

Se aprueba en firme. Sesión Ordinaria 028-2014

03 de Abril de 2014. Observaciones aplicadas.

ACTA No. 025-2013

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO VENTICINCO GUION DOS MIL CATORCE, CELEBRADA POR LA JUNTA DIRECTIVA DEL COLEGIO DE LICENCIADOS Y PROFESORES EN LETRAS, FILOSOFÍA, CIENCIAS Y ARTES, EL MARTES 25 DE MARZO DEL DOS MIL CATORCE, A LAS DIECISIETE HORAS CON CINCUENTA Y CINCO MINUTOS, EN EL SALON DE EVENTOS DEL CENTRO DE RECREO DE DESAMPARADOS DE ALAJUELA.

MIEMBROS PRESENTES

Rojas Meléndez, Lidia María, M.Sc.	Vicepresidenta
López Contreras, Fernando, MSc.	Tesorero
Rojas Saborío, Magda, MSc.	Secretaria
Porras Calvo José Pablo, M.Sc.	Prosecretario
Torres Jiménez Silvia Elena, M.Sc.	Vocal II
Villalobos Madrigal, Rocío, Bach.	Vocal III

MIEMBRO AUSENTE CON PERMISO

Barquero Ruiz Alejandra, Licda.	Fiscal
Salas Castro, Félix Ángel, M.Sc.	Presidente

MIEMBRO AUSENTE

Chaves Fonseca Carmen M.Sc.	Fiscal ai
-----------------------------	-----------

PRESIDE LA SESIÓN: M.Sc. Lidia Rojas Meléndez, Vicepresidenta

SECRETARIA: M.Sc. Magda Rojas Saborío

ORDEN DEL DÍA

ARTÍCULO PRIMERO: Comprobación del quórum.

ARTÍCULO SEGUNDO: Presentación del proyecto "Certificación ISO 9001-2008".

ARTÍCULO TERCERO: Asuntos Varios.

ARTÍCULO PRIMERO: **Saludo y comprobación del quórum.**

La M.Sc. Lidia Rojas Meléndez, Vicepresidenta, verifica el quórum, estando presentes los miembros de la Junta. Se cuenta con la presencia del Lic. Alberto Salas Arias, Director Ejecutivo y la M.Sc. Francine Barboza Topping, Asesora Legal de Junta Directiva.

Además se cuenta con la presencia de los siguientes colaboradores del Colegio: Yessenia Esquivel Mendoza, Gabriel Dávila Carmona, Eida Calvo Arias, Viviana Alvarado Arias, Fabián

Villalobos Montero, Carmen Montoya Mejía, Henry Ramírez Calderón, Bertalía Ramírez Chaves, Silenne Barrios Arguedas, Víctor Julio Arias Vega, Luis Madrigal Chacón, Carol Zamora Muñoz, Katthya Guillén Chávez, Luis Picado Bartels, Alejandra Ríos Bonilla, Francine Barboza Topping, Alberto Salas Arias y Maritza Noguera Ramírez

Se encuentra además el Sr. Andrés Sanabria Rodríguez, Consultor de SGC.

La M.Sc. Lidia Rojas Meléndez, Vicepresidenta, da lectura al orden del día, y la somete a aprobación:

ACUERDO 01:

APROBAR EL SIGUIENTE ORDEN DEL DÍA: ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM./ ARTÍCULO SEGUNDO: Presentación del proyecto "Certificación ISO 9001-2008"./ APROBADO POR SEIS VOTOS./

ARTÍCULO SEGUNDO: Presentación del proyecto "Certificación ISO 9001-2008".

La M.Sc. Lidia Rojas Meléndez, Vicepresidenta, saluda a los presentes e informa que el M.Sc. Félix Salas Castro, Presidente, no asistirá a la sesión por motivos familiares.

El Lic. Alberto Salas Arias, Director Ejecutivo, saluda a los presentes e indica que el propósito de la sesión es presentar los avances del proyecto "Certificación ISO 9001-2008", la cual realizará cada líder de proceso. **(Anexo 01).**

La Sra. Yessenia Esquivel Mendoza, Asistente del Departamento de Recursos Humanos, saluda a los presentes y procede a exponer lo que le corresponde del proyecto "Certificación ISO 9001-2008 (Anexo 02):

Alcance del SGC

Junio 2013

1. Incorporaciones San José y Alajuela.
2. Capacitaciones de FAPP.

Actualmente

1. Incorporaciones San José, Alajuela y Regionales **(30%)**.
2. Capacitaciones de FAPP.
3. Centro de Recreo Alajuela.
4. Servicio al Colegiado.
5. Tesorería

Etapa 1

Planificación y diseño del Sistema de Gestión

1. Definición del alcance del SGC y mapa del proceso.

2. Desarrollo de enfoque de procesos (fichas de proceso e indicadores).

Etapa 2

Seguimiento a la implementación

1. Sesiones de trabajo para seguimiento y control.
- Revisión de documentos de los procesos.
- Control de documentos.
- Políticas y formularios.

Etapa 3

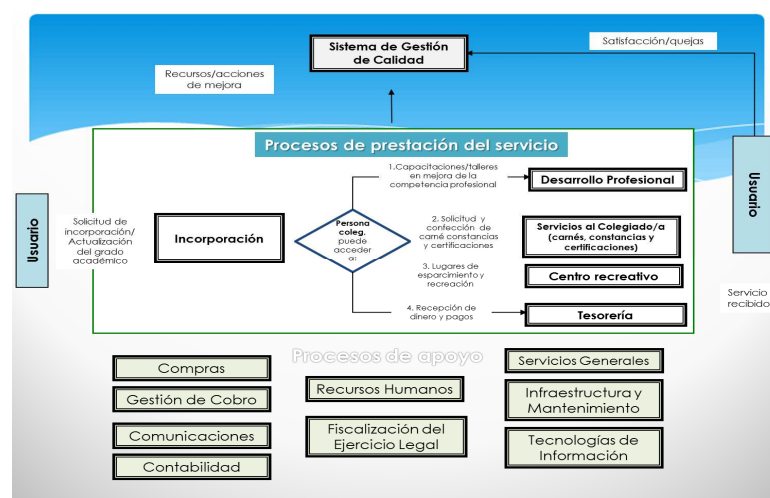
Evaluación y mejora continua

1. Auditorías Internas de Calidad.
2. Reunión: Revisión por la Dirección.
3. Acciones correctivas y preventivas.

El Sr. Andrés Sanabria Rodríguez, Consultor de SGC, externa que durante la reunión se visualizarán cuáles son los indicadores, las metas y el desempeño que se ha tenido. Informa que se está trabajando en una encuesta de satisfacción al cliente que contemplará la evaluación de las diferentes formas de servicio, tales como oficinas regionales, centros de recreo, plataformas de Alajuela y San José; así como incorporaciones, para lo cual aplicarán diferentes mecanismos de evaluación para obtener el grado de satisfacción de las diferentes zonas que han adquirido servicios del Colpyro y a partir de ahí analizar la necesidad de tomar acciones para mejorar la atención del cliente.

El Sr. Sanabria Rodríguez, expone el siguiente mapa de procesos:

MAPA DE PROCESOS



Política de Calidad: El Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes consciente de la necesidad en brindar un servicio de calidad a los y las profesionales de la Educación, incorporados a este Colegio Profesional, se compromete mediante esta política a impulsar y mejorar constantemente una Gestión de Calidad.

La Sra. Yessenia Esquivel Mendoza, comenta que cada líder de proceso presentará el desempeño de los indicadores, meta propuesta y meta alcanzada en cada uno de sus procesos en los meses de enero y febrero 2014.

Inicia la exposición la Licda. Viviana Alvarado Arias, líder del proceso del centro de recreo, servicios al colegiado y servicios generales:

Centro de Recreo

Desempeño de los indicadores

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del cronograma de mantenimiento.	90%	0%	-

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del cronograma de limpieza.	95%	0%	Observación

La Licda. Alvarado Arias, menciona que la reunión por la dirección, se tomó la decisión de que la parte de mantenimiento se iba a trasladar como indicador al área de servicios generales, por ello está, de momento, dentro del proceso a su cargo pero no se incluyó porque se trasladó a esa área.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del cronograma de limpieza.	95%	0%	Observación

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del programa de pendientes.	90%	0%	-

Con respecto al proceso de limpieza considera que en el centro de recreo existe una cultura ya que no se acostumbraba a llevar el control que se realiza en las oficinas, cuando un miscelánea

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del programa de			

va a limpiar los baños, control de toallas, papel higiénico; menciona que en el centro de recreo no se hacía y a partir de febrero se implementó el uso de la hoja de control como cambio de cultura para los misceláneos, información que no ha sido tabulada todavía; espera que para el mes de marzo se pueda contar con la información.

Con respecto a este indicador la idea es que el encargado del centro de recreo realice notas periódicas y detecte necesidades u oportunidades de mejora y este indicador se traslada a la Unidad de Infraestructura, por ello no se cuenta con medición.

Servicios al Colegiado

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Carné regionales disponibles para entregar en 12 días hábiles posteriores a la solicitud.	90%	94,27%	91,25%

La Licda. Alvarado Arias, menciona que la idea es informa que cuando un colegiado solicita un carnet en una sede regional entregárselo dos días hábiles posterior a la solicitud, sin embargo el indicador varía mucho debido a los envíos que se realizan por correo.

Informa que en enero 2014 las plataformistas salían de la oficina a colocar el paquete en el correo, lo cual estaba afectando el servicio al cliente al tener que cerrar la oficina. Por lo anterior se negoció con correos de Costa Rica para que un cartero llegue directamente a recoger el sobre a la oficina.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Traslado de solicitudes de incorporación: Alajuela, Heredia y San José 2 días hábiles posteriores a la recepción; Regionales 4 días hábiles posteriores a la recepción.	100%	71%	80,41%

En relación a este indicador menciona que se definió, con respecto a las solicitudes que se presentan en las plataformas de Heredia, Alajuela y San José, deben de llevar análisis curricular dos días hábiles posterior a la entrega de la solicitud y a nivel regional cuando tiene que llegar aquí cuatro días.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Traslado de documentos para actualización de grado académico: Alajuela, Heredia y San José 2 días hábiles posteriores a la recepción; Regionales 4 días hábiles posteriores a la recepción.	100%	68%	81,07%

Al principio se consideró que sería una meta bastante amplia, sin embargo las plataformistas se han estado esforzando bastante, con el propósito de llegar al cien por ciento en un mes

Servicios Generales

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento de tiempo de entrega de suministros de acuerdo con la política POL/PRO-SG02	95%	98%	97,37%

Con respecto a servicios generales menciona que fue bastante difícil recopilarlo y cita el caso de la Sede Alajuela, dado que al día siguiente que el usuario solicita el suministro tiene que recibirlo; para el caso de la Sede de San José, son dos días hábiles. Añade que con respecto a la Sede Alajuela no tienen problemas, ni con San José, pero cuando tienen que enviar suministros a las oficinas regionales se dan problemas con los envíos de las encomiendas y otros aspectos administrativos que no permiten llegar al 100%, sin embargo un 98% es razonable para llegar a las oficinas regionales.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Disponibilidad de productos de oficina, limpieza y otros en la bodega.	100%	0%	93,47%

Con respecto a este último indicador comenta que este se mide con el control de máximos y mínimos; anteriormente cuando alguien solicitaba un suministro en ocasiones no había existencia dado que no se cuenta con una forma sistematizada para saber cuándo se terminará el producto para reponerlo en bodega, debilidad que se ha tenido por mucho tiempo pues el sistema de inventarios no lo permite, sin embargo tuvo que desarrollarse manualmente, trabajo que fue bastante tedioso y realizarlo en todas las bodegas que tiene el Colegio y en todos los artículos que se tienen, empezando a definir por la experiencia que se ha tenido en el tiempo cuánto se tarda en reponer un artículo en la bodega. Se levantó un control a mano y se definió un rango mínimo aceptable y un máximo que permita tener inventario en la bodega pegado que después no se pueda mover o de pronto vencimiento. Concluye indicando que es bastante el esfuerzo que se debe realizar para llegar al 100%, pero considera que sí lo van a lograr y este indicador es algo que la llena mucho de satisfacción pues es algo que durante año no se tuvo, siempre estuvieron pensando que el sistema iba a ayudar a montarlo.

La Sra. Alejandra Ríos Bonilla, líder del proceso de compra expone:

Compras

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Inclusión al registro electrónico de proveedores en un plazo de 4 días hábiles después de recibida la información en la Unidad de Compras.	90%	N/A	100%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Plazo para la tramitación de las compras de acuerdo con la política POL/PRO-FIN01.	90%	96%	97%

La Sra. Ríos Bonilla, indica que hay temporadas en las que las compras aumentan, a partir de los meses de junio y julio por motivo de la realización de las asambleas regionales, junto con las otras actividades y las compras de las sedes de Alajuela y San José.

A partir de febrero y marzo se da un aumento de las compras por la realización de la asamblea general ordinaria.

El Bach. Luis Madrigal Chacón, líder del proceso de cobros expone:

Cobros

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Porcentaje máximo de morosidad de la cartera suspendida	7%	5,43%	5,27%

Menciona que se debe tomar en cuenta que a diferencia de los porcentajes que manejan otros líderes de procesos, se evita de que el porcentaje no llegue al 7% o lo sobre pase, entre más bajo se encuentre es más favorable.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Porcentaje máximo de morosidad de la cartera activa	15%	9,27%	12,90%

Externa además que de igual manera este indicador entre más bajo esté es mejor para los intereses del Colegio, se debe considerar además que durante el año 2013 se dio un aumento considerable de colegiados.

El propósito es ser más ambicioso dado que hasta el momento el sistema que se tiene como tal no es lo que se espera para poder manejar la información a nivel de la Unidad de Cobros,

debido a que el sistema no permite enviar estados de cuenta a los colegiados y actualmente se maneja con las herramientas que se tienen.

El MBA Gabriel Dávila Carmona, líder del proceso de comunicación realiza la siguiente presentación:

Comunicaciones

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Promoción Corporativa en un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.	90%	N/A	N/A

El Sr. Dávila Carmona, considera que este indicador de promoción corporativa no está relacionado con comunicaciones ya que la citación de las charlas de fiscalía, las asigna directamente la Unidad de Incorporaciones y cuando los llaman la actividad ya está coordinada y el departamento únicamente participa.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Elaboración de notas periodísticas informativas y actividades del Colegio, en un plazo máximo de 5 días hábiles posterior al evento.	100%	100%	100%

Informa que una de las ventajas para obtener este porcentaje es que del Departamento de Comunicaciones cuenta con diferentes medios para comunicarse, como lo es la página del Colegio, el perfil de "facebook" y los boletines electrónicos, divulgando la información cinco días posterior al evento, obteniendo una meta del cien por ciento, con la ventaja que el departamento cuenta con diferentes medios para divulgar la información.

Añade que en algunos casos, como en los actos de juramentación, se elevan fotografías una vez al vez a efecto de no enviar información de este tema todas las semanas y no caer en el "spam".

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Proceso de producción de la Revista Umbral en un plazo de 45 días hábiles.	90%	100%	100%

Externa que este indicador es en cuanto al indicador de la Revista Umbral, realizando dos ediciones al año, ya que es una revista semestral. Hace 15 días se realizó la presentación de la última edición en el edificio de JUPEMA.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Gestión de convenios en un plazo de 30 días hábiles.	90%	50%	100%

Informa que durante el mes de enero se solicitaron ciertos requisitos a las instituciones y organizaciones que solicitaron la suscripción de un convenio con el Colegio.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Respuesta a consultas sobre Información divulgada por medio del boletín en un plazo de 3 días hábiles.	90%	89%	91,50%

El MBA Dávila Carmona, informa que se ha logrado brindar respuesta en tres días hábiles, después de recibidas, a las consultas que realizan los colegiados por medio del boletín electrónico que remite la corporación; así como del correo destinado para que los colegiados realizan consultas, con el propósito de darle mayor cobertura a las consultas.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Publicación en medios impresos en un plazo de 10 días hábiles después de su aprobación.	90%	100%	100%

Externa que muchas publicaciones en medios impresos es por medio de acuerdos de Junta Directiva, quien autoriza al departamento realizar la publicación y no solo medios impresos, sino también en radio y en algunos casos en todo el rango que da la comunicación. Concluye indicando los datos del indicador de los trámites realizados en el Diario Oficial La Gaceta:

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Trámite de publicación en la gaceta en un plazo de 10 días hábiles posterior a la solicitud.	100%	100%	88,5%

La Sra. Carol Zamora Muñoz, líder del proceso de contabilidad da lectura a los indicadores del proceso de contabilidad:

Contabilidad

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Solicitudes de pago recibidas en el horario establecido	90%	93,55%	86,73%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Entrega de estados financieros	100%	0%	0%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Codificación de cheques de las solicitudes recibidas completas, en un plazo máximo de 3 días hábiles	100%	100%	100%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Toma de inventarios físicos	95%	100%	100%

La Licda. Carmen Montoya Mejía, líder del proceso de fiscalización realiza la siguiente presentación:

Fiscalización

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cronograma anual de visitas a centros educativos (notificaciones)	90%	N/A	N/A

Para el primer indicador se elabora un cronograma anual para realizar las notificaciones, sin embargo para enero y febrero no aplica pues durante este mes se da una situación especial debido que para realizar las notificaciones se deben basar en la nómina que brinda el Ministerio de Educación Pública (MEP), la cual fue recibida en la Fiscalía hasta el mes de marzo 2014, motivo por el cual no se pudo realizar el planeamiento de las notificaciones, lo cual seguirá pasando todas las veces que se vaya a tratar de medir este indicador. Indica que no será posible que en enero y febrero realizar el proceso de notificaciones.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Seguimiento de los educadores Notificados verificando su incorporación	100%	N/A	N/A

Con respecto al seguimiento de los educadores notificados verificando su incorporación el cual está ligado al primer indicador, por lo tanto su meta es de un 100%, misma que no se pudo aplicar en enero y febrero.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento de Entrega de resoluciones: Retiros, en un plazo de 10 días hábiles.	90%	81,70%	95,60%

Informa que el porcentaje obtenido durante el mes de enero con este indicador, se debió a circunstancias especiales, básicamente porque en este momento se trabaja con una Fiscal interina, quien no está a tiempo completo en la oficina y se debe esperar que firme las resoluciones cuando la Fiscal asiste a sesiones de Junta Directiva.

Durante el mes de febrero a raíz de una regla establecido, se hizo más efectivo el envío de retiros a la señora Fiscal, para que los firme, haciendo una revisión más expedita y se logró obtener el 95.60%, superando la meta que estaba establecida.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Charla de inducción a educadores en un plazo mínimo de 15 días hábiles a la fecha de ejecución.	90%	100%	100%

Expresa que este cuarto indicador se cumplió en 100%; sin embargo se deben valorar las charlas de inducción, las cuales se brindan en un alto porcentaje por petición de las instituciones, quienes remiten la solicitud a la Fiscalía, esta se establece en una agenda, definiendo si la fecha está o no disponible y estableciendo la fecha de realización. Concluye indicando que tal y como está establecida la realización de las charlas siempre se obtendrá el 100%.

El M.Sc. Henry Ramírez Calderón, líder del proceso de incorporaciones, saluda a los presentes y procede a exponer:

Incorporaciones

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Estudio de grado académico en un plazo de 10 días hábiles	100%	95,70%	98,60%

Menciona que la meta de este proceso es no dejar a nadie, que cumpla con los requisitos para incorporarse.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Tiempo de incorporación	30 días hábiles	66,09%	23,68%

Recuerda que debido a las graduaciones realizadas por las universidades en el mes de diciembre durante los meses de enero y febrero se recibieron muchas solicitudes de incorporación y a pesar de la programación que se hizo y el aporte de la Junta Directiva con respecto a agilizar las solicitudes de incorporación se logró la meta.

Agradece la atención a los presentes.

El Sr. Luis Picado Bartels, líder del proceso de infraestructura y mantenimiento da lectura a los indicadores:

Infraestructura y Mantenimiento

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Mantenimiento preventivo Alajuela y San José.	90%	95%	100%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Atención a solicitudes de mantenimiento correctivo Alajuela y San José.	90%	100%	100%

Comenta que la idea es atender lo antes posible las solicitudes de mantenimiento preventivo.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Proyectos nuevos	90%	N/A	N/A

Con respecto a este tercer indicador menciona que al no realizarse proyectos nuevos no se cuenta con porcentaje indicador.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Solicitudes de mantenimiento e infraestructura con contenido presupuestario.	95%	42%	N/A

Señala que el 42% obtenido durante el mes de enero en este cuarto indicador, se obtiene ese porcentaje por diversas situaciones de tipo legal, presentadas con las fincas, lo cual impide que se puedan desarrollar los proyectos incluidos dentro del presupuesto en las mismas. Lo anterior significa que con los problemas existentes la Municipalidad de Alajuela no otorgue los permisos respectivos.

La Licda. Katthya Guillén Chaves, Asistente de Dirección Ejecutiva, externa que revisarán el indicador de infraestructura, pues en los tiempos no se está contemplando los problemas que afecten el cumplimiento de la infraestructura por factores externos, tales como: aprobación de permisos municipales, aprobaciones por parte del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, entre otros.

Añade que la idea es cambiar el indicador a fin de determinar cómo se puede realizar la evaluación sin que los afecte.

La Licda. Rosibel Arce Ávila, líder del proceso de recursos humanos, realiza la siguiente presentación:

Recursos Humanos

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del plan de capacitación.	90%	50%	100%

Aclara que en el caso de enero se tenía programado realizar dos actividades; sin embargo solamente uno se realizó, motivo por el cual se alcanzó el 50%, quedando la otra capacitación encaminada, misma que se realizó a inicios de febrero, obteniendo un 100% en ese mes.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Atención efectiva de capacitaciones solicitadas por Jefaturas, en un plazo de 3 días hábiles	100%	100%	100%

Comenta que en el segundo indicador la meta se cumplió tanto en enero como febrero 2014.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Revisión integral de la escala salarial.	100%	0%	N/A

Con respecto al tercer indicador expresa que en ambos meses la revisión no aplica, puesto que la misma no se realiza en este periodo.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Solicitudes de valoración de puestos en un plazo de 22 días hábiles.	95%	N/A	N/A

Informa que durante los meses de enero y febrero 2014 no se dio ninguna solicitud de valoración de puestos, para la cual se otorga un plazo de 22 días hábiles, una vez recibida.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Tiempo de contratación de personal de acuerdo con la política POL/PRO-RH04 en un plazo de 15 días hábiles.	90%	70%	N/A

La Licda. Arce Ávila, informa que desean revisar esta meta, porque durante el mes de enero se dio la contratación del Jefe del Departamento de TI, para la cual se repitió la etapa de entrevistas, por razones meramente del puesto como tal.

En febrero se recibió una solicitud de contratación, la cual vence en marzo. Añade que durante este mes se está por contratar doce personas.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Actualización de las descripciones de puestos en 3 días hábiles a partir de la solicitud.	100%	N/A	50%

Manifiesta que durante enero no se dio ninguna actualización de puesto y en febrero, a raíz de una revisión a los expedientes de los colaboradores se logró que las Jefaturas realizaran mucho más solicitudes, lográndose alcanzar un 50%.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Elaboración de la planilla en un plazo de 6 días hábiles.	100%	50%	50%

Menciona que se realizan dos planillas al mes, con un plazo de seis días para su revisión, llegándose a un alcance del 50%.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Respuesta a servicios adicionales de planilla: constancias, acciones de personal, reportes y otros, en un plazo máximo de 4 días hábiles posterior al día de solicitud.	100%	100%	100%

Indica que con respecto a este indicador se cumplió en un 100%.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del cronograma de actividades sociales.	100%	N/A	N/A

En relación al cumplimiento del cronograma de actividades sociales, no aplica en este caso pues durante enero y febrero no había ninguna actividad programada.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del cronograma de limpieza (misceláneos).	95%	100%	100%

Respecto al indicador de limpieza se cuenta con un cronograma de áreas específicas, obteniéndose el 100% en ambos mes.

El Sr. Fabián Villalobos Montero, líder del proceso de tecnologías de información, saluda a los presentes y procede a presentar lo siguiente:

Tecnologías de Información

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Tiempo de atención a solicitudes de soporte técnico	90%	90,90%	87%

1 Informa que este indicador depende de las solicitudes que realicen los usuarios de la
2 corporación, tanto de las sedes, oficinas regionales o centros de recreo, superándose la meta
3 durante enero 2014. Añade que se está creando la cultura en los usuarios para que utilicen el
4 sistema de soporte que desarrolló el Sr. Fabricio Granados Fuentes, quien fue colaborador del
5 Colegio hasta marzo 2014. Dicho sistema está publicado en la página del web del Colegio,
6 teniendo acceso desde cualquier parte del país, dicha herramienta permite al departamento
7 estar al día con todas las solicitudes que realizan los colaboradores y poder completar este
8 indicador, el cual no se cumplió para el mes de febrero debido a algunos indicadores,
9 principalmente en la sede de San José y Juntas Regionales, debido a que el tiempo de atención
10 tarda más por la distancia, disponibilidad y trabajo que tengan en ese momento las
11 colaboradoras de las regionales.

12 Añade que este indicador se está tratando de cumplir y poder contar con un indicador de las
13 mejoras que se deben realizar en este aspecto.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Mantenimiento de equipo de cómputo según cronograma	100%	N/A	N/A

17 Con respecto a este indicador informa que el Departamento de TI cuenta con un cronograma
18 anual el cual incluye una serie de actividades de mantenimiento con los equipos de usuarios,
19 equipo de servidores, actualizaciones, renovaciones, compras, que se van a ir ejecutando de
20 acuerdo al presupuesto que esté asignado. Este indicador inicia a partir de marzo.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Actualización de software a sistemas operativos y suit de office según cronograma	90%	N/A	N/A

24 El Sr. Villalobos Montero, informa que Microsoft informó la salida del mercado del sistema
25 operativo XP, por lo que a partir de abril 2014 se deben sustituir todos los equipos con dicho
26 sistema operativo, por los más recientes, (Windows 7 o superior), lo cual se incluyó en el próximo
27 presupuesto, dado que se deben de sustituir los equipos que utilizan ese sistema operativo.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Respuesta a solicitudes de implementación y desarrollo de sistemas en un plazo de 5 días hábiles	95%	N/A	N/A

Con respecto a este indicador informa que actualmente el Colegio cuenta con nueve sistemas desarrollados a lo interno, las cuales están trabajando al 100% y no se han recibido solicitudes por parte de los usuarios para mejorar del sistema. Al ser un sistema desarrollado a lo interno no se ha iniciado con este indicador por el momento, además con el ingreso de la nueva jefatura se podrá aplicar, según la solicitudes que realicen los usuarios.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento de los cronogramas de los proyectos de desarrollo de sistemas internos	85%	N/A	N/A

Con respecto a este indicador expresa que se cuentan con el nuevo sistema de informática, el cual está en pausa, para seguirse desarrollando, la idea es tener nuevas solicitudes de desarrollo de sistemas; así como continuar con el nuevo sistema de informático que está en pausa para poder incluirlos en los indicadores de esta parte del Departamento. Concluye su presentación dando las buenas noches a los presentes.

La Licda. Silenne Barrios Arguedas, líder del proceso de tesorería, saluda a los presentes y expone:

Tesorería

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Cumplimiento del programa de arqueos	90%	111%	100%

Informa que realizan un programa de arqueos para realizarlos en todas las oficinas regionales, centros de recreo y en las sedes de Alajuela y San José.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Aplicación de transferencias realizadas por colegiados con información completa, en un plazo de 2 días hábiles posterior a la fecha de la transferencia	90%	99%	98%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Reintegro de cajas chicas en un plazo de 3 días hábiles	100%	60%	58%

Señala que las metas el porcentaje adquirido es debido a las solicitudes que ingresan fuera del horario establecido.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Modificación presupuestaria a partir de la recepción de documento completo en un plazo de 10 días hábiles	90%	N/A	N/A

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Aprobación de pago en 4 días hábiles posterior a la recepción según horario establecido	100%	100%	100%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Aplicación de transferencias de pagos, 1 día hábil posterior a la aprobación de Junta Directiva	100%	100%	100%

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Visto bueno para contenido presupuestario para trámites de compras mayores a un salario base del Auxiliar del Poder Judicial, 1 día hábil posterior a la fecha de recepción en Tesorería	90%	58%	100%

Expresa que con respecto a este indicador lo que sucedió fue que durante el mes de enero realizó giras de capacitación a Guanacaste, Turrialba y San Carlos; no firmándose los documentos con el visto de bueno de presupuesto en el tiempo establecido por el indicador.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Traslado de ingresos completos a la Unidad de Contabilidad máximo 3 días hábiles posterior a la fecha de recepción	100%	100%	100%

La Licda. Barrios Arguedas, concluye y agradece la atención a los presentes.

La M.Sc. Eida Calvo Arias, Jefa del Departamento de Formación Académica Profesional y Personal, líder del proceso de desarrollo profesional saluda a los presentes y procede a realizar la siguiente presentación:

Indica que los demás compañeros realizaron una excelente presentación, sin embargo eso requiere un cambio a lo interno en la dinámica del trabajo, parte que va paralela al trabajo que se realiza en las distintas unidades.

Menciona que es un pensar y repensar de la forma en cómo se viene haciendo y quizás se puede decir que se estaba haciendo bien pero a la luz de lo que se solicita, se requiere hacer un cambio de qué aspectos se deben mejorar, debiendo ser una mejora continua y a partir de este proceso se determina que se deben incorporar cambios en la política de los cursos que brinda el departamento.

Además requiere hacer formularios para poder destacar la formación que se requiere para poder rendir la información en uno o dos indicadores.

Desarrollo Profesional

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Tiempo de respuesta del Gestor Académico ante nuevas solicitudes de cursos, en un plazo de 5 días hábiles.	90%	-	

Menciona que durante el mes de enero ninguna institución solicita curso, en febrero inicia el curso lectivo por lo que las personas se encuentran en un proceso de acomodamiento, no hay muchas solicitudes; sin embargo se han organizado cursos, han llegado algunas solicitudes, se han atendido en el plazo establecido. Situación que va a cambiar en la medida que el curso lectivo avance donde se va a tener mayores solicitudes de los centros educativos.

Señala que en enero y febrero no se atienden muchos cursos solicitados, pero sí atienden cursos ofertados, que son los cursos que cada gestor organiza.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Tiempo de planificación de los cursos en un plazo de 30 días naturales.	95%	-	

Aclara que este tiempo es desde el momento que inicia la solicitud hasta cuando da inicio el curso. Encontrado con este indicador que muchas veces el curso se solicita y cuando ya está todo listo los interesados remiten un correo indicando que solicitan se traslade el curso para el mes siguiente o que se traslade dentro de tres meses.

En otras ocasiones se recibe solicitud y la misma es para dentro de un mes, por lo que el tiempo de respuesta estaría orientado a respondes "hemos recibido su solicitud, estamos atendiéndola, pero quedará sujeta a la fecha que la institución está solicitando". Indica que no se reciben solicitudes con documentos incompletos, ni en donde no esté toda la información que se requiere en el formato de solicitud de curso.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Emisión de certificados en un plazo de 30 días naturales.	%	-	

Externa que una vez finalizado el curso se cuentan con treinta días hábiles, mes y dos semana, y se ha tenido una debilidad con respecto a la duración de entrega de certificados, dado que el curso finaliza y tiempo después a entregar el certificado; sin embargo bajo este sistema se han visto obligados a cumplir el tiempo establecido.

Han estado entregándolos al día, lo cual se puede evidenciar con la fecha que aparece en el certificado, que es la fecha de margen que se les otorga.

Indicador	Meta	Enero	Febrero
Disponibilidad de los certificados en un plazo de 8 días hábiles.	%	-	

Con respecto a este último indicador menciona que es la fecha para entregar los certificados, sin embargo ocurre que el certificado se hace por un curso en Guanacaste y este grupo de certificados se mandan en ese plazo a la oficina de Guanacaste, se envía con la boleta y correo como corresponde; quedándose a la espera de un correo en la oficina que se reciben y se indique "hemos recibido los certificados y están dispuestos para ser entregados"; que viene hacer el control que confirma que efectivamente, ya está en la oficina los certificados.

Espera que una vez que este proceso arranque se mejore este indicador. Concluye agradeciendo la atención a los presentes.

La Sra. Yessenia Esquivel Mendoza, agradece a todas las personas que presentaron los indicadores y menciona que estos fueron revisados en la reunión realizada por la Dirección, la mayoría de los líderes indicaron que serán revisados por parte de ellos para replantear en cuanto a redacción días hábiles. Los acuerdos revisados por la Dirección vencen el 01 de abril de 2014, por tanto los indicadores se colocaron en cada uno de sus procesos.

Agradece la atención brindada a los miembros de Junta Directiva y la oportunidad de presentar los avances del proyecto al mes de febrero 2014 e indica que se continuarán realizando las mejoras de manera continua.

La M.Sc. Lidia Rojas Madrigal, Vicepresidenta, agradece a los líderes la presentación realizada y los felicita como colegiada por las mejoras realizadas en los procesos, siendo una de las mejoras solicitadas por los colegiados un mejor servicio al cliente.

Sabe que siempre los colaboradores han tenido la camiseta, pero considera que ahora están sudando más la camiseta de Colypro. Desea que la actitud de los líderes se logre trasladar a los demás colaboradores para que el trabajo de verdad tenga un trabajo positivo.

Agradece el empeño que están brindando pues en determinado momento se consideró que existía una forma muy burocrática de trabajar; con el ISO cambia la situación, hay un cambio de actitud y disposición de las personas.

Agradece al Sr. Andrés Sanabria Rodríguez, quien ha brindado el apoyo a los líderes, seguimiento y acompañamiento que es muy importante en este trabajo.

1 El M.Sc. José Pablo Porras Calvo, Prosecretario, consulta cuántos días se tarda en entregar un
2 carnet de colegiado, una vez que ha sido solicitado.

3 La Licda. Viviana Alvarado Arias, responde que doce días.

4 El Lic. Alberto Salas Arias, Director Ejecutivo, externa que doce días a nivel regional y en las
5 plataformas de San José y Alajuela se entrega de manera inmediata.

6 El señor Prosecretario consulta qué posibilidades existen de trabajar en línea para que el
7 colegiado no tenga que esperar doce días.

8 La Licda. Alvarado Arias, responde que actualmente no se cuenta con el equipo necesario para
9 realizarlo en línea, está incluido en la solicitud de presupuesto para implementar este servicio en
10 las regiones que cuentan con centros de recreo, que es donde se utiliza más el carnet.

11 El señor Prosecretario consulta acerca de las opciones que existen para realizar un mejor
12 seguimiento a los centros de recreo, tomando en cuenta la lejanía de cada uno para realizar
13 controles como el caso de arqueos por parte de la Tesorería.

14 Sugiere para efectos de trámites de cobro utilizar el mensaje de texto.

15 El Bach. Luis Chacón Madrigal, aclara que el inconveniente que existe para enviar mensajes
16 "sms" es debido a la base de datos del Colegio, la cual está muy desactualizada y cuando
17 realizaban el envío de este tipo de mensajes muchas veces no correspondía el número registrado
18 al Colegio, siendo una pérdida de recurso. Sugiere realizar una actualización de datos de
19 colegiados.

20 El Lic. Salas Arias, indica que se está valorando adquirir una plataforma con un costo menos pues
21 con la que se cuenta el costo de cada mensaje es de ₡18.00.

22 El MBA Gabriel Dávila Carmona, informa que la herramienta recién adquirida por el
23 Departamento de Comunicaciones, le llega a 30.000 colegiados, de los cuales 5.000 se
24 devuelven debido al cambio de correo electrónico de los colegiados y por más que se realicen
25 encuestas siempre serán de los mismos.

26 La M.Sc. Magda Rojas Saborío, Secretaria, saluda a los presentes y les agradece, pues el trabajo
27 presentado evidencia identidad y que todos desean que el Colegio sea mejor.

28 Indica que al visitar constantemente el centro de recreo logra percibir el cambio y la respuesta es
29 diferente, percibiendo que el colegiado está contento.

30 Considera que el Colegio es una institución muy grande y en ocasiones no se tiene idea de la
31 información que se maneja en el Colegio y la cobertura que tiene en todo el país. El trabajo que
32 se realiza no es fácil pero debe ser un trabajo de equipo, pues sin cada uno de los
33 colaboradores presentes el Director Ejecutivo no haría nada. Reconoce a los presentes la

1 identidad y entrega que tienen para con el Colegio, siendo éste de quien está en él como
2 funcionario o como colegiado. El colegiado está por obligación, en cambio el funcionario
3 decide estar aquí, de lo contrario buscaría otro trabajo y se va.

4 Reitera el agradecimiento pues el aporte se ve cada día en el desarrollo y crecimiento del
5 Colegio, siempre se tendrá situaciones complicadas y personas inconformes pero se debe
6 aprender a lidiar con esa situación.

7 Agradece el apoyo y trabajo que realiza el Lic. Alberto Salas Arias, siendo el enlace de la Junta
8 Directiva.

9 La Bach. Rocío Villalobos Madrigal, Vocal III, agradece la información brindada, externa su
10 felicitación e insta a seguir adelante con el proyecto.

11 Conocida la presentación del proyecto "Certificación ISO 9001-2008", presentado por la
12 administración la Junta Directiva acuerda:

13 **ACUERDO 02:**

14 **Dar por recibido el proyecto "Certificación ISO 9001-2008", presentado por la**
15 **administración. Agradecer a los colaboradores que han desarrollado el proyecto por su**
16 **presentación./ Aprobado por seis votos./ Comunicar a la Dirección Ejecutiva y a los**
17 **líderes de procesos./**

18 La M.Sc. Lidia Rojas Meléndez, Vicepresidenta, solicita a los miembros de Junta Directiva,
19 justificar la ausencia del M.Sc. Félix Salas Castro, Presidente, a la sesión extraordinaria del
20 martes 25 de marzo de 2014, por motivos familiares.

21 Conocida esta solicitud la Junta Directiva acuerda:

22 **ACUERDO 03:**

23 **Justificar la ausencia del M.Sc. Félix Salas Castro, Presidente, a la sesión extraordinaria del**
24 **martes 25 de marzo de 2014, por motivos familiares./ Aprobado por cinco votos a favor y**
25 **un voto en contra./ Comunicar al M.Sc. Félix Salas Castro, Presidente, a la Jefatura**
26 **Financiera, a la Unidad de Tesorería y a la Encargado del pago de dieta./**

27 **SIN MÁS ASUNTOS QUE TRATAR EL PRESIDENTE FINALIZA LA SESIÓN A LAS VEINTE HORAS CON**
28 **TREINTA Y CINCO MINUTOS DEL DÍA INDICADO.**

31 **Félix Ángel Salas Castro**
32 **Presidente**

Magda Rojas Saborío
Secretaria

33 Levantado de Texto: Maritza Noguera Ramírez.