



Resolución de Rectoría R-268-2021

CIUDAD UNIVERSITARIA RODRIGO FACIO BRENES, San Pedro de Montes de Oca, a las catorce horas del día primero de noviembre del año dos mil veintiuno. Yo, Gustavo Gutiérrez Espeleta, rector de la Universidad de Costa Rica, en uso de las atribuciones que me confiere el Estatuto Orgánico,

ANTECEDENTES

PRIMERO: En el marco del VII Congreso Universitario y en consideración de la necesidad de crear una instancia encargada de supervisar y tramitar quejas o disconformidades de los usuarios de los servicios que brinda la Universidad de Costa Rica, la Asamblea Colegiada Representativa aprobó la resolución “EGH-31: Creación de la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua”.

SEGUNDO: La Universidad de Costa Rica (UCR), a través de la Vicerrectoría de Administración, ha puesto en práctica estrategias de gobierno abierto desde el año 2016. Ejemplo de ello ha sido la creación del sitio institucional de transparencia con la información actualizada de gestión universitaria, la cual incluye procedimientos y procesos, informes de gestión, presupuestos, ejecuciones presupuestarias y datos abiertos.

TERCERO: La Vicerrectoría de Administración (VRA), creó el Buzón UCR desde el año 2017, mediante el cual las personas usuarias de los servicios de las oficinas administrativas, pueden realizar, no solo consultas acerca de trámites que tienen que realizar, sino también la posibilidad de presentar quejas acerca de la calidad de las prestaciones recibidas.

No obstante el proceso realizado, se constató que en el año 2020, el 65% de las solicitudes pertenecían a oficinas externas a la VRA, quedando en evidencia la necesidad de contar con una plataforma más amplia, capaz de incluir todos los servicios ofrecidos por la Institución.

CUARTO: La Universidad de Costa Rica estableció en sus políticas 2021-2025 las siguientes:



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal

BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



Resolución de Rectoría R-268-2021
Página 2 de 12

- Política 1.1: *“Fortalecerá la educación humanista, que contribuya con una sociedad más crítica y proactiva con el entorno social, político, cultural, económico y ambiental”.*
- Política 2.5: *“Fortalecerá los procesos de mejora permanente del quehacer universitario en las unidades académicas y postgrado”.*
- Política 4.2: *“Fortalecerá la gestión autónoma de los procesos académicos y administrativos para mejorar la eficiencia de la labor de las Sedes Regionales, de acuerdo con sus planes de desarrollo y las posibilidades financieras de la Institución”.*
- Política 7.3: *“Reforzará una cultura de transparencia, rendición de cuentas y participación de la comunidad universitaria, mediante mecanismos de control y evaluación para un uso racional de los recursos”.*
- Política 7.4: *“Diseñará y desarrollará los mecanismos de integración de la información universitaria, de forma estandarizada, segura e interoperable”.*

QUINTO: Mediante un programa de capacitación de la Vicerrectoría de Administración, se crearon desde el año 2007 procesos de calidad en sus diferentes oficinas adscritas, mediante capacitaciones al personal en temas vinculados con la aplicación de normas de calidad como la ISO 9000, formación de auditores internos de calidad, lo mismo que impulsando acciones para mejorar los procesos y documentar procedimientos.

SEXTO: Como parte de las acciones de mejora continua que ha planificado esta administración, se ha desarrollado una agenda de optimización de procesos de gestión y simplificación de trámites. En este sentido, la Dirección Ejecutiva de la Rectoría, mediante oficio R-709-2021, le solicitó a los Consejos Asesores de Facultad, definir una priorización de procesos o trámites que debían ser analizados y optimizados por cada vicerrectoría.

SÉPTIMO: El Consejo de Rectoría en sesión virtual No. 14-2021, celebrado el jueves 13 de mayo de 2021, conoció la propuesta de la Dirección Ejecutiva, ideada fundamentalmente con el propósito de avanzar en la elaboración de una



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



Resolución de Rectoría R-268-2021
Página 3 de 12

agenda de optimización de procesos para una mejor gestión institucional, por lo que acordó *“Otorgar el apoyo requerido para desarrollar la agenda y la optimización de procesos para una mejor gestión institucional”*, decisión que fue comunicada a la comunidad universitaria mediante el oficio R-3189-2021.

OCTAVO: Los resultados de la consulta realizada a los Consejos Asesores de Facultades fueron remitidos a las vicerrectorías correspondientes y se realizó una primera mesa de trabajo.

NOVENO: La Dirección Ejecutiva mantiene reuniones de seguimiento mensual con las vicerrectorías para analizar avances en la agenda de simplificación de trámites.

DÉCIMO: A partir de estos esfuerzos, se visualizó la oportunidad de crear una *Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua*, cuya propuesta sería presentada al Consejo de Rectoría.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el Consejo de Rectoría en sesión ordinaria No. 25-2021, del jueves 12 de agosto de 2021, conoció la propuesta realizada por el Vicerrector de Administración y la Dirección Ejecutiva de la Rectoría para la creación de una Unidad de Servicios y Mejora Continua y acordó: *“Crear la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua, bajo un enfoque de gestión abierta como parte de un Programa de Mejoramiento, que facilite la atención y el seguimiento de no conformidades, consultas, quejas y recomendaciones por parte de las personas usuarias, con el fin de promover la mejora continua en los procesos y procedimientos institucionales”*.

SEGUNDO: Que en atención del espíritu implicado en la Política 1.1 etc., toda persona funcionaria universitaria que participa en la prestación de servicios, es responsable de realizar sus actividades con todo el esfuerzo y dedicación necesarias para cumplir con humanismo, transparencia, eficiencia y efectividad las labores encomendadas, así como el deber de rendir cuentas a la comunidad nacional.



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



TERCERO: Que los servicios que ofrece la Universidad de Costa Rica mediante sus diferentes instancias, procesos y procedimientos, deben ser objeto de constante revisión de la calidad, de manera tal que se promuevan la innovación, evaluación continua, mejora, accesibilidad, control de resultados y la creación de mecanismos de comunicación directa con las personas usuarias.

CUARTO: La necesidad de la Universidad de Costa Rica por establecer medios que permitan gestionar las disconformidades con los diferentes servicios, brindando el adecuado seguimiento hasta obtener un resultado adecuado en función de la problemática planteada y cumpliendo con el marco de legalidad, hace igualmente necesaria la promoción del mejoramiento continuo de manera articulada con las instancias correspondientes. Debe ser éste un propósito permanente de la Universidad en todos los niveles jerárquicos y dependencias, en consideración de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, lo mismo que de los principios y prácticas de gobierno abierto.

QUINTO: Los servicios que ofrece la Universidad mediante sus diferentes procesos e instancias, deben ser de amplio conocimiento de las personas que los utilizan, mediante el uso de canales de comunicación abiertos, de fácil acceso y amplia cobertura. Es necesario igualmente, fortalecer la capacidad de interoperación de los procesos y sistemas de gestión entre las dependencias universitarias.

SEXTO: La creación de la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua, responde a las necesidades actuales de pronta respuesta y transparencia, con el propósito de suplir los intereses de constante mejora que caracterizan a esta administración y encuentra sustento en el artículo 40 inciso Ch) del Estatuto Orgánico:

(...)

“Ch) Velar por los intereses, armonía y buen desempeño de las diversas dependencias y servicios universitarios.” (...)



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal

BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



POR TANTO
LA RECTORÍA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA:
RESUELVE:

PRIMERO: Creación de la Unidad de Mejora Continua

Se crea la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua de la Universidad de Costa Rica, definida como un proceso de índole técnico e integrado que facilitará la atención y el seguimiento de las disconformidades presentadas por quienes conforman la comunidad universitaria y a su vez, promoverá la mejora continua y la innovación de los procesos, bajo un paradigma de gestión abierta donde participarán diversas instancias universitarias.

Este grupo de trabajo estará adscrito a la Rectoría, con independencia funcional en su quehacer y guardando una estrecha comunicación con las distintas Unidades.

La Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua de la Universidad de Costa Rica funcionará bajo un enfoque de subprocesos, mediante los cuales se coordinarán acciones con las dependencias universitarias en procura de brindar una atención integral y de calidad a las disconformidades manifiestas de las personas usuarias de los servicios. Asimismo, será una instancia promotora de procesos de mejora continua, brindará acompañamiento y asesoría técnica para el análisis e innovación en la gestión de procedimientos y simplificación de trámites a las unidades académicas y administrativas que así lo requieran.

Este proceso será un actor protagónico en el cumplimiento de las políticas de transparencia, rendición de cuentas y la participación de la comunidad universitaria en la solución integral de distintas situaciones.

SEGUNDO: Objetivo

Velar por el mejoramiento de la gestión administrativa que apoye y facilite el desarrollo de las actividades académicas en Docencia, Investigación y Acción



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



Resolución de Rectoría R-268-2021
Página 6 de 12

Social, en procura de la mayor eficiencia, eficacia, oportunidad, transparencia, calidad y mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos.

TERCERO: Ámbito de acción

Este equipo técnico ejercerá sus actividades de manera transversal en todas las Sedes y Recintos. Estas estarán contenidas en el marco de un proceso integrado que velará por la adecuada prestación de servicios. Para ello, se habilitarán diferentes medios y canales de comunicación, se impulsará el desarrollo de programas, proyectos y actividades para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de los servicios, lo mismo que brindará acompañamiento y asesoramiento para impulsar la mejora continua.

CUARTO: Funciones.

- a Participar activamente en la promoción de políticas, programas, proyectos, actividades y procedimientos que promuevan la calidad integral de los servicios que brinda la Universidad.
- b Canalizar adecuadamente las disconformidades, recibir recomendaciones de las personas usuarias y dar seguimiento a las mejoras realizadas a procesos, trámites y servicios institucionales en general.
- c Velar por la transparencia óptima en la gestión universitaria, coadyuvando en los esfuerzos para lograr la simplificación de trámites que permitan alcanzar una gestión administrativa facilitadora de procesos académicos.
- d Verificar que la Institución cuente con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con las personas usuarias y dependencias universitarias.
- e Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que, en materia de simplificación de trámites y mejora de los servicios, emitan las autoridades universitarias y nacionales.
- f Supervisar y evaluar los servicios que ofrece la Universidad en sus



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



- diferentes Sedes y Recintos, aplicando distintos instrumentos y realizando estudios de satisfacción.
- g Velar por el cumplimiento del artículo 10 del Decreto Ejecutivo N° 26831 de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 de 2 de mayo de 1996.
 - h Solicitar el apoyo del superior jerárquico para atender solicitudes y recomendaciones en procura del mejoramiento de los servicios, conforme con los plazos definidos en la normativa universitaria y nacional.
 - i Gestionar los procesos de comunicación institucional necesarios para informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua, así como los logros alcanzados.
 - j Velar por la transparencia y apoyar la rendición de cuentas institucional.
 - k Promover proyectos, programas y acciones de mejora continua en las diferentes Vicerrectorías, Facultades, Escuelas, Oficinas Administrativas y otras dependencias de la Universidad.

QUINTO: Autonomía de funcionamiento.

La Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua podrá realizar sus funciones por solicitud de la dependencia que lo solicita, o bien, por solicitud de una autoridad superior o de oficio en aquellos casos en que las disconformidades revelen la existencia eventual un problema en la calidad de la atención.

SEXTO: Organización.

La Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua será liderada por una persona funcionaria designada por la Rectoría. Estará organizada en dos subprocesos: Atención a la persona usuaria y Mejora Continua de los Servicios. Cada subproceso tendrá a cargo las siguientes actividades:

- **El Subproceso de Atención a la persona usuaria:** Se encargará de



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



Resolución de Rectoría R-268-2021
Página 8 de 12

recibir, atender, canalizar y dar seguimiento a las disconformidades y recomendaciones que brindan las personas usuarias mediante los diferentes medios habilitados en las Sedes y Recintos. Se desarrollarán procedimientos e instructivos para orientar a las Unidades sobre cómo acceder a los servicios de la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua, sus competencias, medios oficiales y procedimientos internos.

- **El Subproceso de Mejora Continua de los Servicios:** Se enfocará en impulsar y dar seguimiento a los procesos de mejora que inciden positivamente en los servicios que brinda la Universidad de Costa Rica. Podrá articular esfuerzos con otras instancias relacionadas en la materia.

Ambos procesos deberán articular esfuerzos, integrar información, coordinar actividades, dar seguimiento y mantener una adecuada comunicación entre sí y con la Rectoría.

La Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua propondrá su organización interna, sus metodologías de trabajo, manuales de gestión y el plan de trabajo a la Rectoría, los cuales podrán cambiarse cuando las condiciones del entorno lo ameriten o bien, cuando se estime necesario realizar ajustes por razones de interés institucional o por decisión de la persona que ejerce la Rectoría. Esta instancia tendrá enlaces en todas las Unidades de la Universidad para gestionar disconformidades y procesos de mejora.

SÉPTIMO: Recursos.

La Rectoría dispondrá de los recursos materiales, talento humano e infraestructura necesarios para el adecuado funcionamiento de la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua, de acuerdo con las posibilidades presupuestarias de la institución.

OCTAVO: Potestades de planificación de la gestión de la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua.



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



Resolución de Rectoría R-268-2021
Página 9 de 12

Para desarrollar sus labores ordinarias, la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua debe definir:

- a Los planes, programas, proyectos y la estrategia necesaria para ordenar y maximizar su labor con los recursos disponibles.
- b Los criterios técnicos de admisibilidad para aceptar, trasladar o rechazar disconformidades y solicitudes de intervención.
- c Promover proyectos multidisciplinarios de mejora continua en coordinación con las instancias universitarias correspondientes.
- d Atender las directrices emanadas por las autoridades universitarias.
- e Definir los objetivos, alcances y la metodología para realizar estudios de prestación de los servicios.
- f Los estudios que realice responderán a una planificación que se realice de manera conjunta con las instancias involucradas.

NOVENO: Programas de capacitación

La Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua mantendrá un programa de capacitación técnica con el fin de actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades en análisis de procesos y mejora continua, así como de la aplicación de mejores prácticas de atención a la persona usuaria. Podrá coordinar un programa permanente de gestión de la calidad institucional por medio de programas, proyectos y actividades específicas.

DÉCIMO: Rendición de cuentas

Esta instancia rendirá cuentas de manera anual a la Rectoría, pudiendo participar otras autoridades universitarias. El informe se hará público y se publicará en el sitio de transparencia de la institución.

UNDÉCIMO: Potestades del personal de la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua

El personal deberá visitar los centros de trabajo, solicitar y tener acceso a



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



Resolución de Rectoría R-268-2021
Página 10 de 12

archivos, registros, sistemas y documentos físicos y digitales de las dependencias, en completo respeto a la normativa aplicable a la materia. Esta información será insumo para realizar los estudios necesarios para atender las disconformidades y oportunidades de mejora. Además, se solicitará a las personas funcionarias la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande la atención de trámites o estudios.

DUODÉCIMO: Deber del personal de las dependencias universitarias

Las personas funcionarias deben atender con oportunidad y precisión los requerimientos de información solicitados por la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua, con el fin de responder de manera oportuna a las consultas, disconformidades y quejas de las personas usuarias de los servicios.

DÉCIMO TERCERO: Deber de Confidencialidad.

En los casos en que una persona solicite expresamente la confidencialidad del sumario, la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua lo garantizará hasta el final de la etapa procesal.

DÉCIMO CUARTO: Modalidad de los servicios y medios de atención

Se habilitarán diversas modalidades y medios para la atención de las personas usuarias. Se dispondrá de atención presencial, virtual, correo electrónico, redes sociales, atención telefónica, sitio web y atención personalizada. Con el mismo propósito, se han definido los siguientes servicios mínimos

A Gestión de Consultas.

Son aquellas dudas e inquietudes externadas por una persona usuaria, referidas principalmente a algún aspecto de orientación sobre servicios en general, horarios de atención, instancias a las que debe acudir para un tema en particular, información sobre de las dependencias institucionales y sus servicios, requisitos para trámites, peticiones, dudas y similares.



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal
BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA



B Atención de disconformidades

Son aquellos planteamientos realizados por la comunidad universitaria que pueden generar oportunidades de mejora y, por lo tanto, ameritan de una intervención planificada por parte de la *Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua* para corregir el proceso o trámite. Su atención implica una interrelación y verificación sistemática de datos, hechos, evidencias y su respectivo seguimiento hasta la obtención de una respuesta institucional efectiva.

C Estudios de Mejora Continua de los Servicios.

Realizará estudios de mejora en procesos de atención al usuario y mejora de la gestión administrativa en general, con el objetivo de garantizar el desarrollo de las actividades sustantivas de la Universidad con criterios de calidad, efectividad, oportunidad y transparencia. Se realizarán investigaciones de campo, análisis y mapeo de procesos, valoración de opciones de mejora, revisión y rediseño de procedimientos, encuestas de satisfacción y otras metodologías que se puedan aplicar a las distintas situaciones que deban atenderse.

Los estudios que realice se desarrollarán bajo un enfoque integral de procesos, apoyándose en equipos multidisciplinarios, círculos de calidad y en programas de mejora continua de la Universidad, en procura de generar sinergias y trabajo colaborativo.

D Buzón UCR

El Buzón UCR será utilizado como mecanismo de atención virtual de las diferentes consultas, inquietudes y disconformidades por parte de las personas usuarias. Se llevará un registro estadístico que permita medir volúmenes y características de las disconformidades.

DÉCIMO QUINTO: Plazos de respuesta

La gestión de consultas y disconformidades canalizadas por los medios oficiales,





Resolución de Rectoría R-268-2021
Página 12 de 12

serán asignadas a una persona analista o a un equipo interdisciplinario para el análisis respectivo y se tramitarán en afinidad con la normativa y procedimientos institucionales vigentes. Se dará respuesta en un plazo de diez días hábiles. Para gestiones o asuntos de alta complejidad, se podrá disponer de un plazo adicional de hasta 15 días hábiles, con la debida justificación en el expediente del caso.

DÉCIMO SEXTO: Infraestructura para el funcionamiento

Este grupo de trabajo deberá contar con la infraestructura necesaria en términos de recursos materiales, medios de comunicación oficiales y personal necesario para realizar sus labores de apoyo a la gestión universitaria.

DÉCIMO SÉPTIMO: Vigencia

Esta resolución rige a partir de su publicación.

NOFIFIQUESE:

1. A la comunidad universitaria.

UCR Firmado
digitalmente

Dr. Gustavo Gutiérrez Espeleta
Rector

JRG

C. Archivo



Año de las Universidades Públicas
por la conectividad como
derecho humano universal

BICENTENARIO DE LA
INDEPENDENCIA DE COSTA RICA