



# **COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

## **EVALUACIÓN ANUAL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020**

**DPD-20-2020**

**Presentado a:**

**Contraloría General de la República**

**Diciembre, 2020**

---

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **PÁGINA**

<b>20.01. PROGRAMA I: Administración general .....</b>	<b>3</b>
20.01.01. SUBPROGRAMA 1-1: Administración Superior .....	3
Consejo Directivo .....	3
Decanatura.....	6
Auditoría Interna .....	10
Asesoría Legal .....	12
20.01.02. SUBPROGRAMA 1-2: Asesoría y Apoyo Administrativo.....	15
Dirección de Planificación y Desarrollo .....	15
Comunicación y Relaciones Públicas .....	18
Tecnología Informática .....	21
Dirección Administrativa Financiera.....	25
Departamento de Registro .....	30
Departamento de Recursos Humanos .....	36
Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida .....	41
Departamento de Biblioteca y Documentación .....	51
Departamento de Financiero .....	55
Departamento de Servicios Operativos .....	58
Archivo .....	64
<b>20.02. PROGRAMA II: Desarrollo Académico .....</b>	<b>67</b>
20.02.01. SUBPROGRAMA 2-1: DOCENCIA .....	67
Academia .....	67
<b>20.03. PROGRAMA III: Acción Social.....</b>	<b>76</b>
20.03.01. SUBPROGRAMA 3-1: Educación Comunitaria y Asistencia Técnica .....	76
DECAT .....	76

# Evaluación Anual POI-Presupuesto 2020

## **20.01. PROGRAMA I: Administración general**

### ***20.01.01. SUBPROGRAMA 1-1: Administración Superior***

**OBJETIVO: 20010101**

**RESPONSABLES:**

(CD) Desarrollar políticas y acciones para la satisfacción de las demandas del entorno socioeconómico.

Consejo Directivo (Coordinador) Daniel Flores Mora (Ejecutor)

<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<p><b>2001010101</b></p> <p>(CD) Realizar una evaluación de las políticas emitidas en el último año</p>	<p>Acciones y políticas desarrolladas [AVANCE: 0%].</p> <p>-----</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de políticas emitidas [AVANCE: 73%].</p>	<p>¢18.755.239,37</p>	<p>¢16.432.468,16</p>
<p><b>2001010102</b></p> <p>(CD) Verificar dos veces al año el cumplimiento de los acuerdos</p>	<p>Porcentaje de acuerdos atendidos [AVANCE: 87.65%].</p>	<p>¢24.505.239,37</p>	<p>¢16.356.352,52</p>

## **Metas Programadas:**

---

### **20.01.01.01.01. Realizar una evaluación de las políticas emitidas en el último año**

#### Logros / Avances:

De la evaluación de las políticas se obtuvo los siguientes resultados:

- 87.5% en Política de Planificación de las Necesidades de Inversión Institucional (CD-07-3619)
- 55.6% en Política de Control Presupuestario (CD-04-3619)
- 87.5% en Políticas de Ejecución Presupuestaria (CD-03-3619)
- 71.4% en Políticas de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional (CD-01-3621)
- 92.9% en Políticas presupuestarias (CD-01-3526)
- 42.9% en Políticas Presupuestarias para la transferencia 2020

Para un promedio final de 73%.

### **20.01.01.01.02. Verificar dos veces al año el cumplimiento de los acuerdos**

#### Logros / Avances:

Se realizó un compendio y evaluación de los acuerdos del 2019, obteniendo que 65 acuerdos de un total de 73, fueron atendidos (89.04% de los mismos están ejecutados), queda pendiente que la Administración indique las razones por las cuales no se han ejecutado algunos de ellos.

También se realizó el compendio y evaluación de los acuerdos del 2020, (I Semestre y II Semestre) obteniendo que 71 acuerdos de un total de 81, fueron atendidos (87.65% de los mismos están ejecutados), la Administración indicó las razones por las cuales no se han ejecutado algunos de ellos, en la sesión 3705 del 9 de diciembre de 2020.

Los acuerdos del I semestre del 2020 fueron conocidos en el avance del Plan de trabajo mediante acuerdo 02-3664-2020, los acuerdos del II semestre fueron conocidos en la sesión 3705 del 9 de diciembre 2020.

#### Problemas presentados:

El incumplimiento de alguno de los acuerdos tomados por el Consejo Directivo, estaban enfocados en:

1. En documentos solicitados (Ruta crítica) no se especificaban las fechas, la fecha de término de los procesos de actualización de mallas curriculares y presentación de nuevas carreras.
2. Estudio que no satisfacen, el espíritu de acuerdo con el que fueron solicitados.
3. Con respecto a las estrategias de potencializar los cursos de DECAT, primero se debe volver a capturar la atención a los estudiantes que no recibieron cursos por causa la Pandemia del COVID-19.
4. Con respecto a la Acción social y Extensión, no se tiene certeza de que la Administración lo solicitara a las unidades.
5. Cronograma de atención de las observaciones de la Autoría Externa, no se tiene respuesta.
6. Seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, la Administración no ha indicado si lo ha realizado.

#### Actividades Fuera de Programación:

Presentación del Plan de Trabajo 2020 del Consejo Directivo a la Contraloría General de la República y análisis del Estatuto Orgánico.

<b>OBJETIVO: 20010102</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(DEC) Administrar y ejecutar todas las disposiciones emanadas de: la Ley Orgánica del CUC N° 9625, Estatuto y del Consejo Directivo, para una adecuada marcha institucional.		Decanatura (Coordinador) Alexander Hernández Camacho (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001010201</b> (DEC) Gestionar la creación de un banco de indicadores institucional con la participación de todas las dependencias.	Banco de indicadores implementado [AVANCE: 100%].	¢72.012.952,92	¢67.716.303,13

### Metas Programadas:

#### **20.01.01.02.01. Gestionar la creación de un banco de indicadores institucional con la participación de todas las dependencias.**

#### Logros / Avances:

La comisión encargada presentó al Decano el banco de indicadores, el cual consta de 10 indicadores de primera línea que fueron seleccionados luego de un trabajo en conjunto con el Decano y un equipo de apoyo conformado por: el Director Administrativo Financiero, la Encargada de Comunicación y Relaciones y el Promotor Cultural de la Institución.

Se entregó un archivo en Excel que contiene: la ficha técnica de cada indicador, el examen respectivo (Smart) y la descripción de los indicadores con sus objetivos.

Es importante indicar que de los indicadores base (primer nivel) se cuenta con varios indicadores de segundo y tercer nivel que posteriormente se estarán revisando en conjunto con el Decano. Además, se entregó al Decano una propuesta de divulgación y capacitación del banco de indicadores para el año 2021.

Es importante indicar que, para llegar a la conformación del banco de indicadores, este proceso requirió de la revisión de una cantidad considerable de información que incluía plan estratégico, procesos, procedimientos e información propia de indicadores.

## Problemas presentados:

Por un quebranto de salud del compañero de T.I., Edgar Rivera, no se contó con su presencia en las sesiones, teniendo la ausencia de un actor primordial en este proceso.

## Actividades Fuera de Programación:

- Se finalizó con el Estatuto Orgánico, el mismo se pasó al Consejo Directivo para que procedan con el análisis y revisión del mismo.
- Reactivación de la Comisión NICSP, como parte de los requerimientos de contabilidad nacional.
- Vinculación con el Ministerio de Relaciones Exteriores para otorgar becas a nuestros funcionarios.
- Reunión con personal del Hospital Max Peralta de Cartago, quienes hicieron una inspección para convertir al CUC en un Centro de Atención de Emergencias en caso de un colapso del Hospital.
- Firma del convenio marco de cooperación entre el Colegio Universitario de Cartago y Federación de Municipalidades de la provincia de Cartago
- Re-acreditación de Carrera de Electrónica por cuatro años más.
- Adjudicación de Auditoría Externa del año 2019.
- Aprobación de procedimientos a las unidades adscritas a la Decanatura.
- A raíz de la emergencia por COVID-19, se solicitó a los docentes un Plan de Acción Remedial que permitiera seguir brindando a los estudiantes el servicio, ya que, a partir del 16 de marzo de 2020, se les indicó a los estudiantes que no se presentaran al campus, pero si continuaron recibiendo lecciones no presenciales.
- Ante la situación de incertidumbre respecto de la duración de esta Emergencia, se les pidió a los docentes un Plan de Atención de Emergencias, que permita incorporar a todo el Plan de Estudios de cada curso que imparten, con las herramientas por contenido, que permitiera atenderlo mediante opciones virtuales.

- A todos los funcionarios administrativos, exceptuando aquellos cuyas funciones no eran posibles convertir a Teletrabajo, se le solicitó a cada Jefatura lo siguiente: un plan de Trabajo y el establecimiento de productos o entregables particulares para cada uno de los funcionarios a su cargo.
- Adaptación del modelo "CONTRATO TEMPORAL PARA ACOGERSE A LA MODALIDAD DE TELETRABAJO- DIRECTRIZ N°073-SMTSS", propuesto por el Ministerio de Trabajo, para que fuera firmado por todos los colaboradores del CUC.
- Informe denominado "Acciones para la Adaptabilidad de la Institución", que resume las acciones tomadas por el CUC durante la atención de la situación de emergencia por COVID-19 y que obligó a la Institución a hacer adaptaciones.
- Generación de informes u otros documentos a entes externos a raíz de la pandemia por COVID-19. Ejemplo: Ministerio de Trabajo, Contraloría General de la República.
- Solicitud de brindar a todos los docentes la "Capacitación para la Adaptabilidad" que les permitiría conocer el manejo del CUCVirtual y Microsoft Teams, como plataformas oficiales del CUC para impartir las lecciones no presenciales. Duración de la capacitación tres semanas, dos veces a la semana, con lecciones cuya duración fue de tres horas.
- Modificación del inicio del segundo cuatrimestre debido a la pandemia por COVID-19.
- Solicitud de dotación a los estudiantes de una cuenta de correo electrónico con dominio cuc.cr.
- Conformación del Equipo Interdisciplinario que brinda asesoría a la Decanatura, cuyo Coordinador es el Director Administrativo Financiero.
- El equipo de la Decanatura ha liderado el análisis y las acciones tomadas en todos los ámbitos para la atención de la Emergencia.
- Actualización del plan de estudios de la Carrera de Turismo.
- Envío a estudio a SINAES de tres carreras adicionales: Secretariado Ejecutivo, Dirección y Administración de Empresas y Mecánica Dental.



- Propuesta para generar una política de prevención y abordaje del VIH/SIDA y de accesibilidad, inclusión y protección de las personas con discapacidad.
- Se completó y envió la información a la Contraloría General de la República del índice de calidad de la gestión, que se conforma de 189 aspectos en 10 dimensiones que influyen en la capacidad de gestión de las entidades.
- Se logró iniciar con una herramienta de valoración y campaña respecto al Control Interno en toda la Institución.
- Se logró evidenciar los riesgos prioritarios de las dependencias a través de la herramienta del SEVRI.
- Se crea el equipo interdisciplinario de Salud para generar los lineamientos a seguir durante la pandemia y documentar el proceso que se encuentra en revisión del posible ingreso o atención presencial.
- Atención de los informes de la Contraloría General de la República (DFOE-SOC-IF-00022-2018, informe auditoría financiera y DFOE-SOC-IF-00012-2018 sobre debilidades de control interno) que dieron como resultado el levantamiento de varias disposiciones. Otras están en proceso de cumplimiento por lo cual, están siendo atendidas por diferentes equipos de trabajo conformados por la Decanatura.
- Atención de varios instrumentos de la Contraloría General de la República como parte del seguimiento de la gestión de la continuidad de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria (Eje 1: Gestión de la continuidad institucional, Eje 2: Gestión de la continuidad del servicio crítico, Eje 3: Estado de la continuidad del servicio crítico ante la emergencia y Eje 4: Sostenibilidad financiera para la continuidad del servicio crítico).
- Proceso de contratación y realización de la Auditoría Financiera del período 2019.
- Nombramiento de un docente por un ¼ tiempo para atender compromiso de mejora de la Carrera de Electrónica.
- Elaboración de memoria 2019.
- Se inició el III Cuatrimestre y los cursos a la Comunidad de forma no presencial dada las medidas sanitarias dictadas por el gobierno en la resolución 16-2020.

<b>OBJETIVO: 20010103</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(AI) Efectuar diversas actividades para proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de lo actuado en la Institución y el cumplimiento de los estatutos y ordenamientos gubernamentales.		Auditoría Interna (Coordinador) Luis Gerardo Ureña Oviedo (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001010301</b> (AI) Efectuar durante el año un estudio de seguimiento de recomendaciones emitidas del periodo 2019.	Actividades realizadas [AVANCE: 100%].  ----- Porcentaje de aplicación de recomendaciones [AVANCE: 85%].	¢50.150.456,43	¢59.250.429,67

### Metas Programadas:

#### 20.01.01.03.01. Efectuar durante el año un estudio de seguimiento de recomendaciones emitidas del periodo 2019.

#### Logros / Avances:

En cuanto al seguimiento de Recomendaciones se cumplió en un 100% con el informe AI-04-2020.

Se obtuvo que la Administración acato e implemento 39 recomendaciones de las 46 emitidas por un 85% de cumplimiento entre las cuales se evidencian:

1. Se normalizo la situación detectada, en cuanto al registro contable del gasto contingente por concepto de vacaciones acumuladas.
2. Se giraron instrucciones a los Departamentos que corresponda, para crear las disposiciones, protocolos o procedimientos que se requieren, y velar que el derecho de las vacaciones de los funcionarios.
3. Se verificaron las cuentas que presentan saldos negativos o inusuales a su naturaleza.

4. Se realizó un análisis exhaustivo de las partidas que componen la cuenta de inventario y se realizó una toma física.
5. Se coordinó con los departamentos respectivos para que se realicen los registros contables de la manera más oportuna, asegurando la veracidad de la información financiera conforme con la Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público (NICSP- 9) entre otras.

#### Actividades Fuera de Programación:

Durante el año se realizó lo siguiente:

1. Informe de la Ética Institucional (Referencia AI-01-2020).
2. Informe de horas extras Institucional (Referencia AI-02-2020).
3. Informe del Diagnóstico NICSP (Referencia AI-03-2020).
4. Autoevaluación del periodo actual (Referencia AI-05-2020).
5. Capacitación virtual con la Contraloría General de la República, sobre el tema del control interno, conforme a la situación actual de la pandemia del COVID-19.

<b>OBJETIVO: 20010104</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(AL) Atender asuntos de materia jurídica tanto interna como externa del CUC, que requieran la asesoría legal, para colaborar con los intereses institucionales tanto en sede administrativa como en la vía judicial		Asesoría Legal (Coordinador) José Erasmo Toruno Sequeira (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001010401</b> (AL) Atender al 100% las solicitudes recibidas	Porcentaje de atención [AVANCE: 100%].	¢23.848.308,61	¢20.931.903,33

### Metas Programadas:

#### 20.01.01.04.01. Atender al 100% las solicitudes recibidas

#### Logros / Avances:

Siendo la naturaleza de las labores de asesoría jurídica la atención constante de consultas legales que se presentan en cualquier momento se ha adaptado una metodología laboral para atender a la brevedad las consultas y dar prioridad a las que provengan de las autoridades institucionales:

1. Se logró atender las 10 consultas escritas ingresadas durante el año y se atendieron la totalidad de las consultas verbales mediante la vía telefónica y las que fueron realizadas por correo electrónico.
2. Se dio asesoría legal a las dependencias administrativas y académicas sobre temas relacionadas con: teletrabajo, lecciones virtuales y trabajo no presencial; así como al Consejo Directivo sobre: la legalidad y continuidad de las Sesiones de forma virtual.
3. Se cumplieron las prevenciones judiciales de los procesos judiciales que se tramitan en contra del CUC en el Juzgado de Trabajo y en el Tribunal Contencioso Administrativo. Se emitió dictamen sobre las conclusiones de la Procuraduría General de la República sobre los alcances de la Ley 9625.

4. Se atendieron reuniones y sesiones virtuales del CUC en el área administrativa, académica, del Consejo Directivo y de la Secretaría General del Consejo Superior de Educación.
5. Se laboró en las observaciones jurídicas solicitadas por el Consejo Directivo para el proyecto de Estatuto Orgánico del CUC
6. Se atendieron todas las consultas formuladas en sesiones virtuales del Consejo Directivo
7. Se contestó un recurso de amparo presentado en contra del Colegio Universitario de Cartago
8. Se respondieron gestiones administrativas presentadas ante la oficina de protección de datos de los habitantes y Asamblea Legislativa
9. Se atendió el tema relacionado con el finiquito del convenio CUC-COOPEJOVO y su salida del campus institucional.

#### Problemas presentados:

Debido a que la Institución solamente cuenta con un único abogado de planta en la Asesoría Legal para atender todos los asuntos en materia jurídica de la Institución; lo cual abarca desde consultas de las autoridades máximas, de las direcciones administrativas, de las jefaturas de departamento administrativo y académico, hasta los procesos judiciales nuevos y aún pendientes y la contestación de gestiones administrativas de entes externos, órganos y poderes de la República, frecuentemente se llega a la saturación en el trabajo de la oficina jurídica, por lo que se ha tenido que laborar más allá de la jornada y fuera de horario de trabajo, para lograr cumplir con la totalidad de esas funciones; ergo, se ha solicitado a la administración del CUC la posibilidad de contar con un abogado asistente y una secretaria como personal de refuerzo para la Asesoría Jurídica Institucional unipersonal; no obstante, la aprobación de esas plazas debe primero tener la aprobación de la Autoridad Presupuestaria que generalmente ha rechazado la gestión de nuevas plazas.

#### Medidas Correctivas:

Debido a la pandemia ocasionada por el COVID 19 y el cierre institucional durante los primeros meses, el CUC le brindó al suscrito Asesor Legal Institucional una computadora portátil y la gestión de su firma digital, lo cual ha permitido que el suscrito realice sus labores de forma virtual y digital en su totalidad y respetando la política de cero papel, manteniendo la misma e incluso mejorando

la eficiencia, debido a que no tiene ahora que desplazarse desde su lugar de domicilio (San José) hasta su oficina en el CUC (Cartago) de forma presencial. Este sistema de teletrabajo se ha constituido en favorable e inclusive ha permitido que el suscrito Asesor pueda laborar superando su propio horario y jornada de trabajo, con lo que ha logrado atender la saturación del trabajo asignado y con tiempos de respuesta distintos a los que se podía manejar con la presencialidad, logrando reuniones y sesiones de trabajo exitosas de forma virtual, mediante la herramienta "Teams" entre otros.

#### Actividades Fuera de Programación:

El suscrito asesor debió asistir a las capacitaciones virtuales que invitó de forma obligatoria la Contraloría General de la República.

## 20.01.02. SUBPROGRAMA 1-2: Asesoría y Apoyo Administrativo

**OBJETIVO: 20010201**

(DPD) Producir insumos de planificación de los recursos financieros, investigaciones y proyectos, para facilitar la toma de decisiones a nivel institucional.

**RESPONSABLES:**

Dirección de Planificación y Desarrollo  
(Coordinador)  
Alexander Hernández Camacho  
(Ejecutor)

METAS	INDICADOR [AVANCE]	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
<p><b>2001020101</b></p> <p>(DPD) Realizar a través del año, al menos un diagnóstico de la atención de las recomendaciones emitidas en el año 2018 y 2019.</p>	<p>Diagnóstico realizado [AVANCE: 100%].</p> <p>-----</p> <p>Porcentaje de recomendaciones atendidas [AVANCE: 24%].</p>	<p>¢164.892.987,51</p>	<p>¢ 133.346.111,05</p>

### Metas Programadas:

**20.01.02.01.01. Realizar a través del año, al menos un diagnóstico de la atención de las recomendaciones emitidas en el año 2018 y 2019.**

#### Logros / Avances:

1. Se realiza el levantamiento del inventario de las recomendaciones emitidas por la Dirección de Planificación y Desarrollo durante los años 2018 - 2019.
2. Se traslada el documento a las direcciones Administrativa Financiera, Académica y DECAT, así como a la Decanatura.
3. Del análisis de las recomendaciones (136), se evidencia el siguiente resultado:
  - a. Un 24% de las mismas se atendieron (33).
  - b. Un 21% de ellas no fueron atendidas (29).
  - c. Un 32% resultaron con dudas en su aplicación (43).
  - d. Un 23% de las mismas no fueron respondidas (31).

## Actividades Fuera de Programación:

Durante el año se realizaron las siguientes acciones:

### >>UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

- Se ejecuta en un 100% proyecto: "Evaluación proceso enseñanza -aprendizaje, Programa Académico a partir del 16 de marzo, ante medidas sanitarias aplicadas en Costa Rica, como consecuencia de la pandemia COVID-19". Referencia DPD-04-2020.
- Investigación dirigida a la Población del Programa Académico sobre Aspectos COVID-19, II Cuatrimestre 2020.
- Investigación dirigida a la población de la DECAT, sobre Aspectos COVID-19, III Etapa 2020.
- Revisión y mejoras a encuesta de la Unidad de Archivo Institucional.
- Revisión al informe de la Unidad de Archivo Institucional.
- Realización en Google Forms de la encuesta a los graduados de diciembre de 2020.
- Estudio de Mercado para el Diplomado en Archivística, cartel, adjudicación e inicio de estudio. Se encuentran en la etapa de la aplicación de las entrevistas.

### >>UNIDAD DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

- Se ha trabajado en el apoyo de 12 procedimientos institucionales de los cuales hay 5 oficializados y publicados, 7 en progreso.
- Se trabajó en el apoyo de 6 instructivos institucionales de los cuales todos están oficializados y publicados.
- Se trabajó en el apoyo de 6 manuales institucionales, todos oficializados.
- Se realizó el informe de evaluación de Control Interno y el seguimiento y priorización de riesgos institucionales filtrados por el Consejo de Decanatura.



## >>UNIDAD DE PRESUPUESTO

- Formulación de la transferencia 2021.
- Formulación del Plan - Presupuesto 2021.
- Evaluación del I Semestre del POI 2020.
- Evaluación Anual del POI 2020.

## >>UNIDAD DE CONTROL Y SEGUIMIENTO ESTRATÉGICO

- Se realizó la actualización de los proyectos de inversión dentro del BPIP y la inclusión de las nuevas necesidades de inversión
- Se actualizó el PIIP según los nuevos proyectos definidos por el Consejo de Decanatura.
- Se brindó asesoría a usuarios dentro del Sistema Delphos para las evaluaciones del POI 2019 y 2020.
- Se brindó asesoría para la inclusión del presupuesto ordinario 2021 dentro del sistema Delphos.
- Se actualizaron 6 manuales de uso del sistema Delphos para la formulación y la evaluación del POI.
- Se elaboraron 2 informes de Análisis de resultados del PEI 2018-2023.
- Se brindó asesoría a la Unidad de Gestión Organizacional para el seguimiento de riesgos institucionales dentro de Delphos.

## >>ASISTENCIA TÉCNICA

- Elaboración del Cronograma y Planificador Institucional 2021.

<b>OBJETIVO: 20010202</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(CYRP) Desarrollar planes de comunicación y divulgación institucional con el fin de dar a conocer al CUC en los diferentes públicos meta.		Emilia Morales Solano (Coordinador) Comunicación y Relaciones Públicas (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001020201</b> (CYRP) Realizar en al menos 2 unidades organizacionales (internas) un diagnóstico de comunicación durante el año.	Informes diagnósticos realizados [AVANCE: 100%].	¢42.335.011,79	¢36.754.633,17
<b>2001020202</b> (CYRP) Realizar un análisis anual de los medios por los cuales los estudiantes de primer ingreso se enteran acerca del CUC y sus opciones académicas.	Porcentaje de estudiantes matriculados enterados por algún medio de comunicación utilizado por el CUC	¢85.014.712,79	¢65.622.877,20

### Metas Programadas:

**20.01.02.02.01. Realizar en al menos 2 unidades organizacionales (internas) un diagnóstico de comunicación durante el año.**

### Logros / Avances:

Se realizó el diagnóstico en coordinación con una estudiante practicante y se evaluó a los Departamentos de Financiero y Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida.

## Actividades Fuera de Programación:

Durante el I Semestre se realizó:

- La totalidad de las actividades del Plan de Comunicación Interna
- La totalidad de las actividades del Plan de Comunicación Externa
- 16 actividades de las 24 programadas en la Promoción de Carreras, las actividades pendientes no se ejecutaron por motivo del COVID-19. Se intensificaron las actividades promocionales digitales en redes sociales y compra de pauta digital (Google, Facebook, Instagram, YouTube).
- La totalidad de las actividades del Servicio Informativo al Cliente
- Se realizan 5 de 7 actividades programadas en la Coordinación de Actos Solemnes y Otros Eventos, se suspendieron las 2 actividades pendientes. Se desarrolló una campaña digital para ambas actividades.
- La totalidad de las actividades de Responsabilidad Social
- La totalidad de las actividades de la Gestión de la Imagen Institucional
- Coordinación y facilitación de la información para estudiantes en sitio web (con motivo de la pandemia).
- Campañas por COVID-19
- Publicaciones institucionales por COVID-19

Las actividades que se vieron suspendidas por causa de la pandemia son:

- Visitas promocionales a colegios
- Atención a colegios
- EXPOCUC 2020
- Publicidad en pantallas de cine
- Participación ferias comunidad
- Participación ferias vocacionales

- Aniversario
- Mascarada
- Taller de etiqueta para Consejo de Decanatura

**20.01.02.02.02. Realizar un análisis anual de los medios por los cuales los estudiantes de primer ingreso se enteran acerca del CUC y sus opciones académicas.**

Logros / Avances:

Se cuenta con la información de los resultados de la encuesta de matrícula del I, II y III Cuatrimestre, emitidos por la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el siguiente resultado:

- Familiares: 26.5%
- Amigos: 25.6%
- Redes Sociales 18.8%
- Página Web: 16%
- Orientadores: 6.5%
- Visitas a centros educativos: 4.6%
- Otros: 1.3%
- Periódico: 0.6%
- Radio: 0.1%

Un 48% de los estudiantes matriculados en el CUC durante el 2020, obtuvieron la información por los medios de información que coordina la Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas.

<b>OBJETIVO: 20010203</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(TI) Desarrollar programas de mejora en innovación en infraestructura de red, sistemas informáticos y equipo tecnológico con el fin de mejorar los servicios institucionales		Tecnología Informática (Coordinador) Edgar Rivera Calderón (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001020301</b> (TI) Mejorar 5 servicios institucionales periodo 2020 mediante la ejecución de los planes propuestos	Cantidad de servicios mejorados [AVANCE: 100%]. ----- Porcentaje de satisfacción de los servicios. [AVANCE: 72.5%].	¢137.672.614,37	¢175.900.382,27

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.03.01. Mejorar 5 servicios institucionales periodo 2020 mediante la ejecución de los planes propuestos.

Logros / Avances:

#### A. Ampliar el catálogo de servicios en los sistemas automatizados de información

- Proceso de Matricula: por motivo de la pandemia la Institución tuvo que realizar un plan de reformulación de varios procesos, en donde esta Unidad tuvo que intervenir de forma técnica, entre ellos:
  - Creación, mejoras y mantenimiento de herramientas – formularios para que diferentes departamentos pudieran comunicarse de manera online, tanto de primer ingreso como regulares.
  - Subproceso de Solicitud de Inscripción de estudiantes nuevos online, tanto con estudiantes académicos como estudiantes de la DECAT.
  - Subproceso de Arreglos de pago online, módulo en ambiente de producción.

- Subproceso de pago en línea Servicio E-commerce Comercio Electrónico vinculado al sistema [www.matriculacuc.ac.cr](http://www.matriculacuc.ac.cr).
  - Subproceso de Formulario Solicitud Becas online.
  - Creación del sistema de consultas para los resultados de Becas.
  - Subproceso de Formulario Solicitud de Inconsistencias AVATAR- Correo electrónico, dirigido para estudiantes y docentes.
  - Creación de video tutoriales con el fin de informar al estudiante como matricular y pasos para utilización del Datafono virtual.
  - Mejoras en el subproceso del Datafono virtual en el sistema AVATAR en su versión 2.0
  - Creación de cuentas de correo personalizadas vinculadas a varios departamentos, como medio de comunicación oficial con los estudiantes para solicitar servicios.
  - Creación del sistema de consultas para los resultados de los promedios de los estudiantes.
  - Creación del sistema de consultas para los resultados de citas de matrícula.
  - Creación del sistema de consultas para los resultados de aceptación de para los exámenes de suficiencia.
2. Creación y puesta en marcha el Módulo de Kiosco, para que los funcionarios de la Institución puedan consultar sus boletas de pago y acciones de personal, junto con la información personal del expediente y, a su vez, brindarles a los funcionarios que no cuentan con usuario en AVATAR para la consulta de la información del Kiosco, como por ejemplo los compañeros de Servicios Operativos (a quienes se les brindó una charla sobre la manipulación del mismo), sitio de información administrativa en el sistema [www.matriculacuc.ac.cr](http://www.matriculacuc.ac.cr).
3. Rediseño de la página web institucional, con un enfoque al cliente final, tanto estudiantil como funcionarios; para una actualización rápida y constante de la información suministrada por los diferentes departamentos de la Institución durante el año 2020.

4. Creación de cuentas de correo estudiantil con dominio cuc.cr, para toda la población estudiantil que matricularon en la Academia y áreas técnicas de la DECAT. Actualización las listas de los docentes para tener acceso a la información de los estudiantes y brindar las clases virtuales de la mejor manera, también se crearon cuentas de correo personalizadas vinculadas a varios servicios que brinda la DECAT externos.
5. Análisis y documentación de proceso vinculados a servicios varios dirigido a estudiantes y docentes:
  - Proceso de cobros administrativos
  - Informe de notas del docente para vincular al proceso de envío al Depto. Registro de acta con firma digital.
  - Ficha de estudiante online para actualizar sus datos – proceso vinculado requisito en SINAES.
  - Historial de pagos y pendientes a estudiantes online
  - Solicitud online Arreglos de pago para proceso de matrícula.
  - Solicitud online de estudiante para prueba extraordinaria.

## **B. Desarrollar el plan de mejoramiento de infraestructura y equipamiento de cómputo para laboratorio y otros.**

1. Proceso de Adquisición de equipo para impresión de carnets, para funcionarios vinculado al Depto. RRHH.
2. La Institución cuenta con el proyecto “Ampliación de red de datos proyecto actualización, ampliación y renovación de red de datos inalámbrica CUC”. El cual fue entregado 23/11/2020 de forma satisfactoria la ampliación de la infraestructura de la red informática institucional, con el tiraje de nueva fibra y Access Point en diferentes áreas de campus institucional, para el mejoramiento de las telecomunicaciones.
3. Se ejecutó y adjudicó varios proyectos, entre ellos, mejoras a los procesos académicos y administrativos relacionados a equipamiento de cómputo y otros:
  - Se realizó la renovación de licencia de antivirus marca Eset Endpoint Antivirus
  - Contratación de hosting para almacenaje de la página web institucional junio 2020,2021,2022 hasta junio 2023.
  - Mantenimiento y actualización de la central telefónica marca Alcatel.

- Compra de teléfonos IP para central telefónica marca Alcatel
- Compra de impresoras, mouse, teclados, computadoras, scanner, portátiles, ups.
- Adquisición de centros de impresión para diferentes sectores administrativos, con el fin de centralizar las impresiones de los departamentos.
- Ampliación de la infraestructura de circuito cerrado de vigilancia con para el 2021
- Renovación de los equipos de cómputo en academia, así como la renovación de equipos de telecomunicaciones con Access Point de 1000GBxs con tecnología de WIFI 6 en secretariado Dirección de Empresas y administrativos.
- Actualización del cuarto de servidores y data center para centralizar el manejo de la red institucional

#### Problemas presentados:

Se adjudicó el proyecto No. 2020LA-000002-0018700001 "Compra de equipo de cómputo y componentes" pero, por problemas legales, la Institución dio a conocer que contrato fue anulado el mes de noviembre.

Se procedió con una nueva contratación una vez se liberó el dinero.

#### Actividades Fuera de Programación:

1. Se ejecutó el plan de actualización, mantenimiento preventivo y correctivo de equipamiento de laboratorios de cómputo.
2. Actualización de documentación de puntos de infraestructura de red.
3. Se realizó una encuesta de satisfacción del uso y creación del correo electrónico institucional a los estudiantes de las 7 carreras y cursos comunidad (nadie respondió la encuesta de la población estudiantil del DECAT), la cual fue desarrollada para la comunidad estudiantil en un total de 289 respuestas, en términos generales los resultados arrojaron, que en cuanto a la satisfacción del servicio de correo electrónico brindado por parte de la Unidad de Tecnología informática donde malo fue un 1%, regular un 11%, bueno un 31%, muy bueno un 33% y excelente un 25%; para un porcentaje de satisfacción de un 58%.



<b>OBJETIVO: 20010204</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(DAF) Garantizar que los procesos institucionales de las unidades administrativas adscritas faciliten el desarrollo de las áreas sustantivas institucionales.		Dirección Administrativa Financiera (Coordinador) Mario Morales Gamboa (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001020401</b> (DAF) Elaborar a través del año un plan de prevención y contingencia ante hechos delictivos (Seguridad).	Plan elaborado [AVANCE: 100%].	¢229.569.529,41	¢823.248.841,34
<b>2001020402</b> (DAF) Promover a través del año el mejoramiento del servicio de comedor institucional.	Servicio mejorado [AVANCE: 0%].	¢137.175.041,41	¢93.108.363,82

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.04.01. Elaborar a través del año un plan de prevención y contingencia ante hechos delictivos (Seguridad).

##### Logros / Avances:

Por medio de la Carrera de Investigación Criminal se elaboró un plan de prevención y contención de hechos delictivos. Tal plan fue presentado a la Dirección Administrativa Financiera y a la Decanatura. Existe un documento formal que por razones de seguridad no se anexa al informe, pero estará disponible para las autoridades contraloras si así se requiere.

### **A. Atención a proyecto de Inversión Pública (Parqueo)**

Se cambió la carpeta asfáltica en 3.674 m<sup>2</sup>, con un espesor de 7 cm y con las respectivas demarcaciones horizontales y verticales. Parqueo dispone de 106 espacios, de los cuales 7 corresponden a la Ley 7600 y, adicionalmente, 41 espacio para motos. Además, un parqueo provisional que se ubica costado noroeste del Campus para 20 espacios.

### **B. Gestiones operativas de la Dirección Administrativa Financiera**

1. Aval a los lineamientos para atender la emergencia COVID-19
2. Se han elaborado cuatro modificaciones presupuestarias y dos Presupuestos extraordinarios.
3. Resoluciones:
  - RESOL-DAF-01-2020. Ejecución de proyectos constructivos cuya estimación es menor o igual a \$50.000.000.00
  - RESOL-02-2020. Disposición de inventario de suministros y materiales
  - RESOL-03-2020. Cuentas contables, propiedad, planta y equipo
  - RESOL-04-2020. Bienes propiedad del CUC activos intangibles
  - RESOL-05-2020. Evaluar los activos fijos que cuenta la Institución
  - RESOL-06-2020. Saldos de las cuentas en Propiedad, Planta y Equipo, así como Bienes Intangibles.
4. Circulares varias.
5. Se aprobaron los siguientes procedimientos:
  - PA-UPR-02. Procedimiento de Contratación Abreviada
  - PA-UPR-03. Procedimiento de Contratación Directa
  - PA-UPR-04. Procedimiento de Contratación por Licitación Pública
  - PS-REG-04. Procedimiento de emisión de certificaciones y constancias
  - PS-BYD-04. Procedimiento para la charla de inducción de servicios brindados por la Biblioteca
  - PS-BYD-05. Procedimiento de la charla de Normas APA para principiantes
  - PS-UPS-02. Procedimiento de Gestión Tutorías Estudiantiles
  - PA-GIRH-07. Procedimiento de Declaración Jurada de trabajo y horario
  - PA-GIRH-08. Procedimiento de Control de Pago de Tiempo

- PA-GIRH-09. Procedimiento para otorgar Carrera Profesional
- PA-UCO-03. Procedimiento de Gestión de Reciclaje
- PA-GIRH-10. Procedimiento de Gestión de vacaciones
- PA-GIRH-11. Procedimiento Dedicación Exclusiva
- PS-UDE-02. Procedimiento de Gestión de Becas Deportivas
- PS-MED-04. Procedimiento para la extensión de incapacidades
- PS-UME-03. Procedimiento de Charlas en Temas de Salud

### **C. Gestiones operativas de la Proveeduría**

1. Órdenes de compra emitidas en el sistema AVATAR 2020: 390
2. Contratos Notificados generados en SICOP 2020: 364
3. Solicitudes de bienes y servicios emitidas en el sistema AVATAR 2020: 993, se detalla que esta cantidad de solicitudes se divide en Aprobadas para Comprar, Anuladas o Rechazadas y en estado Pendiente.
4. Solicitudes de bienes y servicios incluidas en el sistema SICOP 2020: 259; 46 Procedimientos declarados infructuosos o desiertos.
5. Procedimientos adjudicados y en trámite de contratación con número de SIAC 2020 a la fecha: 24 procedimientos.
6. Un total de 41 Procedimientos tramitados por Contratación Directa por Administración.
7. Procedimientos cancelados, anulados o no tramitados a solicitud de los solicitantes: 14 solicitudes.
8. Procedimientos licitatorios:

#### LICITACIONES PÚBLICAS:

- Concesión de los servicios de Mantenimiento de zonas verdes Institucionales, dos áreas.
- Concesión de los servicios de Alimentación Soda Institucional. (No se han realizado las gestiones de ingreso de la solicitud en el Sistema SICOP)

- Concesión Servicio de Parqueo Institucional. (No se han realizado las gestiones de ingreso de la solicitud en el Sistema SICOP)
- Compra reconocimientos. (Se dejó sin efecto, ya que la selección de tipo de procedimiento fue errónea, se colocó Licitación Abreviada siendo lo correcto una contratación Directa)
- Compra de Equipo de Cómputo y componentes
- Compra de vehículos
- Proyecto ampliación de red de datos. (Se dejó sin efecto en la etapa del cartel)
- Proyecto Fibra Óptica.
- Colocación carpeta asfalto Parqueo Institucional.
- Sistema de anclajes.
- Compra de vehículo. (declarado Infructuoso)
- Compra pupitres y pizarras.
- Ampliación sistema de cámaras. (declarado infructuoso)
- Equipo Mecánica Dental. (en etapa de Recursos)
- Compra de Mobiliario. (en etapa de Recursos)
- Adquisición e instalación de piso y pared móvil.
- Remodelación Sala Defensa Personal. (en etapa de evaluación por parte de la oficina técnica)
- Mejoras a la instalación eléctrica. (en etapa de evaluación por parte de la oficina técnica)
- Construcción aceras y oficina TI. (en etapa de evaluación por parte de la oficina técnica)
- Construcción Salón Multiuso. (en etapa de evaluación por parte de la oficina técnica)

- Mantenimiento Edificio Administrativo. (en etapa de evaluación por parte de la oficina técnica)
- Compra de vehículo. (en etapa de evaluación por parte de la oficina técnica)
- Sistema de Cámaras. (en etapa de evaluación por parte de la oficina técnica)

**20.01.02.04.02. Promover a través del año el mejoramiento del servicio de comedor institucional.**

**Logros / Avances:**

Construcción del salón multiuso-comedor estudiantil, anexo al gimnasio: Se cuenta con los planos constructivos, especificaciones técnicas y los permisos respectivos.

**Problemas presentados:**

No se contaba con todo el contenido presupuestario para la realización de la obra.

**Medidas Correctivas:**

Se asignó el recurso, pero a destiempo

<b>OBJETIVO: 20010205</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(REG) Desarrollar un Plan de mejora continua en la calidad de los procesos del Departamento de Registro con el fin de disminuir los tiempos de respuesta.		Departamento de Registro (Coordinador) Isabel Ulloa Martínez (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001020501</b> (REG) Disminuir en un 25% el tiempo promedio de trámite de convalidación.	Porcentaje de disminución del tiempo promedio en el trámite de convalidación de materias [AVANCE: 110%].	¢36.520.950,97	¢29.784.682,41
<b>2001020502</b> (REG) Disminuir en un 50% el tiempo promedio de entrega de las certificaciones.	Porcentaje de disminución del tiempo promedio en la entrega de certificaciones [AVANCE: 0%].	¢22.950.777,97	¢21.914.591,99
<b>2001020503</b> (REG) Disminuir en un 50% el tiempo promedio de espera de las modificaciones de grupos por causas institucionales.	Porcentaje de disminución en el tiempo promedio del trámite de modificación de matrícula [AVANCE: 0%].	¢22.550.777,97	¢21.524.521,40

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.05.01. Disminuir en un 25% el tiempo promedio de trámite de convalidación.

##### Logros / Avances:

Se logró disminuir el tiempo del proceso de convalidaciones de materias en un 27,50%

Tiempo promedio inicial: 30 días hábiles

Tiempo promedio final: 21,75 días hábiles

(Tiempo inicial-Tiempo final) /Tiempo Inicial \* 100 (30-21, 75) /30\*100 = 27,50%

#### Problemas presentados:

Debido a la pandemia, la disminución del tiempo en la convalidación de materias se volvió más difícil, ya que el manejo de los tiempos estaba calculado en la revisión de documentos físicos, firma y traslado "al siguiente escritorio" de revisión; sin embargo, se logró disminuir el tiempo del trámite de las convalidaciones.

#### Medidas Correctivas:

Envío de oficio CUC-DAR-RE-0102-2020, con el cual se solicita a las Direcciones de Carrera y Dirección Académica, su colaboración para dar pronta respuesta a las solicitudes de convalidación de materias.

#### Actividades Fuera de Programación:

### **1. MATRÍCULAS: 6.961 estudiantes matriculados.**

a. MATRÍCULA DE LA ACADEMIA: 7.312 matrículas para un promedio de 2.437

*Matrícula Ordinaria y Extraordinaria I Cuatrimestre*: Se matricularon 2.623 estudiantes. De ellos 639 son estudiantes nuevos y 1.984 regulares.

- Dirección y Administración de Empresas 794.
- Electrónica 268
- Investigación Criminal 465
- Mecánica Dental 176
- Secretariado Ejecutivo 243
- Tecnologías de Información 477
- Turismo 200.

*Matrícula Ordinaria y Extraordinaria II Cuatrimestre:* Se matricularon 2.404 estudiantes. De ellos 321 son estudiantes nuevos y 2.083 regulares.

- Dirección y Administración de Empresas 733.
- Electrónica 215
- Investigación Criminal 428
- Mecánica Dental 178
- Secretariado Ejecutivo 214
- Tecnologías de Información 451
- Turismo 185.

*Matrícula Ordinaria y Extraordinaria III Cuatrimestre:* Se matricularon 2.285 estudiantes. De ellos 184 son estudiantes nuevos y 2.101 regulares.

- Dirección y Administración de Empresas 693.
- Electrónica 212
- Investigación Criminal 423
- Mecánica Dental 155
- Secretariado Ejecutivo 202
- Tecnologías de Información 438
- Turismo 162.

b. MATRÍCULA DE DECAT: 2.462 matrículas.

*I Etapa/ I Cuatrimestre 2020:* 1.584 personas

- Técnicos, Programas Técnicos y Cursos Libres: 1.090 estudiantes.
- Inglés para Niños: 445 estudiantes.
- Emprendedores: 49 estudiantes

*II Etapa 2020:* 350 estudiantes en Programas Técnicos.



*III* Etapa 2020: 412 personas

- Técnicos, Programas Técnicos y Cursos Libres: 381
- Emprendedores: 31

*IV* Etapa: 116 personas

- Técnicos, Programas Técnicos y Cursos Libres: 23
- Inglés para Niños: 59
- Emprendedores: 34

## **2. PROCESO DE GRADUACIÓN:**

a. ACADEMIA:

- Total de Estudios de Egresado: 471
- Total de graduandos: 402

b. DECAT

- Inscripción de un total de 540 estudiantes a graduación.
- Graduados DECAT: 524

## **3. OTRAS GESTIONES:**

- CONVALIDACIONES DE MATERIAS: 215
- CARNÉS ESTUDIANTILES: 599
- ACTAS DE RENDIMIENTO: 1.728
- CERTIFICACIONES: 1.818

- CONSTANCIAS: 81
- CERTIFICADOS DE CURSOS LIBRES: 70
- SOLICITUDES SUFICIENCIA: 139
- CALCULO PROMEDIOS PARA CITAS: 11.228
- CALCULO CITAS DE MATRICULA: 31.536
- MATRÍCULA POR SUFICIENCIA: 98

#### **20.01.02.05.02. Disminuir en un 50% el tiempo promedio de entrega de las certificaciones.**

##### Logros / Avances:

Una vez aprobado el procedimiento de Emisión de Certificaciones y Constancias, se levanta el requerimiento de la automatización de las certificaciones y constancias, para su envío al Encargado de Tecnología Informática.

Una vez introducido el cartel y según la programación de la empresa AKTEK, proveedor del desarrollo de la automatización de éstas y debido a que se envió con ocho requerimientos más, según cronograma de entrega de la empresa, se nos indica que la fecha de entrega de estos requerimientos será entre enero y febrero del 2021. Por lo que la disminución del tiempo por medio de la automatización del procedimiento se verá evidenciado hasta el I semestre del 2021.

##### Problemas presentados:

El inicio del procedimiento estaba programado para la primera semana de febrero con el Gestor de Procesos, pero por tener él otras labores asignadas el mismo se retrasó más de dos meses. Por lo anterior, estando en proceso de teletrabajo, el personal involucrado en el desarrollo del mismo, trabajó en abril y mayo para desarrollarlo.

Se presentaron varios problemas que retrasaron la obtención del requerimiento, para la automatización de la emisión de las certificaciones y constancias:

1. Una vez aprobado el procedimiento debía de iniciarse de inmediato con el levantamiento del requerimiento informático, pero debido a que ingresó una solicitud urgente de envío de documentos al CSE y la Encargada de atender ambos (la información del CSE y de levantar el requerimiento), se debió postergar el requerimiento hasta setiembre, ya que las consecuencias de atrasarse en el envío de la información eran de trascendencia incluso externa al CUC.
2. Se encontraron dificultades al levantar el requerimiento de la automatización de las certificaciones y constancias, debido a información que "no existe en el sistema" ni hay forma de introducirla a éste, la cual solo está en documentos físicos; por lo que se decide montar la automatización de las certificaciones y constancias que existen los datos, en el sistema informático y que son las de mayor demanda. Posteriormente al finalizar, el Encargado de TI nos indica que el requerimiento es muy grande, por lo que se requirió unos días más para que los separásemos en dos requerimientos; uno para automatizar las constancias y otro para automatizar las certificaciones.
3. Debido a que se entregó de último este requerimiento a TI y se envió con otros requerimientos informáticos de toda la Institución según prioridad de TI y la empresa, se programó la entrega de un módulo para enero del 2021 y otra para febrero de ese mismo año.

#### **20.01.02.05.03. Disminuir en un 50% el tiempo promedio de espera de las modificaciones de grupos por causas institucionales.**

##### Logros / Avances:

Se logró conseguir en un segundo cartel de contratación (el primer concurso fue declarado desierto), el desarrollo del módulo para que las modificaciones a la matrícula por causa administrativa, fue entregado en diciembre, por lo que su puesta en marcha será para la matrícula del I cuatrimestre del 2021.

##### Problemas presentados:

- Que el primer cartel fue declarado desierto.
- Lo lento del proceso en Proveeduría.
- Que la matrícula del I cuatrimestre-2021 inicia justo el 10 de diciembre, pero las modificaciones por causas institucionales sedarán hasta que haya cerrado la matrícula ordinaria, la cual terminará el 8 de enero del 2021, por lo que los cambios por causas institucionales se aplicarán a partir del lunes 11 de enero del 2021.

<b>OBJETIVO: 20010206</b> (GIRH) Atraer, mantener y Desarrollar el recurso humano para alcanzar el reto institucional.		<b>RESPONSABLES:</b> Departamento de Recursos Humanos (Coordinador) Mercedes Campos Segura (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001020601</b> (GIRH) Desarrollar el Plan de Capacitación institucional basado en el modelo de gestión por competencias establecido.	Cantidad de competencias atendidas [AVANCE: 0%]. ----- Cantidad de funcionarios capacitados [AVANCE: 0%]. ----- Plan de Capacitación desarrollado [AVANCE: 100%].	₡163.498.102,25	₡141.169.071,97

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.06.01. Desarrollar el Plan de Capacitación institucional basado en el modelo de gestión por competencias establecido.

#### Logros / Avances:

En lo que respecta está meta, el Departamento de Gestión Institucional Recursos Humanos, ha emprendido los siguientes logros:

- Se presenta a la Dirección Administrativa Financiera el MODELO DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO EN GESTIÓN POR COMPETENCIAS, 2019-2023; lo anterior con el propósito de colaborar con el objetivo estratégico institucional OE-01 "Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC."

- Se encuentra en un 100%. Incorporadas las competencias en cada perfil, a través de la creación de un Informe sobre Competencias de los Puestos.
- Se desarrolla el PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL CUC del año 2020, acorde al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Se han abarcado las competencias establecida como esenciales y capacidades que son importantes en todos los puestos de trabajo y que contribuyen al logro de objetivos de las instituciones. La importancia de las competencias puede variar de acuerdo con las obligaciones y requisitos específicos del puesto.
- Se capacitó a funcionarios tomando como base las competencias duras y blandas determinadas por Análisis Organizacional, Análisis de Tareas, y Análisis de persona.
- Con el propósito de continuar con el Programa de Capacitación, se les solicita a las jefaturas que identifiquen las Necesidades de Capacitación para el año 2021-2023.
- La Psicóloga Laboral, la Asistente Profesional y la Jefatura han tenido reuniones para concretar dicha actividad. Esta se ha realizado todo al margen de Lineamientos Generales de Gestión del Desempeño de las Personas Servidoras Públicas, publicado por MIDEPLAN, cuyos objetivos de los lineamientos son:

*Artículo 5º—Usos de la Evaluación del Desempeño. La evaluación del desempeño tendrá los siguientes usos:*

- a) Otorgamiento del incentivo por concepto de anualidad, en razón del cumplimiento de las metas y objetivos de desempeño individual, a las personas servidoras públicas que se encuentren en el esquema de salario compuesto.*
- b) Otorgamiento de los estímulos a la productividad a las personas servidoras públicas que se encuentren en el esquema de salario global y salario compuesto.*
- c) Elaboración de los Planes de Seguimiento y Mejora.*
- d) Actividades de formación, capacitación y desarrollo.*
- e) Promoción y ascensos.*

Dentro de lo solicitado por este lineamiento está la determinación de las competencias por puesto.

*Artículo 12.—Evaluación de las competencias individuales. Se evaluarán las competencias individuales de las personas servidoras públicas, para lo cual podrá considerarse lo contenido en el Diccionario de Competencias Esenciales que emita el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica; o bien, en instrumentos propios de la entidad, tales como diccionarios de competencias técnicas o especializadas según la naturaleza del servicio público que brinde la institución.*

Como se puede ver, coincide el objetivo del Departamento con lo solicitado en Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Nº 9635 del 3 de diciembre de 2018, así como su Transitorio XXXIII.

En lo que respecta a "Corregir las desviaciones presentadas a través de capacitación y desarrollo" durante este 2020, el Depto. Preparo un Plan de Capacitación según las necesidades proyectadas por las dependencias Institucionales. Las cuales se han ejecutada en un 20%.

#### Problemas presentados:

En lo que respecta a los problemas encontrados se han presentado los siguientes:

A raíz de la Pandemia por COVID-19, se ha tenido que ceder presupuesto para colaborar con la compra de Equipo de Protección Personal; esto hace que los objetivos y metas del Plan de trabajo de Salud Ocupacional no se puedan cumplir con lo establecido.

Con respecto a los Procesos de Reclutamiento y Selección, se dejó sin hacer un solo concurso de los externos, la razón fue la Pandemia por COVID-19, ya que son más de 200 oferentes a los cuales no se les puede aplicar las pruebas y la entrevista.

Atrasos por parte de la Proveeduría en incluir los carteles y eso retraso algunos procesos lo que hace que algunos deben continuarse en enero 2021.

#### Actividades Fuera de Programación:

Durante el año se realizaron las siguientes actividades fuera de programación:

A. En el proceso de Reclutamiento y Selección: se inician los siguientes concursos:

- Concurso Interno No.1 Director Académico
- Concurso Interno No.2 Asistente de trabajo Social
- Concurso Interno No.3 Guarda
- Concurso externo No.1 Asistente Administrativo de Servicios Operativos

B. Proceso de Psicología Laboral: Se inicia con tele psicología a causa de la Pandemia, dando contención a los funcionarios. La DAF toma idea y se cree un Equipo de Psicólogos de la Institución, para que se extienda el servicio a los estudiantes al igual que los funcionarios.

C. Otras actividades:

- Se normalizaron procedimientos, instructivos y manuales del área de Recurso Humanos. julio a diciembre 2020.
- Se contrata por medio de otros servicios de gestión y apoyo la colaboración de: revisar, ordenar, foliar y digitalizar los expedientes de todo el personal de la Institución. Esta actividad es importante para entregar a los funcionarios si así lo requieren su expediente digitalizado.
- Se preparan o bien se actualizan informes de Solicitud para Reclasificación puesto Proveeduría, Creación de Plaza Contraloría de Servicios, actualización de Informe Plazas nuevas.
- Se trabaja en las siguientes Comisiones Internas y externas: Comisión de Indicadores, Comisión Salud Mental de Cartago, Comisión de SINAES, Equipo Interdisciplinario de Salud, CONAPDIS.

D. Unidad de Seguridad e Higiene Ocupacional

- 1) Se prepara informes relacionados con: Gestión al Consejo de Salud Ocupacional, accidentes y enfermedades laborales, PBAE y PGAI.
- 2) Por iniciativa de la Unidad de SHO y la Dr. Karina Pérez se inicia, a mediados de marzo 2020, el EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DE SALUD, dando soporte a la DAF con la creación de diversos lineamientos y programas de capacitación.
- 3) Presentación y elaboración del programa de prevención del contagio de SIDA.
- 4) Publicaciones en RED, emitiendo consejos o pautas sobre el teletrabajo, burnout, salud mental, pausas activas y ergonomía.
- 5) Realización de dos reuniones de Brigada.

- 6) Se gestionaron tres compras de suministros para atención de emergencias: férulas de adultos, férulas pediátricas y DEA.
- 7) Se realizan ocho inspecciones vinculadas con temas de: COVID-19, instalaciones del anexo sur, prácticas supervisadas en la Institución, acumulación de residuos en el área norte, área de caja del Departamento Financiero, ubicaciones y estado de los racks, ubicación de proyectores. Todas con sus debidos informes.
- 8) Proyectos de inversión en proceso:
  - Reconstrucción de Sistema de Gas en Mecánica Dental.
  - Puertas de emergencia de Mecánica Dental.
  - Sirenas para alarma de Emergencias.
  - Cosecha de agua (PGAI).



<b>OBJETIVO: 20010207</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(BECV) Otorgar becas a personas en condición de vulnerabilidad, con el propósito de brindarles una opción académica.		Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida (Coordinador) Roger Hidalgo Sáenz (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001020701</b> (BECV) Otorgar durante el año 800 becas a personas en condición de vulnerabilidad.	Cantidad de becas otorgadas a estudiantes en condición de vulnerabilidad. [AVANCE: 157.25%].	¢2.149.746,05	¢128.696.500,00

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.07.01. Otorgar durante el año 800 becas a personas en condición de vulnerabilidad.

#### Logros / Avances:

Se aprobó un total de 1.258 becas socioeconómicas para el 2020, distribuidas de la siguiente manera:

- Beca 0: 193
- Beca 1: 692
- Beca 2: 215
- Beca 3: 104
- Beca 4: 11
- Becas Solidarias: 43

Se realizaron las siguientes acciones por cada cuatrimestre:

1. Venta ordinaria de formulario de solicitud de beca socioeconómica.
2. Venta Extraordinaria de formulario de solicitud de beca socioeconómica.
3. Recepción ordinaria de formulario de solicitud de beca socioeconómica.
4. Recepción Extraordinaria de formulario de solicitud de beca socioeconómica.
5. Realización de valoraciones socioeconómicas, mediante el análisis técnico documental de solicitudes de beca.
6. Ejecución de valoraciones domiciliarias (Se realizaron vía telefónica y solicitud de fotos vía correo electrónico).
7. Revisión de cumplimiento de matrícula de bloque completo y aprobación de materias por parte de los estudiantes ya beneficiarios de beca socioeconómica durante el Cuatrimestre anterior para la continuidad del beneficio.
8. Publicación de padrón de resultados de becas socioeconómicas en la página institucional y en CUC Virtual (sistema interno estudiantil).

OBJETIVO: 20010208		RESPONSABLES:	
(BECV) Brindar un servicio integral a la comunidad institucional que abarque las diferentes disciplinas orientados a la mejora de la calidad de vida		Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida (Coordinador) Roger Hidalgo Sáenz (Ejecutor)	
METAS	INDICADOR [AVANCE]	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
<b>2001020801</b> (BECV) Desarrollar a través del año al menos 3 programas (Salud, Cultural, Deportivo) que promuevan la equidad, prevención y el desarrollo integral de la comunidad institucional.	Cantidad de programas desarrollados [AVANCE: 83.3333%]. ----- Porcentaje de participación en el programa Cultural. [AVANCE: 100%]. ----- Porcentaje de participación en el programa de Salud. [AVANCE: 100%]. ----- Porcentaje de participación en el programa Deportivo. [AVANCE: 100%].	₡198.355.149,32	₡179.455.470,88

### Metas Programadas:

**20.01.02.08.01. Desarrollar a través del año al menos 3 programas (Salud, Cultural, Deportivo) que promuevan la equidad, prevención y el desarrollo integral de la comunidad institucional.**

Logros / Avances:

### Unidad Deportiva.

Se conformaron 6 grupos deportivos para la preparación de entrenamientos y representación del CUC, a nivel Universitario y local.

Los cuales se divulgaron página Web, Facebook CUC, Correo electrónico. Las disciplinas deportivas son:

- Fútbol Masculino
- Fútbol Sala Masculino
- Fútbol Sala Femenino
- Baloncesto Masculino
- Taekwondo
- Atletismo

La cantidad de integrantes en las distintas disciplinas fue de 104 estudiantes de los cuales 84 obtuvieron beca deportiva en el primer semestre y 85 estudiantes de los cuales 60 obtuvieron beca deportiva en el segundo semestre. Esta disminución se dio por cuanto la situación de la pandemia no permitió que los estudiantes matricularan.

Participaciones:

- Se logró 1º lugar del Equipo de Fútbol Sala Femenino semana Universidad Florencio del Castillo.
- Se desarrolló el Torneo Universitario de Taekwondo logrando el tercer lugar en cinturón rojo y azul.
- Participación de estudiantes de Atletismo en Torneos Provinciales con los protocolos avalados por la FECOA y el ICODER: 100 m masculino 2º lugar, 200 m masculino 2º lugar, 200 m femenino 1º y 2º lugar, 1500 m masculino 1º lugar, 10000 m marcha masculino 1º lugar.

Se realizó 1 test físico para la escogencia y control físico de los estudiantes que integran los grupos deportivos en el primer semestre.

Para el segundo semestre se realizó 1 test físico para control físico de los estudiantes que integran los grupos deportivos, dentro del cual estuvo la Carrera Virtual CUC 2020 donde se contó con una inscripción de 277 personas en distintas distancias (3km, 5km y 10km).

Se realizaron entrenamientos específicos presenciales y de forma virtual. Las disciplinas deportivas son:

- Fútbol Masculino 43,
- Fútbol Sala Masculino 37
- Fútbol Sala Femenino 37
- Baloncesto Masculino 46
- Taekwondo 37
- Atletismo 17

### **Unidad Cultural.**

Actualmente se tiene conformado el Grupo de baile folclórico CUC y el Grupo de Teatro CUC, con la participación de estudiantes de tres carreras: secretariado, turismo e investigación. Antes de la pandemia se realizaban los ensayos en el Gimnasio- Auditorio y ahora se está coordinando de manera virtual.

Para el mes de agosto, en el marco de las Jornadas culturales de la Puebla de los Pardos, se realizaron una serie de conversatorios por la plataforma Facebook live de Sala Marco Aurelio y Puebla de Pardos, la invitación se extendió a ciertos grupos con la participación de 30 estudiantes.

El lunes 26 de octubre se lleva a cabo un conversatorio relacionado con la mascarada tradicional costarricense, con la participación del mascarero Minor Arias Uba y la mascarera Elena Hernández Brenes, fue un Webinar coordinado con la oficina de Comunicación y Relaciones públicas y participaron 25 estudiantes.

### **Unidad Trabajo Social**

Se desarrollaron charlas donde participaron estudiantes beneficiarios de beca, sobre diversos temas como: educación financiera, habilidades blandas para el mercado laboral, manejo de la ansiedad, educación sexual sana, entre otros.

Se trabajó en coordinación con la DECAT para ofrecer a los estudiantes becados categoría 0, la oportunidad de llevar el curso en Emprendedurismo gratuito que ofrece el CUC.

## **Unidad Médica**

La Unidad Médica realizó:

1. 26 electrocardiogramas, de los cuales se detectaron 2 casos de patologías cardiacas, los mismos fueron referidos a cardiología, para su seguimiento respectivo.
2. Atención a 591 personas vía TEAMS y presencial.
3. Cápsulas informativas, sobre diversos temas de salud, mental y física, las cuales se enviaron a la red institucional y correos de estudiantes.
4. Elaboración de lineamientos institucionales por COVID-19:
  - a. Atención Médica presencial y virtual
  - b. Seguridad privada, durante la emergencia COVID -19
  - c. Ingreso administrativo para trabajo presencial de los funcionarios
  - d. Trabajo presencial de docente ante la emergencia por COVID- 19
  - e. Retiro de libros de inglés
  - f. Actividades formativas presenciales
  - g. Graduación Institucional
  - h. Limpieza y desinfección en caso de algún positivo por COVID-19
  - i. Entrega de formularios de beca.
5. Programa de prevención de la enfermedad del COVID-19, así como salud mental y física de los funcionarios:
  - a. Lineamiento de ingreso de administrativos y docentes, 300 participantes.
  - b. Distribución de equipo de protección contra el virus y educación sobre el uso correcto del mismo.
6. Programa: "Pierda Peso y gane vida" con una participación de 5 funcionarios.

7. Semana de la Salud (Prevención a la población en general, del uso de drogas y alcohol y sus consecuencias en la salud física y mental) por medio de Cápsulas informativas diarias.
8. Charla Lesiones Deportivas a 65 estudiantes de las distintas disciplinas deportivas del CUC, cómo evitar lesiones deportivas y como tratar las mismas.
9. Charla Vida Sexual Saludable, prevención de enfermedades de transmisión sexual, basado en mitos y realidades, dirigida a estudiantes con beca cero, estudiantes de las diferentes disciplinas deportivas de la institución, 50 participantes.
10. Charla Inteligencia Emocional y servicio al cliente, con una participación de 28 funcionarios.
11. Charla planificación familiar, 52 participantes.
12. Charla Metabolismo y Obesidad a 50 estudiantes de deporte de la institución.
13. Encuesta control COVID-19 a 225 estudiantes, para saber cómo están llevando y previniendo la propagación del virus.
14. Estudios para compras de equipos e insumos adecuados que cumplan para la prevención del COVID-19, para dotar al personal con labores presenciales en la Institución.

### **Unidad Psicología:**

Se han revisado 13 pruebas y se han aplicado 6 pruebas para la idoneidad mental para la portación de armas; dada la situación COVID-19 se tuvieron que suspender las pruebas.

Debido a la situación del COVID 19 y en atención a lo que la mayoría de la población estuvo presentando como motivo de consulta, se realizó un cambio en las temáticas para impartir talleres de manejo de ansiedad y los problemas que causa en el devenir de las personas; así como la prevención del suicidio y algunos de los agentes disparadores del mismo, 238 estudiantes.

Se realizó una charla de habilidades sociales para estudiantes de beca 0 con una participación de 40 personas y un taller para personas con espectro autista sobre habilidades blandas, mismo se grabó en coordinación con la unidad de Cultura y CETE para uso general de toda la población CUC.

#### Problemas presentados:

No se pudo captar a la población institucional en el pasillo de aulas y realizar mediciones antropométricas y toma de Presión Arterial, el taller a docentes al manejo en el aula de estudiantes con espectro Asperger, ni la capacitación en el tema de Atención a estudiantes con discapacidad auditiva.

#### Actividades Fuera de Programación:

##### Unidad Cultura

Dos artistas plásticos realizaron una exposición virtual, en agosto la exposición "Ancestralidad" en el marco de las jornadas de la Puebla de los Pardos y en octubre "Ya viene la mascarada" una colectiva de artistas cartagos, ambas actividades fueron visitadas por nuestras redes sociales.

##### Unidad Deportiva

- 18 Entrenamientos Presenciales en Mini-gimnasio para Funcionarios de la Institución.
- Se realizaron 5 Convivios Deportivos Virtuales UNA-UTN- CUC. Organizados por el CUC.

##### Unidad Psicoeducativa

###### A. PROGRAMA DE NECESIDADES EDUCATIVAS CON O SIN DISCAPACIDAD (PRONED)

- Se ofrecieron 183 Adecuaciones Curriculares y de Acceso, dando atención de todas las solicitudes de los tres cuatrimestres 2020.



- Se brindaron 243 Citas de seguimiento a los estudiantes que solicitaron Adecuaciones Curriculares en el I Y II Cuatrimestre.
- Se realizaron 3 talleres cuatrimestrales a estudiantes del PRONED con Adecuación curricular y/o Acceso (2) I y II Cuatrimestre 2020.
- Se ofrecieron 55 asesorías individuales de seguimiento a: estudiantes, docentes y Directores de Carrera.
- Una capacitación Consejo Académico en tema "No a la Xenofobia ni a la discriminación".

#### B. PROGRAMA TUTORIAS ESTUDIANTILES

- Se nombraron 59 Tutores entre el I y II Cuatrimestre 2020.
- Se atendieron 300 solicitudes de tutorías entre e I y II Cuatrimestre 2020.
- Se impartieron 3 Talleres de Inducción de Tutores de los 3 Cuatrimestres 2020.

#### C. PROGRAMA DE ORIENTACION VOCACIONAL

- Se atendieron a 15 estudiantes que solicitaron Orientación Vocacional en I y II Cuatrimestre 2020.
- Se coordina con estudiante de TI, Proyecto de Programa Orientación Vocacional (Test de Orientación Vocacional específico para el CUC), para implementar en el año 2021.

#### D. OTRAS ACTIVIDADES

- Se atendieron cincuenta citas clínicas a estudiantes que solicitaron por medio de telepsicología.
- Se atendieron ochenta citas clínicas a funcionarios administrativos y docentes.
- Se realizaron cinco Reuniones mensuales con la CIAD.
- Se realizaron seis Charlas en Temas de Discapacidad: 3 Dirigidas a Docentes, 2 Administrativos y 1 Brigada Institucional.

- Se llevan a cabo seis Reuniones con Equipo Interdisciplinario de la Salud.
- Una Reunión con enlace de SINAES.
- Un conversatorio con Consejo Académico tema "Cuando la boca calla la boca el Cuerpo habla".

#### Unidad Médica

- 1- Charla Generalidades del coronavirus (modo de trasmisión, prevención y comportamiento); 39 participantes.
- 2- Visita a 4 aulas para dar educación sobre prevención del coronavirus; 34 estudiantes.
- 3- Charla Planificación Familiar (métodos anticonceptivos); 24 participantes.
- 4- Charla Síndrome Neurocardiogénico (generalidades y como tratar este síntoma); 21 participantes.

#### Unidad Trabajo Social

Durante el año se brindaron adicionalmente las siguientes becas:

BECA CULTURAL 1: 9  
 BECA CULTURAL 3: 35  
 BECA DEPORTIVA 1: 14  
 BECA DEPORTIVA 2: 3  
 BECA DEPORTIVA 3: 126  
 BECA DEPORTIVA 4: 2  
 BECA EXCELENCIA ACADÉMICA: 31  
 BECA FUNCIONARIO: 16  
 BECA TRIBUNAL: 12

#### Unidad de Psicología

Participación en un conversatorio sobre prevención del suicidio que se realizó de manera interinstitucional donde participaron: TEC, Casa de la Ciudad, CUC, CCSS y Ciudad de los niños con una participación de 300 personas.

<b>OBJETIVO: 20010209</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(BYD) Brindar servicios y productos de información actualizados para co-ayudar al proceso de enseñanza - aprendizaje e investigación.		Departamento de Biblioteca y Documentación (Coordinador) Gustavo Adolfo Masis Bonilla (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001020901</b> (BYD) Implementar durante el año 2020 una base de datos a texto completo.	Base de datos implementada [AVANCE: 100%]. ----- Cantidad de consultas generadas en la base de datos [AVANCE: 0%]. ----- Porcentaje de satisfacción [AVANCE: 0%].	¢105.107.434,23	¢87.108.527,37

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.09.01. Implementar durante el año 2020 una base de datos a texto completo.

#### Logros / Avances:

Debido a la necesidad detectada por la Biblioteca de contar con recursos digitales que permitan la recuperación de información por parte del usuario, sin necesidad de desplazarse físicamente a la Institución por el Covid-19 y otras situaciones que se puedan presentar, se optó por realizar las siguientes acciones:

1. Contratación y adquisición de dos Bibliotecas digitales a texto completo (Ebooks 7/24 y Alfaomega Cloud) que, según previo análisis del Departamento de Biblioteca, cumplen con los requerimientos de la malla curricular de la Institución.
2. Adquisición de licencia de libros electrónicos a través de la Editorial EUNED, ya que representan alta demanda en la comunidad usuaria.
3. Asimismo, se cumplió con la alfabetización de usuarios, por medio de manuales en el uso de las bases de datos / Bibliotecas digitales, suministrados por los distintos canales de difusión de la Biblioteca.

#### Problemas presentados:

Al igual que en el primer semestre, se continua con la Emergencia Mundial del COVID-19, lo cual generó que se presentaran problemas con los tiempos de entrega del material impreso y la contratación de las bibliotecas digitales.

Se tenía planificado alfabetizar a una mayor cantidad de usuarios, de forma presencial, en el uso de las bibliotecas digitales; pero debido a la Emergencia Mundial del COVID-19 se tuvo que migrar a la virtualización, dificultando llegar a la totalidad de los usuarios.

#### Medidas Correctivas:

Se refuerza la alfabetización virtual, por medio de los canales de difusión de la Biblioteca, debido a la emergencia mundial del COVID-19.

#### Actividades Fuera de Programación:

Para el I Semestre del 2020 la Biblioteca presenta la siguiente información:

a. Estadística de Circulación de material bibliográfico y didáctico:

Préstamos a estudiantes: (Para un total de: 5.852 préstamos)

- Carrera de Dirección y Administración de Empresas: 1774
- Carrera de Electrónica: 157
- Carrera de Investigación Criminal: 875
- Carrera de Mecánica Dental: 452
- Carrera de Secretariado Ejecutivo: 643
- Carrera de Tecnologías de la Información: 260
- Carrera de Turismo: 917
- DECAT: 48
- Docentes: 487
- Funcionarios Administrativos: 118
- Asistentes de Laboratorio: 56
- Externos: 27
- Personal de la Biblioteca: 0
- ADM-KOHA: 38

Devolución: (Para un total de: 5.223 devoluciones)

- Carrera de Dirección y Administración de Empresas: 1537
- Carrera de Electrónica: 141
- Carrera de Investigación Criminal: 736
- Carrera de Mecánica Dental: 430
- Carrera de Secretariado Ejecutivo: 570
- Carrera de Tecnologías de la Información: 244
- Carrera de Turismo: 848
- DECAT: 39
- Docentes: 464
- Funcionarios administrativos: 102
- Asistentes de Laboratorio: 48
- Externo: 28
- Funcionarios de la Biblioteca: 2
- ADM-KOHA: 34

Renovación: (Para un total de: 1.584)

- Carrera de Dirección y Administración de Empresas: 188
- Carrera de Electrónica: 38
- Carrera de Investigación Criminal: 388
- Carrera de Mecánica Dental: 138
- Carrera de Secretariado Ejecutivo: 297
- Carrera de Tecnologías de la Información: 122
- Carrera de Turismo: 235
- DECAT: 3
- Docentes: 84
- Funcionarios administrativos: 37
- Asistentes de Laboratorio: 48
- Externo: 0
- Funcionario de la Biblioteca: 0
- ADM-HKOHA: 6

b. Estadística de uso de Laboratorio de informática docente:  
Préstamos: 119

c. Estadística de uso de Laboratorio de informática estudiantes: Préstamos: 947

d. Estadística de uso de la Sala de Reuniones: Préstamos: 80

e. Inducción de los Servicios de la Biblioteca a estudiantes de primer ingreso.

f. Charla en el uso de las Normas APA para principiantes.

g. Se adquirieron 350 libros impresos atinentes a la malla curricular.

h. Formación de usuarios en el uso correcto de las Normas APA 7 edición bajo modalidad virtual.

i. Se logró la recuperación del material bibliográfico que está en calidad préstamo que poseían los usuarios del primer cuatrimestre, por medio de citas programadas.

j. Se procedió a realizar el préstamo de material bibliográfico, por medio de la asignación de citas programadas a los usuarios que lo requirieran.

<b>OBJETIVO: 20010210</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(FIN) Efectuar los procesos de gestión financiera-contable para brindar los servicios a la comunidad institucional.		Departamento de Financiero (Coordinador) Martín Solano Méndez (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001021001</b> (FIN) Incrementar en un 2% la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que brinda financiero.	Cantidad de procesos efectuados [AVANCE: 0%]. ----- Incremento en el porcentaje de satisfacción [AVANCE: 0%].	¢41.327.687,62	¢39.753.906,15
<b>2001021002</b> (FIN) Minimizar en al menos 2 servicios financieros los tiempos de atención de clientes.	Servicios financieros con tiempo de atención reducidos [AVANCE: 50%].	¢84.153.403,62	¢92.504.678,13

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.10.01. Incrementar en un 2% la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que brinda financiero.

#### Logros / Avances:

No existe avance en esta tarea durante el periodo.

#### Problemas presentados:

No se puede medir el incremento en la satisfacción de los usuarios, dado que no se cuenta con un antecedente de años anteriores, sin embargo, los consultados externan su nivel de satisfacción actual en el formulario aplicado.

No se contaba con un instrumento base para la consulta, por lo que se tuvo que diseñar desde el principio.

Se envió a una cantidad importante de personas, sin embargo, muchos no contestaron.

#### Medidas Correctivas:

Se prevé para febrero de 2021 realizar un segundo instrumento de aplicación, para realimentar los procesos de mejoramiento del Departamento.

#### Actividades Fuera de Programación:

Se implementó plataforma SINPE Móvil, mejorándose la experiencia de los clientes al momento de realizar los pagos de matrícula y servicios.

Se diseñó y actualiza una base de datos con los salarios históricos con la finalidad de atender de forma más ágil la emisión de certificaciones de salarios a nivel histórico.

Se modifican las informaciones de los procedimientos de pago de servicios para que los usuarios tengan información actualizada.

### **20.01.02.10.02. Minimizar en al menos 2 servicios financieros los tiempos de atención de clientes.**

#### Logros / Avances:

Se implementa la automatización del proceso para el cobro de aranceles.

1. Aranceles en Línea: Consiste en un sistema informático basado en una plataforma web y provisto por una empresa proveedora de servicios de pago denominada PSP, esta plataforma provee y permite el pago de aranceles facturados a estudiantes a través de las tarjetas de crédito, tarjetas de debito, pagos que se transan en tiempo real. Esta plataforma se vincula al actual sistema de pagos con GTI-CUC, por lo tanto, queda acreditada la matrícula en línea y actualiza de inmediato la deuda pendiente.
2. SINPE Móvil: Se logra implementar la plataforma de Pagos SINPE Móvil, la cual dirige de forma más rápida y eficiente el pago de aranceles y se diseña un procedimiento como guía a los usuarios. El cual se publica en los canales de comunicación, con un uso en promedio de recaudación de 75 transacciones mensuales



#### Problemas presentados:

1. El sistema no registra el 100% de los cobros procesados mediante el Datafono virtual, situación que fue elevada a la oficina de Tecnología Informática para el análisis y revisión por parte de la empresa proveedora del sistema. Lo anterior genera incongruencias para lograr el cierre de las cajas de cobro del sistema AVATAR.
2. Resistencia al cambio de parte de los usuarios del servicio.
3. Dificultad de acceso a la Consulta de las transacciones aplicadas en bancos.
4. Retrasos en la realización de los trámites de formalización SINPE Móvil

#### Medidas Correctivas:

1. Se eleva la situación presentada a la Dirección Administrativa y a la oficina de Tecnología Informática para el análisis y revisión por parte de la empresa proveedora del sistema.
2. Para el mes de febrero 2021 se prevé el diseño de un instructivo de uso interno de SINPE Móvil.
3. Se planea para el mes de marzo 2021 un plan de divulgación de pago por plataforma SINPE Móvil, sustituyendo a los procesos de depósito bancario.

#### Actividades Fuera de Programación:

Se implementa la norma 17 de Propiedades de Inversión y la Norma y NICSP 8 de Negocios Conjuntos.

<b>OBJETIVO: 20010211</b> (SOP) Mejorar los procesos del Departamento de Servicios Operativos, con el fin de satisfacer los diferentes grupos de interés del CUC.		<b>RESPONSABLES:</b> Departamento de Servicios Operativos (Coordinador) Evelyn Leitón Rojas (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001021101</b> (SOP) Determinar 2 veces al año el porcentaje de satisfacción con relación en los servicios que brinda Servicios Operativos.	Encuestas de satisfacción realizadas [AVANCE: 100%]. ----- Porcentaje de satisfacción con los servicios que se brindan [AVANCE: 95.5%].	₡360.089.902,87	₡408.411.037,48

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.11.01. Determinar 2 veces al año el porcentaje de satisfacción con relación en los servicios que brinda Servicios Operativos.

#### Logros / Avances:

La aplicación de las Encuestas de ambos Semestres las tuvo a cargo el Departamento de Servicios Operativos. Los instrumentos fueron debidamente validados por el área de Investigación de la Dirección de Planificación y Desarrollo, quien a su vez estableció las escalas de evaluación y se utilizó la herramienta Google Drive para su aplicación. Las áreas evaluadas fueron: Conserjería, Mantenimiento, Transporte, Bodega, Asistente Administrativa y Seguridad y Vigilancia. Las áreas evaluadas principalmente fueron: el servicio brindado por cada una de las áreas, así como, el servicio al cliente. Teniéndose lo siguiente:

1. La encuesta del primer Semestre se realizó en el mes de julio.
2. La encuesta del segundo Semestre, se realizó en el mes de noviembre.

De dichas encuestas se obtuvieron los siguientes resultados de satisfacción (promedio de ambas encuestas):

1. Conserjería: 9.12%.
2. Mantenimiento: 9.44%.
3. Transporte: 9.79%.
4. Bodega: 9.56%.
5. Asistente Administrativa: 9.74%
6. Seguridad y Vigilancia: 9.64%.

Promedio General: 9.55%

Los resultados de las evaluaciones de las seis áreas son muy satisfactorios; ya que, se encuentran por encima del 9,00% en una escala del 0.00% al 10.00%.

En general, la percepción del servicio al cliente y de los servicios como tales que brinda el Departamento, es bastante buena y se destaca que los encuestados señalan el trato de los funcionarios y la calidad de personas con las que se cuenta en el Departamento, sin embargo, hay aspectos puntuales a mejorar, que deberán ser atendidos oportunamente.

Los servicios que brinda el Departamento se encuentran bien posicionados en la población encuestada.

El respaldo de todo lo referente a las encuestas se envió a la Dirección de Planificación y Desarrollo correspondiente al instrumento, la base de datos y los informes: CUC-DAF-SO-01 y 02-2020.

#### Problemas presentados:

La encuesta del primer Semestre estaba programada para realizarse en el mes de marzo a toda la comunidad institucional; sin embargo, por la situación de la pandemia COVID-19, no fue posible; por lo que, se aplicó en el mes de julio únicamente a funcionarios (administrativos y docentes).

La respuesta obtenida no abarcó el 100% de los funcionarios encuestados. En la encuesta del I Semestre se obtuvo una respuesta del 84.81% (que equivale a 67 funcionarios de 79 a los que se les envió la encuesta) y en la del II Semestre se obtuvo una respuesta del 68% (que equivale a 57 funcionarios de 83 a los que se les remitió la encuesta).

Para obtener respuesta a la encuesta, en ambos semestres, se tuvo que realizar varios recordatorios a los funcionarios.

#### Medidas Correctivas:

Siendo que, en ambos periodos, los encuestados identificaron como una oportunidad de mejora el tema de los modales, se coordinó con el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos se nos brinde una charla al respecto. La cual fue debidamente coordinada con la Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas para su realización. Actividad que se espera realizar a manera de refrescamiento en el 2021.

En cuanto a las oportunidades de mejora, específicamente para cada una de las áreas, fueron analizadas y presentaron una propuesta de mejora según oficios: CUC-DAF-SO-284, 285, 286, 287, 288, y 289 -2020 (I Semestre), CUC-DAF-SO-400, 401, 402, 403, 404, 405, 406-2020 (II Semestre), las cuales fueron avaladas por la Jefatura. Importante indicar que no todas las oportunidades de mejora eran implementables, siendo que, muchas de ellas, son percepciones particulares de algún funcionario, o bien, materialmente no era posible su implementación.

#### Actividades Fuera de Programación:

De acuerdo con la emergencia por el COVID-19, el Departamento de Servicios Operativos realizó los siguientes aportes:

- Se les entregó a los funcionarios que se encuentran haciendo trabajo presencial guantes desechables, caretas de seguridad, cubre bocas.

- Se facilitaron dispensadores para higiénico, toallas, jabón y alcohol gel, tres termómetros digitales y acrílicos, botellas con sanitizador para la limpieza de teléfonos, teclados y escritorios.
- Se realizaron compras para atender la situación COVID-19, entre las que están: guantes, cubre bocas, 20 lavatorios con pedal, dispensadores de jabón, toallas y alcohol gel (con concentración de alcohol establecida por el Ministerio de Salud), acrílicos para las áreas de: Gestión Institucional de Recursos Humanos, Bodega, SIC, Financiero y Registro, persianas para las áreas de: Financiero, Consejo Directivo, Registro y Decanatura y batas para la carrera de Mecánica Dental.
- Se implementaron nuevos lineamientos de limpieza y de desinfección, viéndose aumentadas las labores del área de Conserjería.

Durante el año se brindaron los siguientes servicios:

### **1. Transporte**

- Se recibieron y ejecutaron 123 solicitudes de vehículo.
- Se le realizó mantenimiento general y reparación al Vehículo Institucional Pick up.
- Se le realizó al Vehículo Institucional Grand Vitara el cambio de aceite una vez.

### **2. Mantenimiento**

Un total de 71 trabajos atendidos por solicitudes de boletas entre los cuales están: 31 tipos de reparaciones varias, 12 trabajos en fontanería y 28 trabajos en electricidad.

### **3. Infraestructura**

- Cambio de todas las luminarias por LED del Edificio de dos plantas y Mecánica Dental.
- Cambio del cielo raso de los Laboratorios de Alimentos y Bebidas, correspondiente a 84 m2 tablilla PVC.
- Mantenimientos a activos institucionales de diferentes dependencias: tanques sépticos, elevador, sistema de iluminación exterior, pintura total a la malla perimetral del campus, planta eléctrica.

#### Mantenimientos adjudicados:

- Instalación y recarga de sistema de control de olores en los sanitarios.
- Sistema No-Rayos.
- Bombas de agua.
- Planta de tratamiento.
- Mantenimiento y Conserjería.

#### Proyectos constructivos en gestión:

- Mejoras eléctricas.
- Compra de 800 pupitres (incluye la renovación de los del Colegio Jorge Volio).
- Compra de Pizarras vidrio temperado y sandblastado (incluye la renovación de los del Colegio Jorge Volio)
- Mobiliario para Salón multiuso el cual consta de: 72 sillas de colores y 12 mesas de comedor
- Mobiliario para uso institucional: 207 sillas entre tipo esperan y secretarial.
- 19 kioscos a ubicar en diferentes partes del campus
- Anteproyecto de la Sala de Defensa Personal y Salón Multiuso
- Anteproyecto de la ampliación de la Oficina de Tecnología Informática.

#### En proceso de adjudicación en SICOP.

- Remodelación de Sala de Defensa Personal.
- Construcción Salón multiuso.
- Ampliación de la Oficina de Tecnología Informática.
- II etapa aceras.
- II etapa paso cubiertos y láminas
- Cambio de techo ubicado al costado Sur del Edificio Administrativo.
- Cambio de techo domo central en la Sala Marco Aurelio Aguilar.
- Construcción de monitores en el Edificio Administrativo, ubicados uno al costado norte y otro al costado sur.
- Remodelación de cuatro baños del Edificio administrativo.
- Construcción de Estacionamientos de bicicletas.
- Forro de las paredes internas del gimnasio-auditorio y colocación de aislante térmico en el techo, así como trabajos varios
- Accesos automatizados a puertas internas (4) del Edificio Marco Aurelio Aguilar.

#### **4. Conserjería**

Se le dio trámite a 63 solicitudes entre las cuales están: préstamo de sillas y mesas, servicio de alimentación, colocación de toldos, traslado de activos y servicios varios.

El Departamento realiza semanalmente la recolección de la información, con respecto a los Formularios de Bandera Azul: Zonas Verdes, Residuos No Valorizables, Limpieza de Fregaderos y Piletas, Limpieza de Lavatorios y Sanitarios, Limpieza de Aulas, los cuales se pasan mensualmente para la tabulación respectiva. Es importante mencionar que se recibió el galardón de la bandera con cuatro estrellas (una más que el año pasado), galardón que se otorga anualmente, el cual premia el esfuerzo y el trabajo voluntario de las diferentes instituciones que buscan mejorar las condiciones higiénicas, ambientales y utilizan el PBAE como instrumento para mitigar y adaptarse al Cambio Climático.

#### **5. Bodega**

- Se recibieron y entregaron 215 boletas de Servicio de materiales (requisiciones).
- Se ingresaron 75 activos registrados.
- Un ingreso por caja chica.
- Por el sistema AVATAR y SICOP se registraron 123 entradas de diversos materiales que quedan en bodega (incluyen: activos, papelería y productos varios).
- Se gestionó la compra de 122 artículos propios de insumos de Bodega.

#### **6. Seguridad**

Se atendió el servicio de seguridad con los dos oficiales de planta y la contratación de una empresa de seguridad.

#### **7. Otros**

Se ejecutaron 30 solicitudes del préstamo del Gimnasio Auditorio en diferentes actividades, tanto Institucionales como a Instituciones Externas.

<b>OBJETIVO: 20010212</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(ARCH) Garantizar el resguardo de documentación relevante para brindar información a usuarios tanto internos como externos de la institución.		Archivo (Coordinador) Emilia Montoya Fernández (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2001021201</b> (ARCH) Aumentar en un 5% el porcentaje de satisfacción del servicio al cliente del Archivo Institucional con respecto al 2019	Porcentaje de satisfacción [AVANCE: 0%].	¢10.254.995,81	¢9.921.726,89

### Metas Programadas:

#### 20.01.02.12.01. Aumentar en un 5% el porcentaje de satisfacción del Servicio al Cliente del Archivo Institucional con respecto al 2019

#### Logros / Avances:

Se presenta a la jefatura inmediata, la Decanatura mediante oficio CUC-DEC-ARIN-14-2020 el Informe de resultados encuesta de satisfacción sobre los servicios brindados por el Archivo Central de la Institución, en el cual tiene por objeto medir una serie de indicadores sobre la opinión y la satisfacción que el cliente interno tiene con respecto a diferentes aspectos relacionados con el trabajo realizado en el Archivo Central, con el objeto de planificar actuaciones que redunden en una mejora de la calidad en nuestra Unidad.

- Se obtuvo una tasa de respuesta media de un 51,35%.
- Se obtienen una calificación de satisfacción alta.



Acciones realizadas para mejorar los aspectos negativos presentados:

- Se realizó una capsula informativa cada semana, sobre temas Archivísticos, la cual se publicará en la red de comunicación para conocimiento de la población del CUC.
- Se solicitó mediante oficio CUC-DEC-ARIN-07-2020 un espacio en el Consejo Académico para realizar una charla sobre gestión documental y, de ser necesario, ver las necesidades, dudas y consultas que surjan de la misma; para dar acompañamiento individualizado a cada una de las carreras, la cual si pudo llevarse a cabo.
- Se solicitó mediante oficio CUC-DEC-ARIN-08-2020 un espacio en el Consejo Administrativo para realizar una charla sobre gestión documental y, de ser necesario, ver las necesidades, dudas y consultas que surjan de la misma; para dar acompañamiento a cada dependencia. Se solicitó, pero no se pudo realizar por el COVID-19.
- En cuanto a la migración de datos, se habló con el Encargado de TI, ya que se tiene la partida presupuestaria para adquirir equipo de cómputo necesario para la digitalización de documentos que se custodian en el Archivo.
- Se está trabajando, mediante la modalidad de teletrabajo, la digitalización de documentos existentes en el depósito de archivo.
- Se solicitó conformar la Comisión para normalizar y regular el uso de documentos electrónicos a nivel institucional, la cual inicio labores el pasado 14 de febrero.
- Dicha comisión también trabajará el punto de dar una propuesta de estructura para el manejo de carpetas a nivel interno.

---

Se presenta a la Decanatura mediante correo electrónico el Informe de resultados encuesta de satisfacción sobre los servicios brindados por el Archivo Central de la Institución para el 2020, en el cual tiene por objeto medir una serie de indicadores sobre la opinión y la satisfacción que el cliente interno tiene con respecto a diferentes aspectos relacionados con el trabajo realizado en el Archivo Central para tomar los datos y compararlos con la encuesta del 2019 y determinar si se dio un aumento en la satisfacción de los usuarios. El mismo fue revisado por la compañera Karen Morales de DPD, para realizar el comparativo al respecto se determinó:

- Para su respuesta el cuestionario se aplicó vía correo electrónico institucional a un total de setenta y siete funcionarios administrativos del CUC, de los cuales contestaron un total de treinta y ocho cuestionarios; obteniendo un porcentaje de participación del 49,35 %. Un porcentaje menor de participación comparado con el 2019, lo cual afecta a la hora de comparar los datos.
- A pesar de ser menor el porcentaje de respuestas se obtienen una calificación de satisfacción alta.
- De acuerdo a la calificación obtenida en los aspectos evaluados y el porcentaje de satisfacción, se obtienen una calificación de satisfacción alta, manteniendo los parámetros del estudio realizado el año anterior.
- El mayor porcentaje 89,54% indica que utilizó los servicios brindados por el Archivo Central varias veces al año, las personas que hicieron su visita varias veces al mes corresponden al 7,9% y un menor porcentaje indica que lo hace de forma diaria para el 2,6%.
- Se consultó el grado de satisfacción de los usuarios sobre aspectos como: instalaciones, comodidad, y seguridad del Archivo Central el cual, comparado con el año 2019, se logra determinar un aumento del 1%.
- Se consultó el grado de satisfacción de los usuarios acerca de aspectos enfocados en el servicio al cliente brindado como: horarios de atención, atención telefónica, trato, tiempos de respuestas y otros, al realizar la comparación de estos datos con el 2019, se ve una leve disminución en los porcentajes de satisfacción (pero esta disminución puede verse relacionada directamente con el menor porcentaje de formularios de respuesta recibidos).
- Finalmente, esta encuesta da como resultado un alto porcentaje de personas satisfechas con el Archivo Central en los diversos aspectos consultados, así como una disminución de las personas que están poco satisfechas.

## **20.02. PROGRAMA II: Desarrollo Académico**

### **20.02.01. SUBPROGRAMA 2-1: DOCENCIA**

<b>OBJETIVO: 20020101</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(ACAD) Brindar ofertas académicas parauniversitarias en aras de solventar las necesidades del mercado laboral.		Academia (Coordinador) Cristian Castro Camacho (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2002010101</b> (ACAD) Brindar 7 ofertas académicas durante el año.	Cantidad de estudiantes graduados [AVANCE: 100%]. ----- Ofertas académicas brindadas [AVANCE: 100%]. ----- Promedio de estudiantes matriculados [AVANCE: 105.96%].	¢2.003.315.040,68	¢1.702.337.988,78
<b>2002010102</b> (ACAD) Desarrollar la Autoevaluación del proceso de Acreditación en las 6 carreras mediante los apoyos institucionales en el lapso de 1 año	Cantidad de carreras en proceso de autoevaluación [AVANCE: 83.33%]. ----- Carreras acreditadas [AVANCE: 100%].	¢117.161.446,33	¢98.214.458,41
<b>2002010103</b> (ACAD) Impartir talleres de habilidades blandas a 1000 estudiantes en un lapso de 1 año.	Cantidad de estudiantes capacitados en habilidades blandas por carrera [AVANCE: 51.2%].	¢115.320.034,33	¢97.896.968,66

## **Metas Programadas:**

---

### **20.02.01.01.01. Brindar 7 ofertas académicas durante el año.**

#### **Logros / Avances:**

Durante el año 2020, el Colegio Universitario de Cartago brindó siete ofertas académicas para la población estudiantil, el promedio de estudiantes matriculados ascendió a 2.437 y la cantidad de estudiantes graduados fue de 402. Las graduaciones, se realizaron bajo los más estrictos protocolos de protección, según las recomendaciones del Ministerio de Salud.

Es importante mencionar que, debido a la situación que atraviesa el país relacionada con el COVID-19, los cursos finalizaron en forma no presencial. Para ello, las Direcciones de Carrera solicitaron a los docentes, la elaboración de un plan de atención remedial en el que se señalaba la forma de continuar el programa del curso, sin afectar contenidos.

Se elaboró un protocolo sanitario, en coordinación con la Unidad Médica y la Unidad de Seguridad e Higiene Ocupacional, en caso de requerirse el uso de algún laboratorio institucional.

Los planes de estudio de las carreras de Dirección y Administración de Empresas, Secretariado, Tecnologías de Información, Mecánica Dental y Turismo ya fueron actualizadas y aprobadas por el Consejo Superior de Educación. La actualización del Plan de Estudios de la Carrera de Investigación Criminal ya fue presentada, por el Consejo Directivo, al Consejo Superior de Educación y estamos a la espera de su aprobación.

**20.02.01.01.02. Desarrollar la Autoevaluación del proceso de Acreditación en las 6 carreras, mediante los apoyos institucionales, en el lapso de 1 año.**

**Logros / Avances:**

El Diplomado en Electrónica es actualmente la única carrera acreditada por SINAES en el Colegio Universitario de Cartago.

Actualmente tres carreras ya entregaron, de forma oficial, el informe de autoevaluación ante SINAES, las cuales son: Dirección y Administración de Empresas, Mecánica Dental y Secretariado Ejecutivo. Por otra parte, dos carreras ya iniciaron sus procesos de autoevaluación para entregar dicho informe en un futuro próximo, las cuales son: Investigación Criminal y Tecnologías de la Información.

En detalle, el 24 de noviembre 2020, la carrera de Mecánica Dental entregó a la Decanatura el informe de Autoevaluación, y ese mismo día el Formulario de Admisibilidad ante SINAES; el 18 de noviembre 2020, la carrera de Dirección y Administración de Empresas entregó a la Decanatura el informe de Autoevaluación, y el 27 de noviembre 2020 el Formulario de Proceso de Admisibilidad ante SINAES; finalmente, la carrera de Secretariado Ejecutivo entregó el Informe de Autoevaluación el 13 de noviembre, y el Formulario de Proceso de Admisibilidad el 16 de noviembre 2020. En conclusión, la meta para desarrollar la autoevaluación en el proceso de acreditación llega a cinco carreras.

**Problemas presentados:**

El Diplomado en Turismo, debido al retraso que existía en cuanto a la aprobación de los planes de actualización, presenta también un retraso en el proceso de acreditación SINAES.

### **20.02.01.01.03. Impartir talleres de habilidades blandas a 1000 estudiantes en un lapso de 1 año.**

#### Logros / Avances:

Durante el año 2020, se impartieron charlas relacionadas con habilidades blandas a 512 estudiantes (186 durante el I semestre y 326 en el II semestre), lo que corresponde a un 51.2% de la meta propuesta.

Se coordinó con la Bolsa de Intermediación de Empleo para la elaboración de un video relacionado con este tema, lo cual facilitaría enormemente esta labor, ya que los estudiantes podrán tener acceso en línea y sin limitaciones de tiempo.

#### Problemas presentados:

La emergencia nacional producida por el COVID-19, ha disminuido la realización de capacitaciones dirigidas a estudiantes, en el tema de habilidades blandas.

#### Medidas Correctivas:

Las carreras han logrado concretar charlas, a nivel virtual, sobre el tema de habilidades blandas. La temática de este tipo de capacitaciones continuará en el año 2021.

<b>OBJETIVO: 20020102</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(ACAD) Incorporar las nuevas tendencias tecnológicas en las carreras para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje		Academia (Coordinador) Cristian Castro Camacho (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2002010201</b> (ACAD) Diseñar 2 cursos virtuales mediante la herramienta Moodle en un lapso de 1 año.	Cantidad de mejoras tecnológicas incorporadas en las carreras [AVANCE: 100%].  ----- Cursos virtuales diseñados [AVANCE: 0%].	¢117.066.446,33	¢97.981.253,07

### Metas Programadas:

#### 20.02.01.02.01. Diseñar 2 cursos virtuales mediante la herramienta Moodle en un lapso de 1 año.

#### Logros / Avances:

No se reportan logros

#### Actividades Fuera de Programación:

El CETE impartió de forma no presencial, el curso "Adaptabilidad para el Cambio", dirigido a todos los docentes de las siete carreras del CUC y a todos los docentes de DECAT; lo anterior como una estrategia promovida por la Decanatura, para dotar a todos los docentes institucionales de conocimientos en la plataforma MOODLE y Teams, así como en otras tecnologías modernas, para que nuestros docentes pudieran enfrentar la emergencia por COVID-19 con conocimientos modernos que enriquecieran el proceso de

enseñanza- aprendizaje tele-presencial. Por otra parte, se brindó la capacitación virtual del curso Habilidades Blandas a las carreras de Tecnologías de la Información, a la Carrera de Turismo y a la carrera de Secretariado Ejecutivo.

En relación a la adquisición de equipo tecnológico se ha actualizado en gran medida los equipos tecnológicos educativos disponibles para préstamo en la Institución, concretamente se ha adquirido 5 proyectores para uso de la Academia y se tramitaron 5 más para uso de la DECAT, y por su parte, la carrera de Electrónica gestionó el ingreso de equipos para laboratorio: multímetros, PLC's, reles y 3 impresoras 3D para el uso de los estudiantes de la carrera.

El Centro de Tecnología Educativa tramitó el préstamo de un total de 1843 equipos distribuidos, 34 boletas de préstamo de la Sala de Multimedia y elaboró 12 video tutoriales con el propósito de apoyar las funciones docentes y estudiantiles.

Durante el año se tramitó la apertura de 100 cursos en el Cucvirtual, a la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica DECAT y 1112 cursos virtuales para la Dirección Académica.

La señora Cristina Murillo Li, docente de la carrera de Mecánica Dental, participó en el Showroom LAB DAY en Chicago, en donde las grandes empresas que producen materiales, equipos e instrumentos, exponen lo más nuevo en equipos para laboratorio y clínicas dentales.

Se brindó además la capacitación sobre el CUC Virtual dirigida al uso de plataforma para estudiantes. Finalmente, se brindó capacitación en Teams y CUC Virtual a profesores de nuevo ingreso a solicitud del Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos.

Se brinda mantenimiento a la plataforma CUC Virtual cada semana. Igualmente, se realizaron tres publicaciones en la Red institucional para brindar información sobre la plataforma CUC Virtual y sobre como maximizar el uso de la conexión a internet a la hora de utilizar las plataformas educativas institucionales a la comunidad institucional, y se confeccionó material informativo para guiar el uso de la plataforma CUC Virtual para los estudiantes.



<b>OBJETIVO: 20020103</b>		<b>RESPONSABLES:</b>	
(ACAD) Desarrollar mecanismos para la vinculación de estudiantes y graduados con empleadores		Academia (Coordinador) Cristian Castro Camacho (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2002010301</b> (ACAD) Desarrollar a través del año al menos 2 mecanismos de vinculación dirigidos a estudiantes y graduados del CUC.	Cantidad de estudiantes vinculados con los diferentes mecanismos [AVANCE: 100%].  ----- Cantidad de mecanismos desarrollados [AVANCE: 100%].	¢116.661.446,33	¢100.542.448,89

**Metas Programadas:**

**20.02.01.03.01. Desarrollar a través del año al menos 2 mecanismos de vinculación dirigidos a estudiantes y graduados del CUC.**

Logros / Avances:

1. Coordinaciones con empresas privadas e instituciones públicas

Se realizaron coordinaciones con diversas empresas, principalmente ubicadas en el GAM, de las cuales se obtuvieron 32 solicitudes de recurso humano egresado del CUC, logrando la contratación de 19 personas.

Coordinación con la Policía de Control de Drogas, realizándose dos actividades informativas sobre proceso de reclutamiento, para estudiantes activos y egresados. Asistieron 120 personas a esta actividad.

A partir del 02 de noviembre de 2020 el señor Bryan Ramírez Brenes asumió de manera ad honorem y como recargo la Bolsa de Intermediación de Empleo, después de una solicitud realizada por el Director Académico, señor Cristian Castro Camacho al Decano señor Alexander Hernández Camacho. Se mantiene la vinculación estratégica con las siguientes empresas: CINDE, Intel, INA, Smile Direct Club, Dell Technologies, Edwards C.R., y Grupo Diverscan entre otras.

## 2. Prácticas supervisadas

Se brindan opciones de practica supervisada a 16 jóvenes de diferentes carreras, de los contactos empresariales con los que cuenta esta Unidad.

### Problemas presentados:

Debido a que la Unidad de Bolsa de Empleo se encontraba sin un funcionario a cargo, la Dirección Académica se mantuvo varios meses sin ofrecer el servicio en toda su capacidad.

### Medidas Correctivas:

El nombramiento ad honorem del señor Bryan Ramírez Brenes se consolidó satisfactoriamente.

### Actividades Fuera de Programación:

- Atención estudiantes y egresados, servicio al cliente: En temas como: elaboración de currículos, preparación entrevista, solicitudes de empleo entre otras. (existe registro de firmas).
- Se brindaron 5 Charlas -Talleres de Inducción de Práctica y Mercado laboral, un total de 89 personas de diferentes carreras del CUC en temas de: Estrategias de búsqueda de empleo, Currículo, Entrevista, Habilidades Blandas, perfiles de salida (existe registro de firmas).
- Se realizó una reunión con la Gerente de COLOPLAST. En donde se realizó la alianza estratégica entre la carrera de electrónica y los cursos libres de la DECAT.

- Se actualizaron todos los procesos de unidad los cuales fueron referidos a la Unidad de Gestión de Procesos para su aprobación.
- Participación del Plan remedial para PYMES efectuado en el MEIC.
- Solicitud a la señora Silvia Hidalgo, Directora Zona Económica Especial Cartago, la certificación de integración y participación del CUC en esta estrategia económica.
- Se brindan opciones de practica supervisada a 16 jóvenes de diferentes carreras de los contactos empresariales con los que cuenta esta Unidad.
- Se realiza una base de datos de empresas que puedan servir para que estudiantes de diferentes carreras puedan hacer sus prácticas, el mismo es referido al Director de Carrera.

## **20.03. PROGRAMA III: Acción Social**

### **20.03.01. SUBPROGRAMA 3-1: Educación Comunitaria y Asistencia Técnica**

**OBJETIVO: 20030101**

**RESPONSABLES:**

(DECAT) Capacitar durante el período a personas en condición de vulnerabilidad, que provienen de programas sociales del Gobierno.

DECAT (Coordinador)  
Rodrigo Muñoz Azofeifa (Ejecutor)

METAS	INDICADOR [AVANCE]	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
<b>2003010101</b> (DECAT) Capacitar a 190 beneficiarios	Cantidad de personas capacitadas provenientes de programas sociales del gobierno. [AVANCE: 54.2105%]. ----- Personas matriculadas [AVANCE: 45.7895%]. ----- Porcentaje de satisfacción de las empresas contratantes. [AVANCE: 100%].	₡159.382.186,18	₡44.740.264,07

**Metas Programadas:**

---

**20.03.01.01.01. Capacitar a 190 beneficiarios**

**Logros / Avances:**

Durante el año 2020 se graduaron 17 personas en estado de vulnerabilidad, provenientes del programa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

A pesar de que el MTSS no contabiliza matriculas en este año 2020, es importante mencionar que la graduación de 16 estudiantes se llevó a cabo en febrero del 2020, misma se debe a la conclusión del curso de Operario Básico de la Industria Médica, haciendo mención que iniciaron 20 estudiantes durante el 2019. En el informe del POI del 2019 se presentó el caso del estudiante, en el cual se detalló que el mismo no pudo continuar con el Programa de Electricidad Residencial por motivo de enfermedad, para lo cual se procedió a congelar los cursos que tenía pendientes: Laboratorio de Electricidad y la Pasantía; sin embargo, para este 2020 el estudiante logra concluir satisfactoriamente y certificarse en el Programa de Electricidad.

Lo anterior, apegados a la recomendación emitida por la Contraloría General de la República de presentar los datos de los estudiantes graduados y no matriculados.

Se lograron atender 27 personas provenientes del INAMU y 59 personas provenientes del FIDEIMAS, a saber:

- **Instituto Nacional de la Mujer (INAMU):**

El Programa de capacitación y formación técnica del Colegio Universitario de Cartago para el Instituto Nacional de la Mujer, nació como una preocupación para atender a las usuarias de los servicios de atención especializada contra la violencia de las mujeres en los albergues de: San José, Limón y San Ramón. Por tal motivo se firmó el convenio entre ambas instituciones para poder cooperar en diferentes campos de capacitación.

Pretende que quiénes participen sean capaces de adquirir algunos conocimientos básicos en los diferentes cursos, para generar alguna mejora en su calidad de vida y, por qué no, en generar alguna idea que pueda terminar en su propio negocio.

Es importante mencionar que para este II Semestre se capacitaron a 27 personas en los siguientes cursos:

1. Hotelería-Mucama - INAMU CEAAM Área Metropolitana: 13 graduadas
2. Habilidades Blandas - Delegación de la Mujer: 14 graduadas

Es importante mencionar que, con el INAMU, se brindan capacitaciones bajo la modalidad de cursos abiertos, los cuales se trabajan en los diferentes albergues que tiene el INAMU a nivel nacional (Limón, San Ramón y San José). Dichos procesos no son contabilizados dentro del porcentaje de personas capacitadas, dado que no se les generan matriculas, por motivo de que la población está rotando constantemente en los centros.

Se debe mencionar que, para la semana del 09 al 14 de noviembre, dieron inicio las capacitaciones del curso Cuidado de la salud y estimulación físico mental, a las usuarias de los servicios del INAMU, de manera virtual, por medio de la plataforma Teams. En la semana de inicio se conectaron a la clase alrededor de 31 mujeres y sus hijos, quienes disfrutaron de un espacio de relajación y ejercicios.

Por otra parte, se dio inicio con el curso de Nutrición, Cocina y Hábitos Saludables de Alimentación, bajo la misma modalidad y en los mismos centros, generando espacios de aprendizaje y esparcimiento para las usuarias de cada albergue.

- **Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)-FIDEIMAS**

Se trabajó en un Programa de Asistencia Técnica Empresarial, como parte de la estrategia de acompañamiento técnico por parte de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso, para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, a cada uno de los microempresarios que han optado por los beneficios de garantía del FIDEIMAS.

Este acompañamiento empresarial, consistió en una asistencia y asesoría con cada persona beneficiaria, donde fueron abordados los indicadores más afectados en algunas de las áreas de administración, mercadeo, ventas y el área financiera. Dicha asistencia técnica correspondió a 4 sesiones de trabajo, en las cuáles se tuvo que realizar la aplicación de un diagnóstico de manera virtual, producto de este diagnóstico se efectuó una visita en el sitio o virtual, de acuerdo a cada caso, por la situación del COVID-19, con el propósito de plantear un plan de acción estableciendo las actividades y tareas a efectuar por parte del microempresario y por último el desarrollo de dos sesiones virtuales de seguimiento, con el fin de terminar el trabajo llevado a cabo por cada beneficiario.

Este acompañamiento empresarial, se brindó a microempresarios de la provincia de Cartago, así como del cantón de Turrialba y algunos casos de la zona de León Cortés y de Desamparados, los cuales requirieron de la orientación para fortalecer sus proyectos empresariales y, de esta manera, hacerle frente a la situación que están viviendo actualmente.

Es importante mencionar, para efectos de trazabilidad, que el año pasado se dejaron de reportar 86 personas remitidas por el INAMU, cuyo proceso de graduación se realizó a finales del 2019. Para los cuales se detallan los cursos brindados:

1. Cajas de Regalo con materiales de reciclaje, en la Delegación de la Mujer, para un total de 16 personas matriculadas y 16 graduadas.
2. Contabilidad Básica, en la Delegación de la Mujer, para un total de 16 personas matriculadas y 16 graduadas.
3. Mercadeo, en la Delegación de la Mujer, para un total de 23 personas matriculadas y 23 graduadas.
4. Ventas, CEAAM- Área Metropolitana, para un total de 22 personas matriculadas y 22 graduadas.
5. Manipulación de Alimentos, Área de Occidente, para un total de 9 personas matriculadas y 9 graduadas.

## Problemas presentados:

Por motivo de la Emergencia Nacional COVID-19 se ha visto una afectación en los procesos de capacitación que se venían trabajando con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) en alianza con la Empresa Edwards, en el curso de Operario Básico de la Industria Médica, dado que no existía la posibilidad de poder transformar el curso de manera presencial a virtual; esto debido a que las competencias propias del estudiante dependen de la motora fina, que debe de cerciorarse el docente de manera presencial para corregir dichas habilidades, lo cual de manera virtual es prácticamente imposible de realizar.

## Actividades Fuera de Programación:

### **Reuniones con Instituciones del Gobierno**

Se ha participado en 48 reuniones con las instituciones del gobierno:

#### A) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social(MTSS):

- 17/01/2020. Procesos de Capacitación Anual, 2020
- 29/01/2020. Coordinar el proceso de Capacitación de Operario Básico de la Industria Médica, en conjunto con MTSS-personal de Edwards-CUC.
- 30/01/2020. Reunión y charla de Busco Empleo, con Luis Zamora Fonseca del MTSS.
- 06/11/2020. Capacitación para el uso de la Agencia Nacional de Empleo (ANE).

#### B) Edwards lifesciences:

- 08/01/2020. Reunión con la empresa Edwards curso Operario Básico MTSS.
- 27/01/2020. Coordinar el proceso de Capacitación de Operario Básico de la Industria Médica, en conjunto con MTSS-personal de Edwards-CUC.
- 11/02/2020. Revisión de Acciones pendientes para los procesos de capacitación.
- 23/04/2020. Revisión de coordinación y de aspectos operativos del inicio de los procesos de capacitación.
- 03/06/2020. Revisión de la maya curricular para el curso de Operario Básico de la Industria Médica.
- 22/10/2020. Valoración de posible Inicio de Cursos de Operario Básico de la Industria Médica, reunión sostenida con Paola Calderón.



C) Ministerio de Economía, Industria y Comercio(MEIC):

- 09/03/2020. Reunión de sectores empresariales, 2020.
- 21/10/2020. Participación en el lanzamiento de la plataforma "Chequeo Digital".

D) Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)

- 03/02/2020. Estrategia de Capacitación 2020
- 13/03/2020. Rendición de cuentas, procesos de capacitación

E) FIDEIMAS

- 19/05/2020. Coordinación procesos de capacitación por medio de Asesorías Empresariales
- 22/05/2020. Revisión de instrumentos Asistencia Técnica a población beneficiaria FIDEIMAS
- 25/05/2020. Asistencia Técnica y acompañamiento Empresarial
- 29/05/2020. Validación diagnóstico y plan de acción
- 02/06/2020. Revisión del diagnóstico de las asesorías.
- 05/06/2020. Revisión de los documentos finales de planes de acción y formato de informes finales.
- 12/10/2020. Se participó en la reunión coordinada con el FIDEIMAS con los microempresarios, para explicarles sobre el catalogo digital que está desarrollando el FIDEIMAS.
- 16/10/2020. Reuniones con Gerente del FIDEIMAS y representantes de las universidades, para informar sobre el avance del proceso de
- 09/11/2020. Asistencia Técnica.

F) Instituto Nacional de las Mujeres

- 21/01/2020. Reunión para definir curso Hotelería del INAMU. Hotel Wyndham Garden, Escazú
- 04/02/2020. Aplicación de evaluaciones de los cursos permanentes. INAMU CEAAM Caribe.
- 07/02/2020. Reunión para presentación de docente curso Hotelería y Aplicación de evaluaciones de los cursos permanentes.
- INAMU CEAAM Área Metropolitana.
- 07/02/2020. Aplicación de evaluaciones de los cursos permanentes. INAMU CEAAM Área Occidente

- 12/02/2020. Reunión para presentación de docente curso Servicio al Cliente. INAMU CEAAM Área Occidente.
- 12/02/2020. Reunión para presentación de docente curso Habilidades Blandas. Delegación de la Mujer
- 18/02/2020. Inicio de curso de Hotelería. INAMU CEAAM Área Metropolitana
- 25/02/2020. Reunión para presentación de docente curso Manipulación de Alimentos. Delegación de la Mujer
- 02/03/2020. Reunión con docente y encargadas para curso Hotelería INAMU. Hotel Wyndham Garden, Escazú
- 03/03/2020. Reunión para presentación de docente curso Economía Familiar y Aplicación de evaluaciones de los cursos permanentes y cerrados. INAMU CEAAM Área Metropolitana.
- 03/03/2020. Reunión para presentación de docente curso Economía Familiar y Aplicación de evaluaciones de los cursos permanentes y cerrados. CEAAM Área Occidente.
- 06/03/2020. Reunión para presentación de docente curso Cajas de regalos con materiales de reciclaje y Aplicación de evaluaciones de los cursos permanentes. INAMU CEAAM Caribe.
- 13/07/2020. Reunión con Kattia Solís y Karen Murillo para conversar por la situación de la pandemia y la afectación sobre los cursos
- 21/07/2020. Reunión para coordinación de cursos a distancia "virtuales"-CEAAM Área Metropolitana
- 23/07/2020. Reunión para coordinación de cursos a distancia "virtuales"-CEAAM Caribe
- 23/07/2020. Reunión para coordinación de cursos a distancia "virtuales"-CEAAM Occidente
- 03/08/2020. Reunión cursos manipulación de alimentos y habilidades blandas-Delegación de la Mujer
- 03/08/2020. Reunión cursos nutrición, cocina y hábitos saludables de alimentación y cuidado de la salud y estimulación físico mental-CEAAM Área Metropolitana.
- 03/08/2020. Reunión cursos nutrición, cocina y hábitos saludables de alimentación y cuidado de la salud y estimulación físico mental-CEAAM Caribe
- 03/08/2020. Reunión para coordinación de cursos abiertos-CEAAM Área Metropolitana
- 04/08/2020. Reunión para coordinación de cursos a distancia "virtuales"-CEAAM Área Caribe
- 30/10/2020. Reunión coordinación inicio de cursos virtuales: nutrición, cocina y hábitos saludables de alimentación y cuidado de la salud y estimulación físico mental- CEAAM Caribe.
- 02/11/2020. Reunión coordinación inicio de cursos virtuales: nutrición, cocina y hábitos saludables de alimentación y cuidado de la salud y estimulación físico mental- CEAAM Occidente.
- 02/11/2020. Reunión coordinación inicio de cursos virtuales: nutrición, cocina y hábitos saludables de alimentación y cuidado de la salud y estimulación físico mental- CEAAM Área Metropolitana.
- 05/11/2020. Reunión presentación docente del curso cuidado de la salud y estimulación físico mental- CEAAM Caribe.

#### G) RECOPE

- 21/09/2020. Reunión con Leonardo Hidalgo, Eunice Paddyfoot Melone, Juan Badilla y funcionarios a capacitarse, con el fin de tener claridad en la propuesta de cursos presentada y los horarios a trabajar.

## **Ferías Empresariales**

Por motivo del COVID-19 y debido al comunicado que realizó el Gobierno de la República de Costa Rica de suspender eventos masivos y, bajo el principio de proteger la salud pública frente al coronavirus, las ferias empresariales que estaban programadas realizar este año, fueron suspendidas en su totalidad.

## **Porcentaje de satisfacción de las empresas contratantes**

En la semana del 07 al 11 de diciembre, se realizó un estudio de satisfacción al MTSS, INAMU, FIDEIMAS y RECOPE, de los servicios de capacitación brindados, donde se evidencia un 75% de las mismas como "muy satisfechas" y un 25% como "satisfechas", para un porcentaje de satisfacción final del 100%.

## **Capacitación brindada a RECOPE**

El proceso de capacitación brindado a RECOPE nace por una necesidad que presentan funcionarios del Departamento de Seguridad y Vigilancia de la Empresa RECOPE a nivel nacional, propiamente en los cursos de Análisis de Inteligencia y Base de Datos, Investigación Criminalística y Procedimientos de Investigación, para lo cual el Colegio Universitario de Cartago, a través de la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia y en alianza con la carrera de Investigación Criminal, les está brindando dicho acompañamiento.

La necesidad en dichos procesos surge para darle al personal las herramientas y conocimiento necesario para poder reconocer las amenazas en toda la infraestructura de la institución de RECOPE e incluso valorar los aspectos importantes para minimizar el robo de combustible en los poliductos existentes.

Es importante mencionar que para el 2020, se están brindando los cursos de Análisis de la Inteligencia y Base de Datos y el curso de Investigación Criminalística a 20 estudiantes; mientras que para enero del 2021 se continua con el curso de Procedimientos de Investigación.

Una vez concluido la capacitación en su totalidad, se estarán certificando a los funcionarios participantes del proceso de capacitación.

### **Donación de Materiales. Centro Institucional Jorge Debravo**

El martes 10 de noviembre se realizó la donación de materiales de hidroponía al Centro Institucional Jorge de Bravo ubicado en Cocorí, dichos materiales correspondían al curso que se brindaba en el INAMU, pero debido a la pandemia no se pudo continuar. Se realiza la donación al centro ya que cuentan con un proyecto de huerta hidropónica y pueden hacer uso de los materiales.

<b>OBJETIVO: 20030102</b> (DECAT) Desarrollar acciones que permitan adelantarnos a las necesidades del entorno en materia de docencia, investigación y servicios para el sector productivo y social del país.		<b>RESPONSABLES:</b> DECAT (Coordinador) Rodrigo Muñoz Azofeifa (Ejecutor)	
<b>METAS</b>	<b>INDICADOR [AVANCE]</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>RECURSOS EJECUTADOS</b>
<b>2003010201</b> (DECAT) Adaptar al menos 1 oferta técnica, mediante la guía del catálogo de cualificaciones de la EFTP.	Cantidad de ofertas Técnicas adaptadas al Marco Nacional de Cualificaciones [AVANCE: 0%].	₡18.975.738,56	₡9.828.144,14
<b>2003010202</b> (DECAT) Efectuar 4 procesos de fortalecimiento en competencias adaptadas al modelo educativo de la DECAT de los profesores.	Procesos de fortalecimiento en competencias efectuados [AVANCE: 0%].	₡18.054.538,56	₡9.745.057,07

### Metas Programadas:

#### 20.03.01.02.01. Adaptar al menos 1 oferta técnica, mediante la guía del catálogo de cualificaciones de la EFTP.

#### Logros / Avances:

Se identificaron los Estándares de Cualificación que están relacionados con Programas Técnicos de Educación Comunitaria.

Con el apoyo de un profesor se logró realizar el análisis comparativo entre los resultados de aprendizaje del Estándar de Técnico 1 en Contabilidad y el de Auxiliar Contable. Además, se revisa el Estándar del Técnico 1 en Asistencia a la Niñez y se adaptan los programas a éste. Se está en espera del Curriculista para llevar a cabo la solicitud ante la CIIS.

**20.03.01.02.02. Efectuar 4 procesos de fortalecimiento en competencias adaptadas al modelo educativo de la DECAT de los profesores.**

**Logros / Avances:**

Tomando en cuenta los resultados de las evaluaciones del desempeño, se generó una serie de necesidades de capacitación, principalmente para profesores de Inglés, necesidad que fue subsanada mediante capacitación a los docentes: "About the relevant topic of using digital technology un synchronous online classes for English language teaching from two main perspectives: planning classes and implementing digital resources with the students"

**Actividades Fuera de Programación:**

Durante la Actividad Técnica, se generó un espacio para la actualización en temas de Neuroeducación y posición de la Neurociencia sobre las teorías de las Inteligencias Múltiples, así como sobre los Estilos de Aprendizaje.

OBJETIVO: 20030103		RESPONSABLES:	
(DECAT) Brindar programas técnicos, cursos libres y cursos técnicos para que se satisfaga las necesidades de los sectores laboral y social de la comunidad, así como el emprendedurismo a estudiantes activos y egresados de la institución.		DECAT (Coordinador) Rodrigo Muñoz Azofeifa (Ejecutor)	
METAS	INDICADOR [AVANCE]	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS
<b>2003010301</b> (DECAT) Ofrecer durante el año al menos 13 programas técnicos, cursos técnicos y cursos libres.	Estudiantes matriculados [AVANCE: 68.3889%]. ----- Número de programas técnicos, cursos técnicos y cursos libres brindados. [AVANCE: 130.769%]. ----- Porcentaje de satisfacción [AVANCE: 0%].	₡301.848.997,03	₡185.867.352,61

### Metas Programadas:

#### 20.03.01.03.01. Ofrecer durante el año al menos 13 programas técnicos, cursos técnicos y cursos libres.

#### Logros / Avances:

Durante el año se impartieron 12 programas técnicos y 5 cursos libres para un total de 2.462 matrículas.

#### I ETAPA (Cantidad de total de personas matriculadas: 1584)

La cantidad total de personas matriculadas se distribuyen de la siguiente manera:

Programas Técnicos: *(total de 954 personas)*

La cantidad total de personas matriculadas se distribuyen en los siguientes cursos:

- Auxiliar Contable: con 8 grupos, en los cuales se matricularon 34 estudiantes nuevos y 45 estudiantes regulares para un total de 79 estudiantes.
- Cuidador Experto del Adulto Mayor: con 4 grupos, en los cuales se matricularon 13 estudiantes nuevos y 25 estudiantes regulares para un total de 38 estudiantes.
- Cuidador Experto de niños (as): con 3 grupos, en el cual se matricularon 9 estudiantes nuevos y 10 estudiantes regulares para un total de 19 estudiantes.
- Electricidad Residencial: con 7 grupos, en los cuales se matricularon 37 estudiantes nuevos y 32 estudiantes regulares, para un total de 69 estudiantes.
- Estética y belleza: con 2 grupos, en los cuales se matricularon 10 personas nuevas y 16 regulares, para un total de 26 estudiantes.
- Gestión Operativa Empresarial: con 3 grupos, en los cuales se matricularon 9 estudiantes nuevos y 9 regulares, para un total de 18 estudiantes.
- Inglés Conversacional: con 23 grupos, en los cuales se matricularon 121 estudiantes nuevos y 240 regulares, para un total de 361 estudiantes.
- Portugués: con 2 grupos, en los cuales se matricularon 20 estudiantes nuevos y 9 regulares, para un total de 29 estudiantes.
- Salud ocupacional: con 3 grupos, en los cuales se matricularon 16 personas nuevas y 12 regulares, para un total de 28 estudiantes.
- Mercadeo y Ventas: con 2 grupo, en los cuales se matriculo 0 persona nueva y 10 regulares, para un total de 10 estudiantes.
- English for Teenagers: con 10 grupo, en los cuales se matriculo 52 persona nueva y 104 regulares, para un total de 156 estudiantes.
- English for Communication: con 5 grupo, en los cuales se matriculo 119 personas nuevas y 2 regulares, para un total de 121 estudiantes.



Cursos libres: (con un total 630 matriculados)

La matrícula total de los cursos libres se distribuye de la siguiente forma:

- Inglés para niños: con 38 grupos, en los cuales se matricularon: 157 alumnos nuevos y 288 regulares, para un total de 445 alumnos matriculados.
- Inglés para adolescentes: con 9 grupos, en los cuales se matricularon 5 estudiantes nuevos y 111 personas regulares, para un total de 116 estudiantes.
- Cursos libres de masaje: con 2 grupo, en los cuales se matricularon 14 personas nuevas y 6 regulares, para un total de 20 estudiantes.
- Despertar Emprendedor: un total de 30 estudiantes matriculados (11 hombres y 19 mujeres), de los cuales finalizaron el curso 26.
- Emprendedores en acción: un total de 19 estudiantes matriculados (5 hombres y 14 mujeres), de los cuales finalizaron el curso 16.

**II ETAPA** (Cantidad de total de personas matriculadas 350)

En programas técnicos se matricula un total de 350, distribuidos de la siguiente manera:

- Auxiliar Contable: un total de 49 estudiantes.
- Cuidador Experto del Adulto Mayor: un total de 28 estudiantes.
- Cuidador Experto de niños (as): un total de 15 estudiantes.
- Gestión Operativa Empresarial: un total de 7 estudiantes.
- Inglés Conversacional: un total de 108 estudiantes.
- Portugués: un total de 22 estudiantes.
- Salud ocupacional: un total de 37 estudiantes.
- English for Communication: un total de 84 estudiantes.

### **III ETAPA** (Total de personas matriculadas: 412)

La cantidad total de personas matriculadas se distribuye de la siguiente manera:

#### Programas Técnicos: (total de 359 personas)

La matrícula de los programas técnicos se distribuye en los siguientes cursos:

- Auxiliar Contable: con 5 grupos, en los cuales se matricularon 10 estudiantes nuevos y 38 estudiantes regulares para un total de 48 estudiantes.
- Cuidador Experto del Adulto Mayor: con 2 grupos, en los cuales se matricularon 0 estudiantes nuevos y 34 estudiantes regulares para un total de 34 estudiantes.
- Cuidador Experto de niños (as): con 1 grupo, en el cual se matricularon 0 estudiantes nuevos y 6 estudiantes regulares para un total de 6 estudiantes.
- Inglés Conversacional: con 7 grupos, en los cuales se matricularon 0 estudiantes nuevos y 74 regulares, para un total de 74 estudiantes.
- English for Communication: con 7 grupos, en los cuales se matricularon 24 estudiantes nuevos y 64 regulares, para un total de 88 estudiantes.
- Portugués: con 1 grupo, en los cuales se matricularon 0 estudiantes nuevos y 16 regulares, para un total de 16 estudiantes.
- Salud ocupacional: con 5 grupos, en los cuales se matricularon 12 personas nuevas y 39 regulares, para un total de 51 estudiantes.
- English for Teenegers: con 4 grupos, en los cuales se matricularon 12 estudiantes nuevos y 30 personas regulares, para un total de 42 estudiantes.

#### Cursos libres: (Total personas matriculadas 73)

La cantidad total de personas matriculadas en los cursos libres se distribuye de la siguiente forma:

- Inglés para adolescentes: con 3 grupos, en los cuales se matricularon 0 estudiantes nuevos y 22 personas regulares, para un total de 22 estudiantes.
- Despertar Emprendedor: un total de 20 estudiantes matriculados, de los cuales finalizaron el curso 16.
- Emprendedores en acción: un total de 11 estudiantes matriculados, de los cuales finalizaron el curso 8.

#### **IV ETAPA** (Total de personas matriculadas: 116)

#### Cursos libres: (Total de personas matriculadas 116)

La cantidad total de personas matriculas en cursos libres se distribuye de la siguiente manera:

- Inglés para niños: con 5 grupos, en los cuales se matricularon: 0 alumnos nuevos y 59 regulares, para un total de 59 alumnos matriculados.
- Actividades Lúdicas y de Atención Integral: con 1 grupo, en los cuales se matricularon 23 estudiantes nuevos.
- Despertar Emprendedor: un total de 25 estudiantes matriculados, de los cuales finalizaron el curso los 25.
- Emprendedores en acción: un total de 9 estudiantes matriculados, los cuales finalizarán el curso en el 2021.

#### Actividades Fuera de Programación:

Se llevó a cabo un estudio a los egresados del Programa de Emprendedores, realizado por la estudiante Keilyn Guillen Orozco, estudiante de la carrera de Dirección de Empresas del Colegio Universitario de Cartago.

Dicho estudio le fue aplicado a una muestra de 100 estudiantes, el cual tenía como fin validar el programa de emprendedores para conocer su satisfacción, expectativas y el impacto en su formación académica, propiciando mejoras en el programa.

Los resultados de dicho estudio fueron expuestos al Consejo de Decanatura del Colegio Universitario de Cartago, el 26 de noviembre, 2020.