el tiempo máximo establecido (Desde la invitación hasta la adjudicación)	100%	100%
Satisfacción de los usuarios	80%	79.66%

Fuente: GECCO, SIAF, Sistema Integrado de la Actividad Contractual

Estos indicadores se pueden profundizar más en los documentos, publicados en la Oficina de Suministros:

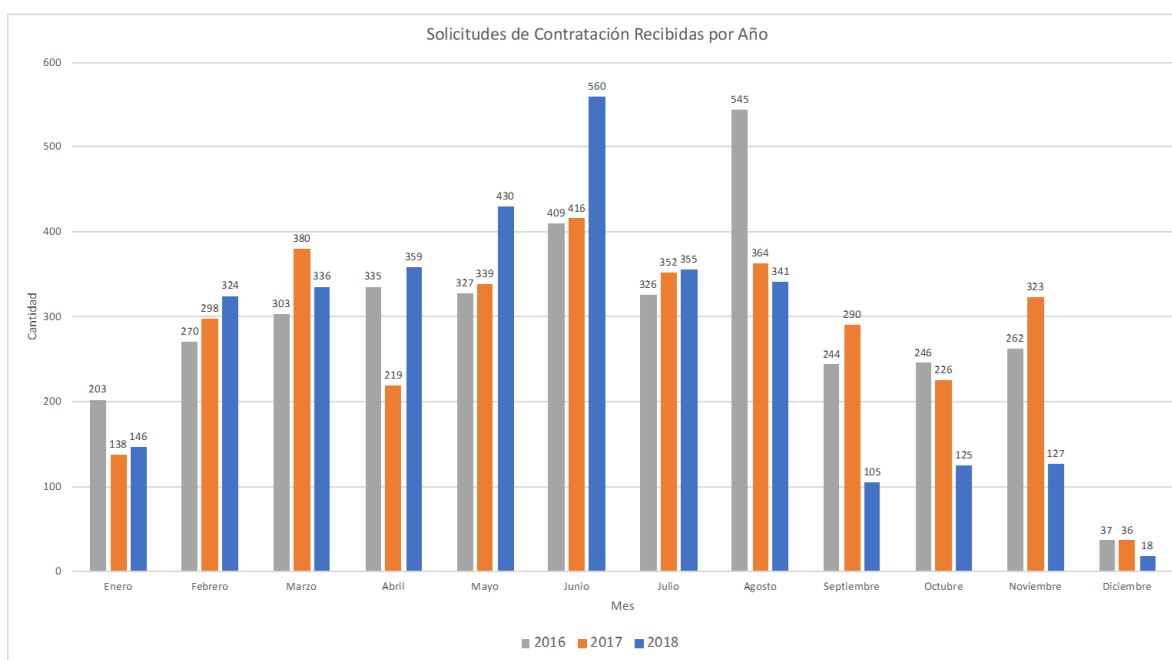
1. Informe de Contrataciones 2018
2. Análisis de Encuesta de Satisfacción 2018.

Planificación de las Contrataciones.

En el año 2018 en cumplimiento con lo indicado por la Contraloría General de la República: “Todas las contrataciones generadas durante el año deben quedar canceladas al cierre financiero institucional”, aspecto que motivó a la realización de una campaña a toda la comunidad universitaria para que las solicitudes de los diferentes trámites se realizaran antes del 29 de junio, con algunas excepciones, como las compras por exclusividad, compras de contratos por demanda y convenio marco, vínculo externo entre otras.

Lo anterior dio como resultado que el 78% de las solicitudes de compra se recibieron en los primeros 7 meses del año como se puede apreciar en el gráfico. Al compararlo con otros años se nota la disminución en el número de solicitudes que hubo en los últimos 5 meses del año.

Gráfico N° 6. Cantidad de Solicitudes Recibidas por año.

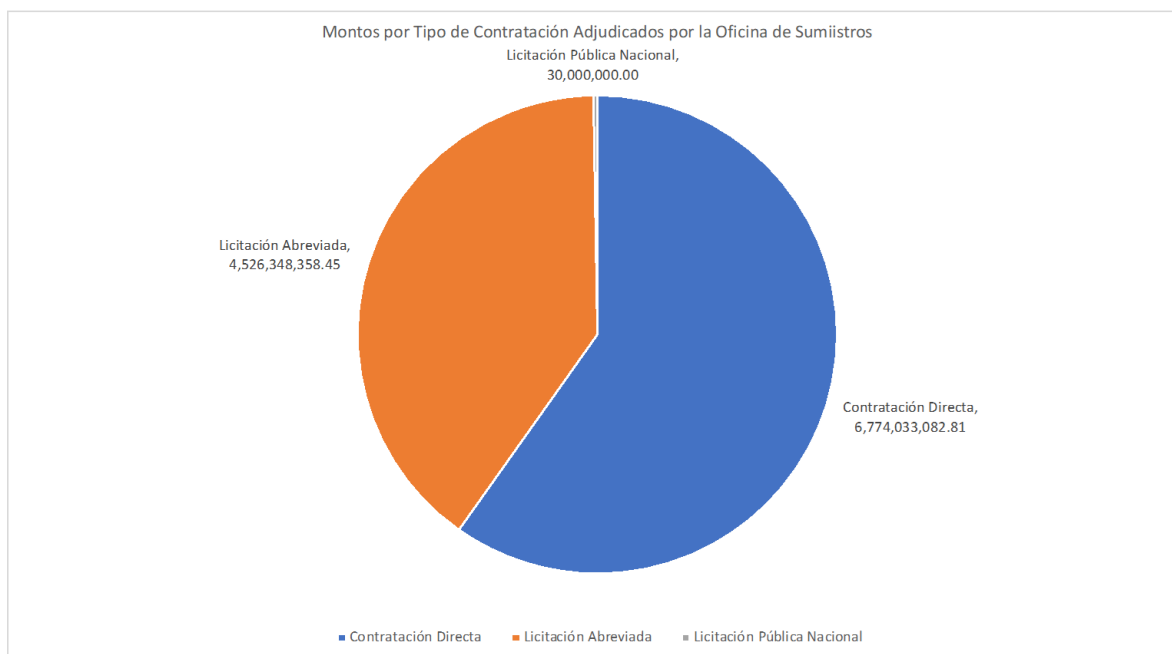


Fuente: GECCO

Por otro lado, se registraron en el Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC) 464 trámites de los cuales 409 tenían registrada la adjudicación al finalizar el año 2018.

Según el SIAC los montos adjudicados por la Oficina de Suministros en el 2018 son los que se indican en el gráfico.

Gráfico N° 7. Montos por tipo de contratación adjudicada por la OSUM



Fuente: SIAC

Debido a las disposiciones de la Contraloría General de la República con respecto al presupuesto institucional, se desarrolló una aplicación en el sistema GECO para automatizar las solicitudes de compra que deben represupuestarse en el siguiente periodo, logrando mejorar la eficiencia y los controles en el trámite de estas; así como, evitar un trabajo adicional de los usuarios al no tener que elaborar nuevas solicitudes de compra. También se han desarrollado interfaces con el SIAF para mejorar procesos y reducir tiempos de trabajo en la OSUM.

Proyecto de Mejoramiento Institucional

Mediante la Ley N°9144, “Aprobación del contrato de préstamo No 8194-CR suscrito entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento para financiar el Proyecto de Mejoramiento de la Educación Superior” el Gobierno de la República suscribió un préstamo con el Banco Mundial para el desarrollo de una serie de iniciativas, según el artículo 5 de dicha Ley para la ejecución de estos fondos la Universidad de Costa Rica debe seguir las normas, procedimientos, instrucciones y carteles definidos y normalizados por el Banco Mundial.

Para la ejecución de estos fondos la Institución encomendó a la Oficina de Suministros el realizar las contrataciones necesarias para la adjudicación de las obras y de los equipos requeridos para estas iniciativas, lo cual significó un proceso importante de aprendizaje, ya que los procedimientos de compra realizados por medio de fondos del Banco Mundial son distintos a los procesos ordinarios de compra.

Para lograr la ejecución de estos fondos fue necesario realizar 53 trámites de compra de equipo, a través de licitaciones públicas nacionales e internacionales y comparaciones de precios. Para los procesos de obra se tramitaron 23 licitaciones destacando la contratación realizada por la Institución de un Ciclotrón por un monto de casi \$10 millones, que incluye la construcción del edificio y el equipamiento. Los montos adjudicados para estas iniciativas son los del cuadro adjunto.

Iniciativa	Proyecto	Monto adjudicado Obras	Monto adjudicado equipamiento
Ampliación en el acceso y la cobertura en el área de Ingeniería: Eléctrica, Informática y Tecnología Multimedia (SRP), Civil (SRG), Industrial (SRO), Eléctrica, Química, Naval (SRC, Limón) e Industrial (SRA) y en la Escuela de Biología (SRF).	Sede del Atlántico: Ingeniería industrial	\$828,700	\$174,945
	Sede de Guanacaste: laboratorios, oficinas y servicios	\$1,050,000	\$374,225
	Sede del Caribe: Aulas, laboratorios, sala profesores y servicios	\$1,538,923	-
	Sede de Occidente: aulas y laboratorios	\$1,087,700	\$121,800
	Sede del Pacífico: edificio de aulas, laboratorios y servicios	\$979,555	-
	Edificio anexo para Escuela de Biología	\$1,931,655	-
Fortalecimiento del Centro de Investigación en Ciencias del Movimiento Humano (incluye el Laboratorio de Biomédica) (CIMOBU).	Edificio para el Centro de Investigación en Ciencias del Movimiento Humano, incluye laboratorio de Ing. Biomédica, laboratorio de biomecánica - CIMOBU-	\$1,070,669	\$268,874
Ampliación de la cobertura mediante la creación de una carrera que involucre las TICs y	Edificio anexo para Escuela de Artes	\$3,525,000	-

Iniciativa	Proyecto	Monto adjudicado Obras	Monto adjudicado equipamiento
las artes, así como el fortalecimiento de la Escuela de Artes Musicales	Musicales y carrera innovadora TICS		
Fortalecimiento de los laboratorios de Hidráulica y Mecatrónica	Fortalecimiento de los laboratorios de Hidráulica y Mecatrónica	-	\$1,405,962
Fortalecer la formación de profesionales en el área de la calidad alimentaria, mediante la:1. Ampliación de la cobertura en la carrera de Tecnología de Alimentos (SRF)2. Desconcentración de la carrera de Tecnología de Alimentos (SRG)3. Creación del Centro de Desarrollo Tecnológico (SRF)	Edificio para impartir carreras de Tecnologías en Salud y Tecnología de Alimentos en la Sede de Guanacaste	\$1,712,252	-
	Equipo para Escuela de Tecnología de Alimentos en Sede Guanacaste	-	\$157,318
	Edificio anexo para CITA	\$3,278,000	\$1,033,764
	Edificio anexo para Escuela Tecnología Alimentos		
Fortalecimiento del Centro de Investigaciones en Ciencia e Ingeniería de Materiales (CICIMA).	Edificio para el Centro de Nanotecnología y Nanociencia del CICIMA	\$1,288,860	\$1,851,236
Creación de una Red de Investigación: Laboratorios en la Sede Regional de Guanacaste, Sede Regional del Pacífico, Sede Regional de Occidente y Sede Regional del Atlántico.	Sede del Pacífico, equipos para docencia e investigación	-	\$167,257
	Sede de Guanacaste, equipos para docencia e investigación	-	\$153,984

Iniciativa	Proyecto	Monto adjudicado Obras	Monto adjudicado equipamiento
	Recinto de Tacares, equipos para docencia e investigación	-	\$128,500
Fortalecimiento del Centro de Investigaciones en Contaminación Ambiental (CICA).	Edificio para el CICA	\$2,479,000	-
Creación de la Red de investigación y desarrollo en eficiencia energética y tecnologías en energía renovable (RIDER).	Creación de la Red de investigación y desarrollo en eficiencia energética y tecnologías en energía renovable (RIDER).	-	\$1,054,471
Fortalecer y ampliar la cobertura en la formación de profesionales en el área de la Salud, mediante: Salud Pública (SRF), Tecnologías en Salud (SRF), Tecnologías en Salud (Salud Ambiental) (SRG) y la creación del Centro de Diagnóstico para Cáncer, Simulación y Cirugía Mínimamente Invasiva (SRF).	Edificio para la Escuela de Salud Pública	\$1,361,850	\$41,808
	Edificio para Escuela de Tecnologías en Salud en Sede Central	\$2,990,000	-
	Edificio para Centro de Diagnóstico del Cáncer	\$5,199,000	-
	Equipo para Escuela de Tecnologías en Salud en Sede Guanacaste	-	\$240,000
Fortalecimiento del Centro de Investigaciones en Neurociencias.	Edificio para Centro de Investigaciones en Neurociencias	\$1,457,000	\$16,262
Fortalecimiento de la investigación en ciencias atómicas, nucleares y moleculares, aplicada al área de la salud (adquisición e instalación del acelerador	Edificio para Ciclotrón, PET/CT	\$3,000,000	\$6,525,000

Iniciativa	Proyecto	Monto adjudicado Obras	Monto adjudicado equipamiento
Ciclotrón y PET/CT). (CICANUM).			
Obras de Urbanización (Gastos generales)	Finca 2, obras de infraestructura	\$458,560	-
	Finca 2, planta de tratamiento de aguas especiales	\$329,395	-
	Mejora en planta de Sede de Occidente	\$176,000	-
	Nueva planta en Sede del Atlántico	\$309,000	-
Total		\$36,051,119	\$13,715,406

Fuente: Oficina de Suministros

En resumen, se contrató un monto total de \$49.766.525 entre la contratación de obras y el respectivo equipamiento.

Mejora en Sedes Regionales

Se finalizó el levantamiento de requerimientos de un módulo para la administración de las bodegas de las sedes regionales, el cual mejorará los controles en la administración de los inventarios que estas poseen. Este trabajo se elaboró con sesiones de trabajo participativo de funcionarios de la OSUM y de todas las sedes regionales. Además, se realizaron visitas de diagnóstico que permitieron emitir recomendaciones de mejora.

Las sesiones se realizaron el 19 y el 21 de noviembre y participaron jefes administrativos, encargados de bodegas, encargados de presupuesto y analistas de compras con la colaboración de la Unidad de Planificación Logística y la dirección de la Unidad de Tecnologías de la Información.

3.5. Limitaciones

Si bien es cierto se considera que, en el 2018, la Oficina de Suministros logró avances significativos en diferentes áreas, hay algunos aspectos que se pueden mejorar para lograr más 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.

- Hacen falta recursos, tanto humanos como económicos para desarrollar lo referente a Gestión de Calidad, si bien es cierto hay 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 asesoramiento son necesarios para lograr mejoras en los procesos que afecten directamente la satisfacción de los usuarios.
- Restricción de planes de capacitación internos y externos de calidad en el mercado, para que los analistas de la Oficina de Suministros puedan asesorar a las unidades usuarias, sobre los trámites y aspectos legales. Es necesario que los usuarios conozcan de primera mano todo lo relacionado con Leyes, Reglamentos, resoluciones y todo aquello que afecte directamente las compras. Los planes deben incluir los temas que se van actualizándose sobre la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y pueden incluirse también temas técnicos y de servicio al cliente.
- Es importante implementar un ciclo de planificación, operación, evaluación y control, tratando de disminuir las fallas y los tiempos, así como mejorar de forma continua los procesos internos para ser más eficientes con los recursos institucionales, a su vez que se satisface a los usuarios.
- La participación activa de las unidades técnicas en el proceso de asesoramiento en procesos de compra es limitada y afectan los tiempos de respuesta para procesos de compra oportunos.
- Retraso en la implementación Total del Sistema GECCO debido a disposición de recursos para atender el desarrollo de otras necesidades. La implementación permitirá un ciclo de mejora continua y evaluación las nuevas necesidades de los usuarios internos y externos.

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, para el período 2016-2020.

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 mejores servicios a los usuarios, esto mediante la coordinación con las diversas secciones, oficinas y el análisis de las necesidades vigentes.	Fortalecer la gestión del talento Humano para asegurar la calidad en el servicio al usuario, mediante un plan de capacitación que solvante 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 energías alternativas.	Promover la vinculación de los funcionarios de la Oficina en la Acción Social Universitaria, mediante el desarrollo de actividades de proyección social.
En ejecución	En ejecución permanente	En ejecución	En ejecución permanente	En ejecución permanente	En ejecución permanente
60% avance	75% avance	80% de avance	100%	100%	100% se
En este caso lo pendiente esta en el CU y OPLAU que no han	2018 - 2 nuevos módulos desarrollados e implementados variaciones	Se realizó el estudio de brechas y se oriento la capacitación		Se obtuvo el II Galardón Ambiental	realizó la V Feria Universitaria

definido sobre las propuestas	presupuestarias y multimonedas	según las necesidades específicas			del Ahorro y las Finanzas
Apoyar e instrumentalizar los cambios necesarios para hacer más accesibles nuestros servicios a todos los usuarios.	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.	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 100% avance Área de ventanilla única accesible	En ejecución avance intermedio 100% avance 2018 con lo proyectos planeados	En ejecución 50% avance hay un programa de inducción y un borrador del proceso de selección	En ejecución 51% avance se finalizó multimonedas y avance de 90% en cuentas por pagar	En ejecución permanente 100% Se obtuvo el II Galardón Ambiental	En ejecución permanente 100% Se participó en programas radiales y reportajes
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.	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 100% avance respecto al plan del 2018, 75% avance	En ejecución iniciándose 5% avance por prioridades se ha tenido que	En Stand By por nueva ley de empleo público 15% avance	En Stand By pues se requiere NICSP 5% avance Se hizo análisis de códigos	En ejecución permanente 85% avance	En ejecución permanente 100% avance

del plan como un todo	posponer el proyecto				
Implementar un sistema de Contabilidad Analítica que permita a las unidades costear los servicios para realizar un adecuado cobro de estos.	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 y acorde con la normativa internacional para facilitar toma de decisiones	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 encargue de manera permanente de esta labor en coordinación con la Dirección y la OBS.			
En Stand By pues se requiere NICSP	En ejecución iniciándose	En ejecución permanente			
5% avance	55% avance Catalogo nuevo programado	100%			
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.			
En proceso		En ejecución permanente			
10% avance		40% ejecución			
		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 ejecución permanente 70% ejecución Área de Riesgo y Seguros en proceso			
		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 5% conversaciones iniciales			

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.

- Reglamento 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

De todas las actividades realizadas en el 2018; las de mayor impacto, relevancia y proyección a la Comunidad Universitaria son las siguientes:

Desarrollo e Implementación del Módulo de Gestión de Variaciones Presupuestarias vía Web a nivel Institucional.

El trámite de las variaciones presupuestarias se realizaba de forma manual, lo cual representaba un tiempo de respuesta más prolongado, al tramitarse en promedio 300 oficios de variaciones por mes, además los mismos presentaban muchos errores en su confección por parte de los encargados de las diferentes unidades, provocando atrasos aún mayores en el trámite.

A partir del 8 de octubre 2018, se implementó el MGVP a todas las unidades ejecutoras tanto de Fondos Corrientes como de Vínculo Externo para lograr atender de forma más eficiente las necesidades de los usuarios que ejecutan los recursos institucionales, esto permite la obtención de los saldos presupuestarios en línea, una menor tramitología para el usuario, y la presentación de información presupuestaria oportuna a los usuarios de la información financiera de la Universidades. Es importante rescatar que anteriormente este trámite demoraba aproximadamente de dos a tres días, actualmente se realiza en 2 o 3 horas lo que representa para la Institución un ahorro significativo en recurso humano y materiales como papel y tinta.

Desarrollo de la funcionalidad multimonedas en el Sistema de Información de Administración Financiera (SIAF).

Esta funcionalidad permite la revelación en el registro auxiliar y contable de los montos en moneda extranjera (Dólares, Euros u otros) y moneda funcional (Colones), lo que favorece la calidad de la información para el análisis financiero de la institución y cumple con tener la información en la moneda original para efectos de reportes a organismos internacionales.

Desarrollo de interfaces y migración de nuestros sistemas con otros institucionales que ayudan a tener una respuesta integral a nuestros usuarios.

En este logro están dos casos específicamente como lo son: la Integración del SIGEBI con Fundación UCR, GECO, OSG y Fondos Web (el sistema aún no ha ingresado, sin embargo, las interfaces están listas) y la migración del sistema de viáticos a la plataforma única institucional (portal UCR).

Ambos proyectos favorecen al usuario, permiten la generación de información oportuna, simplifica los trámites y ayuda a una gestión más eficiente de los recursos.

4.4. Logros alcanzados

Dirección y Unidades adscritas

En este apartado se resumen aquellos logros adicionales a las labores diarias efectuadas en la Oficina que también se han alcanzado con éxito, los resultados se muestran por cada una de las unidades que conforman la oficina.

➤ Equipo Promoción y Prevención de la Salud:

Para el año 2018 el equipo de promoción y prevención de la salud mantuvo su enfoque en los 3 pilares expuestos en el plan de mejoramiento de la salud de la Oficina, a saber: salud física, mental y laboral. Entre las principales actividades desarrolladas se destacan el Taller de Escuela de Espalda, Cambio de mobiliario, ciclo de charlas de nutrición y Taller de Risoterapia.

Ante un panorama positivo la Oficina participó en el Encuentro Anual de Enlaces organizado por la Unidad de Promoción de la Salud, exponiendo los distintos proyectos desarrollados para el año 2018, destacándose como unidad ejemplo a nivel de toda la Comunidad Universitaria.

➤ Equipo de Gestión Ambiental:

Con el fin de fomentar en los colaboradores de la oficina buenas prácticas en ambientales y dar cumplimiento a las políticas institucionales, aprobadas por el Consejo Universitario para los años 2016-2020, que incorpora en el capítulo de “Compromiso con la sostenibilidad ambiental” la necesidad de fortalecer, una cultura ambiental mediante un enfoque de gestión ambiental integral y que contribuya con el mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.

La oficina por medio de la Comisión de Gestión Ambiental incorporó en su plan de trabajo actividades como charlas sobre temas ambientales, recolección de basura en el Campos Universitario, visita al Mariposario de la Institución, sustitución de plásticos de un solo uso por vajilla de vidrio, entre otros, iniciativas que han permeado entre los colaboradores logrando de

esta manera la obtención del II Galardón Ambiental 2017-2018 con una nota superior a la obtenida el año anterior.

➤ **Equipo de Prevención de Riesgos (Brigada OAF):**

A partir del año 2018, se logró la conformación de un equipo focalizado en la prevención del riesgo y mitigación de impactos en caso de desastres naturales, así como el trabajo en temas de salud ocupacional tales como distribución del espacio físico adecuado para las necesidades de cada compañero, conocimiento en primeros auxilios, etc.

Entre las actividades realizadas en este período podemos señalar la identificación y análisis de los principales riesgos de cada uno de los niveles de la Oficina, levantamiento del inventario de extintores, establecimiento de protocolos en caso de incendio, inundación, y terremoto, elaboración de mapas de evacuación de cada área, capacitación de 2 integrantes de la brigada en soporte cardíaco RCP y coordinación con el INS y la Escuela de Enfermería para capacitaciones en temáticas afines.

➤ **Quinta Feria Universitaria del Ahorro y las Finanzas:**

Este evento tiene como objetivo transmitir a la comunidad universitaria y nacional buenas prácticas en el manejo de una sana administración financiera, personal y familiar, mediante el desarrollo de una feria financiera que promueva la mejora en la calidad de vida. Dicha actividad se llevó a cabo los días 04 y 05 de octubre en la Sala Girasol de la Escuela de Estudios Generales y consistió en charlas, actos culturales, actividades localizadas para niños, jóvenes, mujeres emprendedoras y adultos mayores, concretándose la colocación de stand de las entidades bancarias presentando productos orientados al ahorro, planes de pensiones y otros. La participación de la comunidad Universitaria y el público se incrementó a pesar de la situación de huelga a nivel nacional y se cumple el primer quinquenio de la realización de esta actividad de acción social de nuestra oficina.

➤ **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 cuatro colaboradores de la Oficina proporcionándoles estabilidad laboral. 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 dos plazas que fueron reasignadas una categoría superior.

Además, se logró obtener el apoyo temporal de 2 plazas profesionales en la Unidad de Tecnologías de Información y dos plazas en la Unidad de Contabilidad.

➤ **Proyecto de Sistema de Reportes:**

Este proyecto consiste en la implementación de un sistema de Reportes denominado Tableau que facilite la generación, modificación y visualización de información financiera y presupuestaria para el análisis de datos.

La primera etapa se finalizó satisfactoriamente en el primer semestre 2018 con la capacitación de 18 colaboradores, para el año 2019 se avanzará con la segunda etapa que abarca la construcción de reportes por parte del usuario experto y según lo permite el proyecto de NICSP

➤ **Sugerencia de cambios en el esquema del informe gerencial utilizado en la Universidad:**

En el año 2018 fue presentada ante el Consejo Universitario la propuesta del Informe Gerencial que tiene como fin la revisión y mejora del contenido del Informe Gerencial con la finalidad de proveer información relevante y actualizada de la UCR, que incluya los temas más destacados para el conocimiento de los usuarios internos y externos, en este mes de enero ya nos citaron del C.U. para analizar la propuesta.

➤ **Plan de continuidad:**

Con el propósito de contar con un plan de contingencia en lo referente continuidad en la prestación de servicios al usuario, se trabajó en la elaboración de un plan de continuidad que fue elevado a la VRA para su revisión y aprobación.

➤ **Negociación con Instituto Nacional de Seguros de patrocinios:**

Se logró el patrocinio total de una póliza en caso de accidentes por parte del INS, para todos los participantes de la Carrera Atlética UCR 2018, realizada en nuestra Institución. La misma tiene un costo ₡4 688 809,10 (cuatro millones seiscientos ochenta y ocho mil ochocientos nueve colones con 10/100) para cubrir a 1200 participantes aproximadamente.

➤ **Aseguramiento de nuevas edificaciones:**

Se incluyeron nuevas edificaciones realizadas mediante el *Fideicomiso UCR/BCR dos mil once* a la póliza de Incendio que posee nuestra Institución, por lo anterior, se aumentó el montado asegurado a más de ₡13 061 millones de colones en relación con el año anterior, logrando una disminución en la tarifa del 0,16% al 0,12%, dando como resultado un ahorro para la Institución de más de ₡129,5 millones por concepto de prima.

➤ **Modificación de procedimiento de inclusión de estudiantes en pólizas estudiantiles:**

En colaboración con la Unidad de Tecnologías de Información de nuestra Oficina, se logró modificar el procedimiento de inclusión de los estudiantes del área de Salud, en la póliza de Responsabilidad Civil Mala Praxis, de tal forma que las unidades ya no deben enviar listados de estudiantes, reduciendo significativamente el envío de oficios a nuestra oficina y la utilización excesiva de papel y copias de recibos de pago. Dado lo anterior, la inclusión ante el ente

asegurador se realiza de una forma más ágil y expedita descargando la información por medio del sistema SIAF.

➤ **Revisión contable de los seguros estudiantiles:**

Durante el año se desarrolló el proceso de conciliación de las cuentas contables y los registros en el sistema SIAF de la Póliza Estudiantil Universitaria y las Pólizas de Responsabilidad Civil Mala Praxis, con el fin de eliminar inconsistencias y liquidar saldos existentes de años anteriores. Dado lo anterior, se logró liquidar 30 millones de colones, los cuales se pusieron a disposición de la Vicerrectoría de Administración para ser gestionados según corresponda.

➤ **Propuesta de estructura del Área de Gestión de Riesgos y Seguros:**

Este proyecto consistió en desarrollar una propuesta para crear el área de Gestión de Riesgos y Seguros, como un staff de la Dirección de la Oficina. El objetivo principal es gestionar los riesgos y administrar las pólizas de seguros que se encuentren vigentes. Este documento se encuentra en la Vicerrectoría de Administración para su análisis y valoración.

➤ **Realización de los Lineamientos Generales para la creación del Área de Gestión de Riesgos y Seguros:**

Desarrollo de los lineamientos de la administración de riesgos, donde se incluye el marco estratégico, los principios y la definición de las métricas para la cuantificación de las métricas para la cuantificación de los riesgos.

➤ **Modificaciones a bases de datos:**

Adicionalmente al soporte técnico realizado por la Unidad de Tecnologías de Información en los diferentes procesos de la Oficina, es importante resaltar los logros más significativos dentro de los que podemos destacar: Modificación de paquetes de base de datos para realizar múltiples transferencias a diferentes bancos, modificaciones a la interfaz de GECCO para registrar los documentos legales, automatización del proceso de control para seguros, modificaciones a las cuentas por cobrar, integración del Sistema de Inversor con el sistema SIAF por medio de la Interface contable, creación de todas las interfaces con SIGEBI, diseño y ajustes a nivel de auxiliar contable y contabilidad para el registro de NICSP, programación de paquetes de SIAF para reutilizar código de programación a nivel de NICSP, reestructuración de la bd de SIAF para ser más eficiente en el uso del espacio en disco.

Sección de Tesorería

➤ **Generación de fondos adicionales a los presupuestados:**

El presupuesto establecido para el año 2018 por ingreso por intereses fue de ₡ 5 100 000 000,00 (cinco mil cien millones de colones), sin embargo, por medio de la adecuada gestión de la cartera

de inversiones se logró un aumento en los ingresos por intereses de un 27,54% que equivale a la suma de ₡ 1 404 701 162,66, para un total de ingreso de 6 504 701 162,66 (millones de colones)

➤ **Amortizaciones y cancelaciones anticipadas Fideicomiso:**

El Fideicomiso UCR-BCR ha permitido la construcción de varias edificaciones en nuestra institución. Sin embargo, con la finalidad aprovechar recursos disponibles, se recomendó realizar pagos extraordinarios, al respecto una vez recibida la recomendación de la gerencia del Fideicomiso que analizo la conveniencia se realizaron amortizaciones anticipadas en varios edificios por la suma de ₡ 9 151 658 452,62, esto representó un ahorro para el 2018 en el pago de intereses de ₡ 295 millones de colones y en general de 13 763 millones de colones, de gastos financieros que la institución se ahorró por el pago anticipado.

➤ **Proyecto Comercio Electrónico:**

Durante el año 2018 se avanzó en el proyecto de comercio electrónico, como logros se establecen aspectos tales como: requerimientos de servicios, proveedor del sistema, costos del sistema y operadores de tarjetas. Se decide retomar el proyecto durante el segundo semestre del 2019, debido a la prioridad del proyecto NICSP.

➤ **Firma Digital:**

A partir del mes de agosto 2018 se indica a las Unidades que deben ingresar a las plataformas Web bancarias únicamente con firma digital, por tal motivo se impartieron 66 capacitaciones sobre la utilización de las plataformas web de los bancos y se capacitó a 125 personas en el uso de la firma digital, con esto se moderniza el uso de plataformas digitales y además se mejora la seguridad ante posibles fraudes.

➤ **Migración BCR Comercial:**

La Oficina de Administración Financiera como encargada de las transacciones financieras de la Universidad, debe velar, por mantener actualizados los sistemas informáticos que se adecuen a las necesidades del mercado. En el 2015 el Banco de Costa Rica expone la necesidad de migrar nuestras transacciones electrónicas a su nueva plataforma Web llamada BCR-Comercial, lo cual implica desarrollar algunos cambios, para poder migrar.

Durante el año 2018 se logró el desarrollo de las siguientes fases:

- **BCR Comercial – Migración de fondos de trabajo**

Una vez que las unidades obtuvieron las firmas digitales, se inició con el proceso de traslado de BCR Empresarial a BCR Comercial, como medida de seguridad ante la oleada de fraudes electrónicos se impartieron 66 capacitaciones sobre la utilización de las plataformas web de

los bancos y se impartieron 2 charlas sobre Fraude Electrónico que abarcaron una población de 208 personas que manejan fondos de trabajo.

- **BCR Comercial – Planillas**

A partir de la II quincena de abril 2018 se inicia el pago de la planilla de salarios mediante esta plataforma.

- **BCR Comercial – Becas**

El día 29 de mayo del 2018 se aplica mediante BCR-Comercial la planilla de Alimentación y el 30 de mayo la planilla de Ayuda Económica.

- **Depósito de Becados al exterior**

A partir de la planilla de abril 2018 se inician los depósitos mediante BCR-Comercial.

- **Cobro de multas en Bibliotecas:**

El 5 de abril del 2018 se inicia el cobro en las Bibliotecas Carlos Monge Alfaro y Luis Demetrio Tinoco, con la participación de 3 funcionarios de la Unidad de Cajas en la supervisión del cobro durante dos semanas.

- **Proyecto de Cobro Administrativo y Cobro Judicial:**

A partir de enero 2017 la Unidad de Cobros Estudiantiles inicia un proceso de cobro administrativo y judicial, sobre la población estudiantil con deudas superiores a los ₡250 000,00. Al cierre del período se enviaron 559 casos a cobro judicial de los cuales 465 corresponden a estudiantes activos por un monto de ₡ 260 440 973,00 y 94 estudiantes inactivos por un monto total de ₡ 38 652 950,00 lo que equivale a un total de ₡ 299 093 923,00.

Adicionalmente, se inició la gestión de cobro judicial en coordinación con un bufete externo, dando como resultado la recuperación de ₡ 56 999 707,39 mediante arreglo de pago y un monto de ₡ 24 279 265,50 por gestión de cobro legal.

- **Recaudación de cuentas por cobrar:**

La recaudación de las cuentas por cobrar que administra la Unidad de Control de Ingresos ascendió a ₡ 2 271 372 103,33. En lo que se refiere a los ingresos de Subvenciones y Leyes especiales se recaudaron ₡ 278 776 749 973,30 que representa una recuperación de 99,60%.

- **Ingresos por descuento por pronto pago:**

Al cierre del año se obtuvo un ahorro en el pago a proveedores mediante la negociación de descuentos por pronto pago por la suma de ₡ 7 437 421,75 en Fondos Corrientes y ₡ 49 113 187.80 en la Sección 10 Banco Mundial.

Sección de Presupuesto

➤ Desarrollo del nuevo sistema de Variaciones presupuestarias:

En el contenido de los proyectos relevantes, se encuentra una descripción del logro.

Sección de Contabilidad

➤ Implementación del Sistema de Ejecución del proyecto denominado “Adaptación de las Normas Internacionales del Sector Público en la Universidad de Costa Rica”:

Hoy día este proyecto ha permitido plantear nuevos requerimientos al Módulo de Conciliación Bancaria, de Bancos y Fondos de Trabajo. Entre los avances más significativos podemos mencionar:

- El desarrollo de un Sistema de Información de Administración Financiera (SIAF) multi-moneda (considerado un logro relevante), que permite la revelación en el registro auxiliar y contable de los montos en moneda extranjera (dólares, euros u otros) y moneda funcional (colones), la eliminación del tipo de cambio base y la conciliación bancaria automatizada de cuentas en dólares y euros.
- Presentación de Estados Financieros a Contabilidad Nacional según Plan de Cuentas NICSP.
- Conciliación de cuentas de Contabilidad Nacional
- Registro auxiliar de contingencias actualizado.
- Seguimiento cuentas por pagar y documentos por pagar
- Seguimiento cuentas por cobrar y documentos por cobrar.

➤ Mejoras en interfaz:

Este logro fue detallado en el enunciado de proyectos relevantes.

➤ Mejoras al Sistema de Inversiones:

Este esfuerzo ha permitido la creación de la pantalla de aplicativo en el SIAF para la creación del asiento contable de inversiones, mejoras del Sistema de Inversiones "Investor" y elaboración reportes de Inversiones en el SIAF.

➤ Realización del inventario de Sistema Editorial de Difusión Científica de la Investigación (SIEDIN) y de la Oficina de Suministros (OSUM):

Esta iniciativa representa un ahorro institucional de aproximadamente 3 millones de colones, al realizar los inventarios con el personal de la Unidad de Contabilidad no fue necesario contratar personal externo como se realizaba en años anteriores.

4.5. Limitaciones

Las limitaciones que se tienen en una Oficina como la nuestra está siempre ligada a los recursos, en nuestro caso 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 servicios de desarrollo externo, pero con un recurso nuestro que esté inmerso en el proceso para evitar la dependencia del proveedor.

De la misma forma, nuestra oficina posee requerimientos de puestos con funciones específicas como un asesor legal, control 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 optimizando el recurso humano.

5. Oficina de Recursos Humanos

5.1. Alcance del informe

La Oficina de Recursos Humanos cumplió en el mes de setiembre 60 años de existencia, lo que implica una larga trayectoria en la cual se han dado grandes transformaciones en sus procesos y en el alcance de sus acciones. Son muchos los logros obtenidos hasta la fecha, pero también muchos los retos a enfrentar para seguir creciendo y así cumplir con las metas institucionales encomendadas a esta Dependencia.

A continuación, se hace un breve resumen de los avances y logros alcanzados en el año 2018. No se presenta la totalidad de logros, sino aquellos que se caracterizan por su impacto institucional.

5.2. Avances y logros

5.2.1. Puesta en marcha de las nuevas disposiciones de la Convención Colectiva de Trabajo.

En marzo de 2018 se logró concluir el proceso de negociación de la nueva Convención Colectiva de Trabajo (CCT) entre la Administración y el Sindicato (SINDEU). Además de la participación de representantes de la Oficina en todo el proceso de negociación, una vez concluido, se trabajó en el proceso de informar a las direcciones de unidades de trabajo sobre las nuevas disposiciones, lo cual se realizó a través de presentaciones en los diferentes Consejos de Facultad. Esto permitió evacuar dudas e identificar necesidades de directrices para la implementación efectiva de la nueva CCT.

A su vez, se requirió hacer ajustes en el Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) para aplicar los cambios en el cálculo de vacaciones y anualidades. Los procesos de Reclutamiento y Selección también fueron ajustados a las disposiciones de los artículos respectivos; y se activaron los nuevos motivos de permisos con goce de salario.

Por otra parte, se creó el Órgano del Procedimiento de Instrucción (OPI) como instancia adscrita a la ORH, tal como establece la nueva CCT. Para ello la Rectoría asignó presupuesto dotando de tres plazas de medio tiempo para la contratación de abogados, se realizó el proceso de reclutamiento y selección, y se eligieron los tres candidatos que cumplieran no solo con los requisitos académicos sino con la experiencia laboral y las competencias requeridas para realizar las funciones asignadas a este órgano.

Así mismo, se definieron los Lineamientos Generales para la puesta en operación del Órgano del Procedimiento de Instrucción, los cuales se sometieron a validación por parte de la Vicerrectoría de Administración, la Junta de Relaciones Laborales y la Oficina Jurídica. El órgano cuenta actualmente con los instrumentos para los actos de apertura, resoluciones, oficios, actas de notificación, así como los recursos materiales necesarios para su operación. Desde el mes de

octubre del 2018, el Órgano está en pleno funcionamiento, analizando los expedientes, emitiendo criterios y resolviendo los asuntos propios de los casos que se les han asignados. Ingresaron para instrucción 28 expedientes, y se han realizado 25 exámenes de admisibilidad, 15 Resoluciones Interlocutorias solicitando aclaraciones y ampliación de los hechos, se han resuelto 5 Recursos de Revocatoria, se han dado respuesta a 4 oficios de la Junta de Relaciones Laborales, y emitido 19 oficios varios para diferentes unidades, y se llevó a cabo 5 audiencias.

5.2.2. Foros Regionales y formación de mediadores para la resolución alternativa de conflictos.

En el año 2017, dentro del marco de la declaratoria de las *Universidades Públicas por la Vida, el Diálogo y la Paz* de CONARE, la ORH en conjunto con las otras universidades organizaron un Foro Universitario cuyo tema fue la *“Resolución Alternativa de Conflictos como Instrumento de Gestión Institucional”*. Este mismo foro se desarrolló en el 2018 en Guanacaste, Cartago y San Ramón, reuniendo funcionarias y funcionarios de las sedes y recintos de la UCR, UNA, TEC, UNED y la UTN.

Estos foros plantearon retos importantes para las universidades públicas. En el caso de la UCR, se vio la necesidad de dar seguimiento a la idea de crear un Centro RAC. Con el apoyo de la Vicerrectoría de Administración (VRA), la ORH organizó en el año 2018, dos procesos formativos, uno para la profesionalización de mediadores y conciliadores que pudieran desarrollar competencias relacionadas con la conducción efectiva de esos procesos desde un enfoque interdisciplinario, y el otro dirigido a jefaturas de Oficinas Administrativas para el desarrollo de competencias de mediación que permitieran instrumentarlas para un buen desempeño de sus funciones y manejo de los conflictos internos en sus dependencias.

La formación contó con la participación de 50 funcionarias y funcionarios de diferentes unidades de trabajo de la institución, así como funcionarias de la Universidad Nacional. Esta formación tuvo una duración de 120 horas efectivas para cada grupo, fue facilitada por los especialistas en esta materia, Kattia Escalante y Javier Arguedas, y se logró la certificación de casi la totalidad de las y los participantes. Con ello la Institución cuenta con personal formado que podrá apoyar las actividades de un Centro RAC, que se proyecta crear en la universidad con el objetivo de promover una cultura de paz.

5.2.3. Avances en la gestión administrativa

a) Logros alcanzados con los sistemas de información.

La automatización de procesos administrativos de la ORH ha sido clave para la mejora de su calidad, trazabilidad y seguridad, por lo que son varios los avances logrados en esta materia durante el año 2018. Uno de los procesos críticos que se maneja en la Oficina es el cálculo para el pago de la liquidación de derechos laborales cuando una o un trabajador universitario cesa sus funciones en la Institución. Este proceso se realiza de forma manual, y dado su complejidad, se detectan inconsistencias desde el control interno que requieren revisión y ajustes, lo que a su vez produce tiempos de espera prolongados en las personas usuarias.

Por eso el desarrollo del sistema de liquidación de derechos laborales es esencial y dado su complejidad, se ha ido desarrollando por etapas desde el 2017. En el año 2018 se logró integrar todos los cálculos de subprocesos que faltaban, y se inició un plan de pruebas integral entre todos los equipos de trabajo involucrados: Sección de Gestión de Pago, Unidad de Vacaciones y la Sección de Control y Calidad. Se está a la espera de los resultados que se generen de las respectivas pruebas para determinar las actividades que harían falta para el inicio en producción de la herramienta desarrollada.

Lo anterior, no solo conlleva el desarrollo de los programas que realizarán el cálculo y registro en bases de datos, sino también la creación del flujo de aprobaciones y la trazabilidad de todo el proceso en línea, desde que ingresa la acción de personal, su distribución, cálculo del analista de pago, revisión de las coordinaciones y de la Sección de Control Interno, aprobación del cálculo y el oficio generado por el sistema para el envío de los datos personales y montos que deben depositarse a las cuentas de las personas a través de la Oficina de Administración Financiera.

El impacto del proyecto como se planteó al inicio del año 2017 será el trámite expedito de la liquidación de derechos laborales a los exfuncionarios, un eficiente control de los procesos, la optimización del recurso humano y el liderazgo institucional, así como la reducción en el tiempo de entrega del monto por concepto de liquidación de derechos laborales y la garantía de la trazabilidad del proceso.

Por otra parte, el sistema de vacaciones logró avanzar un 60% del proceso de traslado de saldos entre dependencias y queda pendiente los procesos de saldos proporcionales. El avance no fue el planificado debido a que el equipo de informática y los encargados del proceso debieron dedicarse a aplicar los cambios que se definieron en la nueva CCT dentro del sistema.

También se hicieron ajustes en el módulo de incapacidades correspondiente al pago de subsidios por la CCSS, y la aplicación del mes completo, así como para la licencia de maternidad y otros tipos de licencia contemplados en la CCT, lo que representa una disminución de gastos para la universidad que se respalda con el adecuado ajuste a las disposiciones normativas y su interpretación validada por la misma Caja Costarricense de Seguro Social.

Por otra parte, en acatamiento a la normativa nacional y a un mandato judicial, se hicieron ajustes en el sistema para aplicar la figura de “insolvencia salarial”, la cual consiste en una figura de protección a los ciudadanos quienes, por cuestiones de embargos y deudas, sus salarios quedan seriamente comprometidos. Dicho acatamiento implicó planificar y desarrollar un nuevo auxiliar de planillas, para captar, gestionar y aplicar los embargos judiciales de manera tal que la persona funcionaria le sea posible percibir salario líquido que le permita vivir dignamente.

También se concluyeron los ajustes requeridos en el Sistema para los nombramientos docentes ad-honorem, por lo que el proyecto ha logrado un 95% de avance, se está a la espera de la aplicación del Portal UCR para su aprobación, así como la indicación de la Vicerrectoría de Docencia para que empiece a producir de manera regular.

b) Mejoras en la gestión de vacaciones.

La acumulación de vacaciones por parte de personas funcionarias constituye un aspecto crítico en la Institución, lo cual se traduce en altos costos en el pago de liquidaciones cuando se da el cese de funciones. Por ese motivo, en el 2018 se tomaron medidas que buscan subsanar el no reporte de vacaciones cuando efectivamente se han disfrutado. Una de ellas fue el rebajo de vacaciones de oficio al personal docente y administrativo correspondiente al receso institucional de Semana Santa 2018 y del período de receso diciembre 2018 enero 2019, y se reaplicó rebajos de oficios de las vacaciones del receso de fin de año 2017-2018 y Semana Santa 2017. Con esta medida se garantiza el disfrute del derecho al descanso y se ordena la gestión en las unidades de trabajo, quienes ante los casos de excepción deben reportar si algún funcionario o funcionaria no tendrá vacaciones por motivos calificados.

Otra medida importante, se facilita el reporte de vacaciones a través de la plataforma informática Portal UCR, diseñada por el Centro de Informática y que viene a sustituir el Expediente Único a partir de febrero de 2018. A través de un trabajo conjunto se incluyó el trámite de la solicitud y aprobación de vacaciones que implicó la revisión de pantallas y procesos, y a lo largo del año se logró incorporar mejoras en la solicitud de vacaciones, en la selección múltiple de días y que las jefaturas puedan hacer rebajos de fechas anteriores al disfrute, situación que anteriormente no lo podían realizar y debían enviar un oficio a esta Oficina para que se aplicara el rebajo. A su vez, se elaboró un Manual para la gestión de vacaciones que facilita a las personas funcionarias llevar el control de sus vacaciones y gestionarlas de mejor manera en el sistema.

A lo largo de los últimos tres años se han logrado reducir los errores que se generan en el cálculo de los saldos de vacaciones en el caso de la liquidación (para el año 2016 era la tercera causa de inconsistencia, en el 2017 descendió al sexto lugar representando solo el 6,58% y en el 2018 se redujo aún más, siendo tan solo de un 2,4% de las inconsistencias). Esta mejora se logró alcanzar gracias a varios esfuerzos: el ajuste del Sistema, la elaboración conjunta de criterios de cálculo entre la Sección de Control, la de Gestión de Pago y el equipo a cargo de los procesos de Vacaciones, lo que ha facilitado la estandarización del proceso, que se plasma en un Manual de cálculo de vacaciones y otro que se está elaborando para el usuario final, lo que ayudará a las unidades de trabajo a realizar adecuadamente los trámites y reducir desde el origen los errores en el cálculo.

A su vez, se elaboró un procedimiento para informar periódicamente a las unidades de trabajo sobre los saldos de vacaciones acumulados, para que asuman su responsabilidad de control y así garantizar el disfrute de este derecho por parte de las personas funcionarias, y asimismo evitar su pago en el momento de la liquidación, que no es precisamente el propósito de este derecho laboral.

c) Automatización de reportes de accidentes laborales desde las unidades de trabajo.

En coordinación con el Instituto Nacional de Seguros, para el año 2018 la universidad logró avanzar en la automatización del reporte de accidentes laborales. Hasta agosto del 2018 todas las unidades de trabajo que tenían un accidente de una o un funcionario debían llenar a máquina el formulario *Aviso de Accidente o Enfermedad de Trabajo y Orden de Atención Médica*, luego

llamar a la Oficina de Recursos Humanos para solicitar la información salarial de los tres meses anteriores al infortunio, y posteriormente enviarlo a la ORH para que fuera firmado y sellado. Esto generaba muchas dificultades para la persona accidentada y también para las unidades de trabajo.

Con el objetivo de utilizar de manera más eficiente el Sistema RT Virtual que el INS puso a disposición de los patronos, la ORH definió una estrategia en la cual se habilitó a las unidades de trabajo para hacer sus reportes de accidentes laborales de manera automática, y con ello agilizar este trámite de forma significativa.

Como parte de esta estrategia se elaboró el Instructivo Reporte del Accidente Laboral que se puede descargar de la página web de la Oficina, el cual sirve de orientación para los encargados sobre el uso de RT Virtual. También se incluyó en el Sistema de Recursos Humanos (SIRH) un reporte con la información salarial del personal de cada unidad y otros datos que pueden ser consultados directamente por las unidades para completar el formulario del riesgo del trabajo. A su vez, se planificó y coordinaron procesos de capacitación dirigidos a las Jefaturas Administrativas y personal de apoyo como encargados de utilizar el sistema. Las capacitaciones se realizaron de manera conjunta con funcionarios del INS y en estos procesos participaron 132 unidades, y se capacitaron 205 personas funcionarias.

A partir del 03 de setiembre del 2018, se dejó sin efecto el trámite anterior del Aviso de Accidente Laboral y entró exitosamente en operación los reportes de accidentes de trabajo de la institución por medio de la plataforma INS RT Virtual. Este cambio agiliza y facilita el servicio a nuestros usuarios, simplifica los trámites, reduce los tiempos de respuesta y elimina el uso de papel, con ello se favorece la satisfacción de las personas usuarias y la gestión ambiental.

d) Coordinación con instituciones externas.

Se gestionó un nuevo ciclo de visitas con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional y su unidad móvil a la sede Rodrigo Facio, las sedes regionales, recintos y estaciones experimentales, para brindar información sobre la póliza, registro y actualización e información sobre servicios financieros para las personas trabajadoras.

Además, se unieron esfuerzos para lograr que todo el personal de la universidad designar y actualizara los beneficiarios de sus pólizas. La Sociedad destinó varios recursos para localizar en cada centro de trabajo a aquellas personas funcionarias que no contarán con los datos de beneficiarios para que llenaran el formulario respectivo. El propósito de desarrollar este plan y darle sostenibilidad responde a la importancia que tiene la actualización de la información en los sistemas de esa entidad, para cuando la familia de la persona trabajadora eventualmente utilice la póliza mutual y su gestión se realice sin contratiempos.

Por otra parte, se han establecido convenios de cooperación para el acceso de información y con ello el diseño de un sistema que permite realizar deducciones por cobro de planilla, acceso a información salarial y la gestión de constancias y certificaciones siguiendo las normas de protección de datos establecidos por ley. Este proyecto surge de la necesidad de integrar

acciones con entidades externas a la UCR que propicien simplificación de trámites, transparencia, ahorro de recursos y seguridad para el beneficio tanto de las personas funcionarias como de la universidad y las instituciones que cuentan con dichos convenios refrendados.

Este proyecto se encuentra en un 55% de avance, ya se cuenta con el desarrollo del módulo de seguridad, acceso y generación de información salarial, y se avanzó en aspectos de certificados y acceso a información salarial. Durante el año 2019 se tiene planificado concluir con la etapa que falta del proyecto, la cual consiste en la gestión y solicitud de constancias y certificaciones, así como mejoras a los reportes de deducciones externas.

También con la Caja Costarricense de Seguro Social se hicieron solicitudes de mejora en sus sistemas con el fin de contar con salidas de información útiles y prácticas para que el patrono Universidad de Costa Rica desarrollara revisiones y ejecutara procesos conjuntos con esa entidad de manera ágil.

La forma que tenía la CCSS para realizar el cobro de cuotas obrero-patronales a la institución era a través de un correo a la Unidad de Control de Pagos de la Oficina de Administración Financiera, indicando el monto total a pagar por cargas obrero-patronales, para cada segregado de la planilla, sin detalle alguno. La información era insuficiente para conocer cómo se calcula cada concepto pues no mostraba el monto por exoneraciones a los trabajadores que tienen pensión complementaria voluntaria, ni los ajustes por concepto del salario mínimo que realiza esa entidad. Por no indicar estos datos, a partir de esa factura no se podía determinar el monto de la diferencia de las cargas obreras y patronales calculadas por planilla y las que cobra a la Caja.

El impacto de estas mejoras aprobadas e implementadas por la CCSS trasciende a la Universidad de Costa Rica como patrono y favorece a todos los patronos del país, ya que se dispone actualmente del detalle de los componentes de la factura mensual que emite esa entidad y que no se conocían. Tener el detalle de los rubros que la CCSS cobra mensualmente contribuye a que las unidades de contabilidad puedan registrar los montos cobrados por concepto del Seguro de Enfermedad y Maternidad y del Régimen de Pensión de Invalidez, Vejez y Muerte por efecto del ajuste de los salarios a la cotización mínima que establece el artículo 63 del Reglamento del Seguro de Salud. La Institución puede documentar a la auditoría externa el origen de esas diferencias, que, por años, no se disponía de la fuente documental.

Este detalle indica además el monto salarial sobre el cual la Caja aplica exoneraciones a los trabajadores con pensión complementaria voluntaria, por concepto de Seguro de Salud (SEM) y la cuota del Seguro de Pensiones (IVM), lo cual permite controlar el monto sobre el cual realizan estas devoluciones mensualmente.

Con esta información ya se cuenta con claridad para tomar decisiones y acciones sustentadas para reducir la facturación por ajuste a la cotización mínima y de otras medidas que se considere pertinentes, además de mejorar el detalle en el monitoreo del gasto.

5.2.4. Avances en el Sistema de Desarrollo del Talento Humano.

a) Mejora continua de los procesos.

Como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina, se continuó trabajando con el Modelo de Mejora en las cuatro unidades que conforman el Área de Desarrollo Humano: Calidad de Vida Laboral, Reclutamiento y Selección, Gestión del Desempeño, Capacitación y Desarrollo. Se hizo un levantamiento de los procedimientos a través de diagramas de flujo, a partir de los hallazgos se definieron mejoras derivadas del análisis exhaustivo de cada procedimiento, así como la elaboración de fichas de proceso.

En el 2018 se avanzó en la implementación de gran parte de las mejoras recomendadas; se determinaron los riesgos de los procesos y su gestión, y se diseñaron los puntos de control y propuestas de mejora para mitigar o eliminar dichos riesgos. En algunos casos se logró avanzar en el análisis y construcción de indicadores que permita diseñar un sistema de monitoreo de los procesos, lo que se espera consolidar en el 2019.

Una estrategia importante implementada por las diferentes unidades que conforman el Área de Desarrollo Humano fue el benchmarking en diferentes instituciones de prestigio, con la finalidad de explorar diferentes formas como realizan procesos similares, y así evaluar los propios procesos y a la vez establecer estándares de excelencia a los cuales aspirar, así como identificar buenas prácticas a ser implementadas en cada una de las unidades.

b) Mejoras en los sistemas informáticos del Área.

En el caso de los sistemas informáticos que apoyan las labores del Área de Desarrollo Humano, se han hecho avances en cuanto al desarrollo y ajuste acordes con las necesidades institucionales.

Se concluyó la etapa de desarrollo de la Bolsa de Empleo Institucional para personal Administrativo que facilitará el ingreso de ofertas para los concursos externos. A su vez, se gestionaron una serie de catálogos que permiten integrar el sistema de reclutamiento y selección (SIRYS) con la Bolsa de Empleo. También se definieron mejoras en todas las fases del proceso de reclutamiento y selección que se gestiona a través de ese sistema.

Con relación al Sistema de Gestión del Desempeño (SIGED) también se hicieron mejoras con relación a la distribución jerárquica y organizacional de dependencias, jefaturas y aprobaciones que facilita ajustarse a la realidad de cada unidad de trabajo. A su vez se hicieron ajustes según lo que los usuarios van identificando como requerimientos que no contempla la herramienta informática, con ello se ha logrado mejoras importantes actualizando la herramienta a través de cambios de fondo y estructurales.

c) *Diversificación y fortalecimiento de las estrategias para el abordaje del bienestar psicosocial de las personas funcionarias y los espacios laborales.*

La Unidad de Calidad de Vida Laboral dio continuidad a los programas de traslados y permutas saludables, el ajuste persona-puesto ante alguna condición particular de salud cuyo abordaje se realiza a través del equipo Interdisciplinario de Salud Laboral coordinado desde esta Unidad y con la participación de representantes de la Unidad de Salud Ocupacional y Ambiental, la Sección Administración de Salarios de la ORH y la Carrera de Terapia Física.

También se brindó atención a las personas trabajadoras en condiciones de salud mental que afectan su vida laboral, de acuerdo con el protocolo establecido. En el año 2018 se elaboró un protocolo específico para el manejo de personal administrativo y docente con problemas de adicciones, el cual orienta a las unidades de trabajo sobre los procedimientos a seguir. A su vez se brindó acompañamiento psicosocial a funcionarios con adicciones y sus familiares, y se llevaron a cabo diferentes actividades educativas sobre la prevención del alcoholismo y otras adicciones dirigidas a distintos públicos.

Por otra parte, se brindó atención individual en la modalidad de acompañamiento psicosocial de varias sesiones a personas trabajadoras que reportaban distintas problemáticas que coloca en riesgo su bienestar tales como: percepción de acoso laboral, desgaste emocional, roles y carga de trabajo, salud laboral, derechos y deberes laborales. Se ofrecieron servicio de mediación para la resolución alternativa de conflictos, se llevaron a cabo procesos grupales y reflexivos participativos en un esfuerzo de fortalecimiento de los grupos de trabajo; se realizaron abordajes relativos a la evaluación y mejora del clima organizacional en diferentes unidades de trabajo.

A su vez se realizaron pruebas de idoneidad mental del personal que labora en centros infantiles, con lo cual se evaluó un total de 72 personas en los primeros meses del año y un total de 85 en el mes de noviembre.

Así mismo, se realizaron actividades de Orientación Institucional dirigidas al personal administrativo de nuevo ingreso; se organizaron y ejecutaron talleres de preparación para la jubilación con personas funcionarias de las cinco universidades públicas próximas a jubilarse, y sesiones de seguimiento a personas jubiladas. También se realizaron homenajes por años de servicio y de personal jubilado. Se recibieron estudiantes de Colegios Técnicos de diferentes especialidades como secretariado ejecutivo, mecánica de precisión, producción pecuaria, agroecología, ejecutivo para centros de servicio, diseño gráfico, informática en soporte, informática en redes, salud ocupacional, contabilidad, entre otros para realizar sus prácticas en diferentes unidades de trabajo institucionales. Los estudiantes provenían de colegios de diversas zonas del país como San Carlos, la Zona de los Santos, Nandayure, Pérez Zeledón, Corredores, Orotina y Turrialba.

d) *Programa para la Empleabilidad de Personas con Discapacidad.*

A partir de enero del 2018 se puso en marcha el Modelo de Empleabilidad para personas con discapacidad y se hizo importantes avances en su implementación. Se elaboraron los procedimientos que permiten operacionalizar de manera efectiva las oportunidades de empleo

de personas con discapacidad en el ámbito administrativo desde un enfoque de equidad, de respeto a los derechos humanos y de desarrollo del talento humano. Para ello se definieron en conjunto con Rectoría los lineamientos y mecanismos institucionales para la reserva de plazas vacantes como acción afirmativa. Esto permitió en el 2018 contratar dos personas funcionarias con discapacidad a través de un procedimiento que marcó la pauta a seguir para futuras contrataciones.

Para alcanzar esta meta y estandarizar los procedimientos, se ajustaron los procesos e instrumentos de reclutamiento y selección, se incorporó el apoyo de intérpretes para personas con discapacidad auditiva en los procesos. A su vez se adaptaron los puestos de trabajo según requerimientos y se hicieron accesibles sin desmedro de la idoneidad y excelencia que busca garantizar la universidad en el personal contratado, el cual debe responder a necesidades específicas de personal comprobadas en las unidades de trabajo.

También se rediseñaron los procesos de gestión del desempeño según las necesidades del Modelo y las propuestas de desarrollo del talento humano de personas con discapacidad, especialmente en el caso de discapacidad cognitiva para una efectiva inclusión laboral. Como lo ha demostrado la experiencia adquirida, un elemento clave para el éxito del programa es el acompañamiento en la etapa de inserción y adaptación de la persona con discapacidad, así como el seguimiento y valoración de su desempeño y del entorno laboral para promover mejoras. Estas acciones se han sistematizado a partir de visitas a unidades que cuentan con personas con discapacidad y se ha identificado carencias importantes. Por ello, se conformó un equipo de trabajo a lo interno de la Oficina que permite valorar cada puesto, los ajustes requeridos y la orientación de las unidades para un adecuado apoyo a las personas con discapacidad, esto último requiere un cambio de actitud y el desarrollo de competencias acordes con el nuevo paradigma de derechos humanos de las personas con discapacidad.

Por otra parte, en coordinación con el Programa Institucional en Discapacidad (PROIDIS), se realizó una encuesta en la comunidad universitaria para elaborar el perfil actual de la población con discapacidad que estudia y labora en la institución, así como sus condiciones laborales. Este insumo es fundamental para focalizar las acciones y definir la estrategia de seguimiento y monitoreo indispensable para garantizar una efectiva inserción laboral de este grupo poblacional.

También se avanzó en la concientización de la comunidad universitaria, a través de acciones diseñadas de manera estratégica. Por un lado, se implementaron talleres dirigidos a personas funcionarias que laboran en el área de comunicación, medios de divulgación, diseño gráfico, fotografía y publicidad dentro de la universidad, con el objetivo de establecer alianzas para la construcción conjunta de campañas de concientización en la universidad. Por otra parte, se realizaron talleres sobre las acciones de inclusión laboral dirigidos a las unidades de trabajo que contrataron personas con discapacidad, así como con el personal de la Oficina de Recursos Humanos, por la función estratégica que tiene a nivel institucional. Estas iniciativas permitieron unificar criterios para la difusión de mensajes, así como el manejo de conceptos clave, lenguaje, trato y estrategias de inclusión que permitan eliminar barreras para las personas con discapacidad, y así favorecer la accesibilidad a oportunidades laborales institucionales para esta población.

Por otra parte, como estrategia de comunicación se implementó la Campaña de Divulgación Institucional “*Oportunidades para todas y todos*”, cuyo objetivo fue utilizar medios de comunicación masiva para concientizar a la población universitaria sobre el tema de inclusión laboral de las personas con discapacidad.

La implementación del Modelo es el resultado de las coordinaciones y el trabajo conjunto con diferentes unidades de trabajo en la institución, así como a lo interno con las distintas secciones de la Oficina (Reclutamiento y Selección, Calidad de Vida Laboral, Capacitación, Administración de Salarios y Gestión del Desempeño).

La Comisión Especializada que da seguimiento al Modelo ha sido fundamental para validar y evaluar las metas planificadas, A su vez, el trabajo conjunto con la Unidad de Salud Ocupacional ha sido vital para la evaluación de los puestos de trabajo y su ajuste. A su vez, la coordinación y los trabajos colaborativos con otras instituciones externas han sido también fundamentales. Es el caso de la Universidad Nacional, Instituto Tecnológico, la Dirección General de Servicio Civil, Ministerio de Trabajo, el Consejo Nacional de Responsabilidad Social, el Patronato Nacional de Ciegos, entre otros. Sin estas alianzas estratégicas muchos de los resultados alcanzados no habrían sido posibles.

f) Fortalecimiento del sistema de gestión del desempeño.

La Unidad de Gestión del Desempeño ha demostrado un crecimiento en el impacto de su gestión para el Área de Desarrollo Humano y los procesos de la Oficina de Recursos Humanos, muestra de ello son los siguientes proyectos y actividades ejecutadas: estandarización de metas de puestos tipo a nivel organizacional para agilizar la implementación, generación de nuevas estrategias para el establecimiento de Convenios de Metas y Evaluaciones, así como la ampliación de cobertura en Sedes y Recintos (en el 2018 se trabajó con 11 dependencias regionales entre Sedes, Recintos y Estaciones Experimentales) fortaleciendo la regionalización que impacta positivamente el quehacer de estas dependencias.

A su vez se fortaleció el desarrollo y monitoreo de otras modalidades de trabajo como es el Teletrabajo; lo que implicó la actualización del diseño y revisión de las Guías para el establecimiento del Plan de Trabajo, Bitácora de Seguimiento y Evaluación, herramientas de monitoreo, así como capacitación y reuniones de coordinación con unidades que así lo requirieron.

La implementación del Sistema que ha sido aprobado por el Consejo Universitario en la Sesión No 5752, artículo 13, del 12 de setiembre del 2013 en Unidades y dependencias acreditadas y por re acreditarse, así como en otras en las se visualiza la importancia de prácticas orientadas a la mejora continua. De esta forma, la implementación permite paulatinamente aumentar la cobertura del Sistema e ir completando todas las etapas de la Estrategia Metodológica del mismo en la Universidad.

Por otra parte, este año se ha diseñado y presentado ante la Vicerrectoría de Administración una Propuesta de agilización del Sistema de Gestión del Desempeño que implique nuevos

roles en la aplicación del mismo, desde las altas autoridades, Decanos, Direcciones y Jefaturas, lo cual conllevará mayor cobertura y una reducción en los tiempos de aplicación de la estrategia metodológica.

5.2.5. Sistema de Gestión de la Calidad

En el 2018, se implementó el Proyecto para el análisis y aplicación de una auditoría de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, desarrollado por estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial. Producto de este proyecto, la Oficina cuenta con un informe diagnóstico que establece áreas a fortalecer para cumplir la norma y aprobar una futura auditoría de calidad.

Con el objetivo de avanzar en ese sentido, se inició el análisis de la organización y su contexto, se realizó el mapeo de la Oficina, elaborando el Macroproceso, y en conjunto con el Consejo de Dirección de la Oficina, se definieron la Misión y la Política de Calidad. Además, se levantaron o actualizaron los procedimientos de cada Unidad, definiendo los riesgos y oportunidades, así como una metodología para la gestión de riesgos.

Tal como se indicó en apartado anterior, se siguió avanzando en la implementación del “Modelo de Mejora”, específicamente en las cuatro unidades que conforman el Área de Desarrollo Humano y en la Unidad de Constancias, para posteriormente extenderse a las demás Secciones y Unidades de la Oficina.

Por otra parte, se avanzó en el área de Archivo con la creación de Tablas de Plazos que permitan determinar el tiempo de conservación y eliminación de los documentos que se generan y reciben en la Oficina, así como establecer un control documental más riguroso. Se trabajó con la documentación de 6 unidades de la Oficina: Gestión de Pago, Constancias, Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo, Calidad de Vida Laboral, y Gestión del Desempeño. Se logró un avance entre un 60 a un 90% de la documentación que se genera en cada una de estas secciones y unidades.

En cuanto a la implementación de la Base de Datos para la Gestión del Conocimiento Open KM, que facilita la recuperación y disposición de los documentos con valor administrativo – legal de la Oficina de Recursos Humanos, durante este año se establecieron los lineamientos de aplicación, implementación y seguimiento. Fue necesario fortalecer la tarea que venía realizando el personal del Archivo con la asesoría de Gestión de Calidad, con el objetivo de garantizar que la clasificación y acceso de los documentos fuera funcional. Esto permitió depurar los documentos ingresados e incluir aquellos que cumplían los criterios de calidad.

En la Sección de Administración de Salarios se implementaron una serie de herramientas para la presentación de información, revisión de datos, contraste de información, así como medición de tiempos y calidad de los productos. También se introdujeron mecanismos para el control de plazas, como es la activación y desactivación de plazas administrativas previa revisión por parte de dicha Sección.

Se establecieron indicadores de error, para conocer el porcentaje de error y exactitud de cada técnico de constancias. A partir del mes de octubre 2017 se conformó un equipo de trabajo con la Sección de Control y Calidad para elaborar un manual integral de vacaciones que sirva de guía para el usuario final, jefes administrativos, directores, funcionarios de la Oficina de Recursos Humanos en la temática de vacaciones. Durante al año 2018 dos analistas de Vacaciones en conjunto con dos compañeros de la Sección de Control trabajaron en la elaboración del Manual para la gestión de las Vacaciones: usuario final.

En la gestión de correspondencia el porcentaje establecido del total que puede quedar pendiente para el día siguiente es un 10 %, no obstante, la mayoría de días se entrega el 100% de ella, cumpliendo con la meta establecida.

Nuevo espacio físico

La ORH gestionó ante la Comisión de Planta Física la asignación de un nuevo espacio físico que permitiera solventar la situación de hacinamiento de los equipos de trabajo. Como resultado se asignó la Casa Alforja para el traslado de los integrantes del Órgano del Proceso de Instrucción (OPI), y los equipos de las unidades de Capacitación y Desarrollo, Calidad de Vida Laboral, Gestión del Desempeño, así como la jefatura del Área de Desarrollo Humano y su asistente.

El traslado se efectuará en el año 2019 y los equipos de trabajo del Área de Desarrollo Humano contarán con condiciones óptimas para desarrollar procesos grupales, así como atención individual en condiciones de privacidad que mejorarán los servicios brindados.

5.2.6. Mantenimiento de los Sistemas de Información

Dado que la Oficina a través de los años ha ido automatizando sus procesos de manera progresiva, los sistemas de información forman parte esencial de sus operaciones, y por ello las necesidades de realizar ajustes, dar mantenimiento y actualizar los sistemas informáticos son tareas continuas que el equipo de SETI atiende cotidianamente. Para el año 2018 este equipo atendió 1,217 solicitudes internas para la mejora de los diferentes sistemas, así como la eliminación de inconsistencias detectadas. También se realizaron 750 actualizaciones de base de datos y 282 actualizaciones de componentes de aplicaciones.

La Oficina recibe de manera continua múltiples solicitudes de información sobre el personal universitario que solo es posible acceder a través de los datos que manejan los sistemas de información de esta Dependencia. Para el año 2018 se recibieron y atendieron 210 solicitudes de información.

Así mismo, se trabajó en diferentes proyectos informáticos que apoyan los procesos de las diferentes secciones y unidades de trabajo a lo interno de la Oficina, cuyos avances ya se indicaron en el apartado 2.3 y 2.4 de este informa.

Por otra parte, de acuerdo con los requerimientos planteados por la Contraloría Universitaria y según lo dictado por la Contraloría General de la República por medio de sus Normas Técnicas en Tecnologías de la Información, durante el 2018 se inició un proceso de clasificación de la información para determinar cuáles datos pueden considerarse privados, públicos o restringidos, y con ello especificar medidas para prevenir y mitigar los riesgos que se puedan derivar de su gestión.

Este año se formalizó un plan de trabajo el cual consiste en el levantamiento de catálogos de información por parte de los usuarios, la determinación de los criterios de clasificación de la información, la especificación de riesgos entorno a la gestión de información, el detalle de medidas para prevenir y mitigar riesgos y el Plan y responsables de seguimiento y cumplimiento. Se espera para el 2019 terminar de levantar los catálogos de información.

5.3. Limitaciones y retos

Durante el 2018, se tuvo que enfrentar constantes solicitudes de información por parte de la prensa nacional que estuvieron ligados a campañas mediáticas de cuestionamientos a las universidades públicas y su financiamiento. Dado que la Oficina cuenta con los sistemas de información salarial, se atendieron múltiples solicitudes de diferentes medios y de diversos tipos que implicaron un trabajo minucioso de personal clave en la Oficina. Se cumplió con la responsabilidad de brindar la información en tiempo y forma, de acuerdo con la transparencia que caracteriza la institución, pero esto implicó mucho tiempo dedicado a esta tarea y un inevitable retrasó en la ejecución de las actividades cotidianas y las planificadas.

Los retos estratégicos de la Oficina de Recursos Humanos se resumen en lograr concluir con los proyectos informáticos que permitirán automatizar procesos de trámite como el sistema de liquidaciones de derechos laborales, el sistema de vacaciones y los de reclutamiento y selección. Esto permitirá dar un salto cualitativo en mejora de los tiempos de respuesta, la seguridad de los procesos y su trazabilidad. También lograr que Gestión del Desempeño alcance una cobertura total de las unidades de trabajo y sus funcionarias y funcionarios implica un gran desafío que requiere el ajuste en la metodología, así como el apoyo de las autoridades para poder institucionalizar el sistema.

Por otra parte, lograr la articulación de los procesos del Área de Desarrollo Humano para consolidar el Sistema de Desarrollo del Talento Humano es un reto fundamental. Así como fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad en toda la Oficina es prioritario, lo que representa seguir implementando el Modelo de Mejora y continuar definiendo un sistema de monitoreo de los procesos a través de indicadores claramente establecidos que den garantía y evidencien de su calidad. Esto permitirá avanzar hacia la certificación de calidad según las Norma ISO 9000 2015.