

SCI-1092-2019

## Comunicación de acuerdo

- Para:** Ing. Luis Paulino Méndez Badilla, Rector  
Dr. Humberto Villalta Solano, Vicerrector de Administración
- De:** M.A.E. Ana Damaris Quesada Murillo, Directora Ejecutiva  
Secretaría del Consejo Institucional
- Fecha:** 16 de octubre de 2019
- Asunto:** Sesión Ordinaria No. 3142, Artículo 11, del 16 de octubre de 2019.  
Seguimiento de evaluación de los servicios de limpieza,  
alimentación y vigilancia

Para los fines correspondientes se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Institucional, citado en la referencia, el cual dice:

### RESULTANDO QUE:

1. El Estatuto Orgánico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en el artículo 18, incisos b. y h. establece:

*“Son funciones del Consejo Institucional:*

...

*b. Aprobar el Plan estratégico institucional y los Planes anuales operativos, el presupuesto del Instituto, y los indicadores de gestión, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Orgánico y en la reglamentación respectiva.*

...

*h. La evaluación permanente de los resultados de las labores de la Institución y de cada uno de sus integrantes.”*

2. La Asamblea Institucional Representativa, aprobó las Políticas Generales Institucionales, con carácter quinquenal, dentro de las que se dicta:

*“15. Los procesos institucionales se desarrollarán con excelencia, sustentados en la evaluación continua que involucre a los usuarios directos.”*

3. En la Sesión Ordinaria No. 3070, artículo 8, del 17 de mayo de 2018, el Consejo Institucional aprueba las Políticas Específicas del año 2019, dentro de las cuales se cita:

*“15.1 Se promoverá la incorporación de buenas prácticas de gestión orientadas al mejoramiento de los procesos, los proyectos y las funciones que se desarrollan en la Institución, ofreciendo prioridad a aquellos que tengan alto impacto en la relación con los usuarios directos.”*

## **COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3142 Artículo 11, del 16 de octubre de 2019

Página 2

4. En la Sesión Ordinaria No. 3052, artículo 9, del 17 de enero de 2018, el Consejo Institucional solicita a la Administración, la presentación de un informe referido a los servicios de alimentación, limpieza y seguridad; en los términos que se detallan en el inciso a. del acuerdo, siendo:

*“a. Solicitar a la Administración que presente antes del 30 de junio del 2018, un informe sobre cómo se brindan actualmente en cada Sede y Centro Académico los servicios de alimentación, limpieza y seguridad, que incluya:*

- a.1. Para los tres servicios, el costo institucional que actualmente tienen estos servicios en cada uno de sus modos de operación.*
- a.2. En el caso del servicio de alimentación, consulta de satisfacción a los usuarios directos, que incluya su evaluación sobre la calidad de los alimentos, valor nutricional, instalaciones, precios y otros aspectos que puedan ser relevantes.*
- a.3. En el caso de los servicios de limpieza y seguridad, consulta de satisfacción a los usuarios directos, que incluya su evaluación sobre los servicios y la calidad que perciben en estos.”*

5. Mediante oficio R-1255-2018 del 16 de noviembre de 2018, el Dr. Julio Calvo Alvarado, entonces Rector, atiende parcialmente el acuerdo supra citado, presentando los datos referidos al costo institucional proyectado al término del 2018, para los servicios de alimentación, limpieza y seguridad, en cada uno de sus modos de operación. Además, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los Campus Tecnológicos San Carlos y San José, así como al Centro Académico Limón, explicación del servicio, resumen del informe de la aplicación de las encuestas y conclusiones, para cada uno de ellos; quedando pendiente el estudio de satisfacción del Campus Tecnológico Central, para el cual se solicita ampliar el plazo de entrega al 31 de marzo de 2019.
6. En la Sesión Ordinaria No. 3101, artículo 10, del 12 de diciembre del 2018, el Consejo Institucional otorga la prórroga solicitada por la Vicerrectoría de Administración, para cumplir totalmente con el acuerdo de la Sesión No. 3052, artículo 9, del 17 de enero de 2018, respecto al informe de satisfacción del Campus Tecnológico Central, para contar con el instrumento y su respectiva aplicación.
7. Por oficio R-491-2019 del 07 de mayo del 2019, el Dr. Julio Calvo Alvarado, entonces Rector, remite el estudio de satisfacción de los servicios de alimentación, vigilancia y limpieza para el Campus Tecnológico Central Cartago, proporcionado por la Vicerrectoría de Administración, según oficio VAD-139-2019, fechado 27 de marzo de 2019.

### **CONSIDERANDO QUE:**

1. El ITCR actualmente atiende las necesidades de alimentación, limpieza y vigilancia de la Comunidad Institucional, en dos modalidades: adjudicación para la ejecución de servicios y planilla de la Institución. Todos estos servicios -entre otros- son vitales para lograr que el quehacer institucional se desarrolle en forma eficiente.

En este sentido, es necesario mantener un proceso de evaluación constante, que permita verificar que los mismos se están ofreciendo bajo criterios de calidad.

2. En reunión No. 840-2019 de la Comisión de Planificación y Administración, realizada el 4 de octubre del 2019, la M.Sc. Ana Rosa Ruiz Fernández, presenta una sistematización del informe presentado por la Rectoría, según oficios R-1255-2018 y R-491-2019, en atención al acuerdo de la Sesión Ordinaria No. 3052, artículo 9, del 17 de enero de 2018.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de cada uno de los informes. Los datos sobre costos, evaluación, recomendaciones y acciones que realizará la Administración, son extraídos de los informes en forma resumida. En cada apartado se presentan observaciones, que pretenden sustentar el acuerdo del Consejo Institucional.

- **Servicio de Seguridad y Vigilancia**

**Sobre los costos:** El estudio presenta los siguientes datos referidos al costo del servicio para el año 2018, en los distintos Campus Tecnológicos y Centros Académicos, a saber:

DESCRIPCIÓN	Cartago	San Carlos	San José	Limón
Seguridad sub-contratada	-	-	131.967.526	59.327.902
Seguridad Planilla ITCR 2018	765.980.925	203.324.240		

**Observaciones:** Las características de cada Campus o Centro Académico son diferentes, haciendo que sus requerimientos también lo sean, y por ende el costo del servicio. Por tanto, se considera relevante que, aunado al costo, se presenten datos como metros cuadrados que se deben resguardar, cantidad de personas que circulan dentro del Campus o Centro, cantidad de personal de seguridad, equipo con el cual se cuenta, entre otros. Todos estos aspectos permitirían realizar una comparación más objetiva del costo del servicio.

**Sobre la evaluación:** En el estudio se presentan los siguientes resultados, de la evaluación de satisfacción de los usuarios:

CAMPUS O CENTRO ACADÉMICO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
San Carlos	Satisfacción	Atención al público	Atención anomalías	Recorridos constantes	Control entrada y salida	Personal calificado
	81,6%	86%	70%	54%	58%	75%
San José	Satisfacción	Atención al público	Atención anomalías	Recorridos constantes	Control entrada y salida	Proactividad
	84%	72%	62%	56%	58%	78%
Limón	Satisfacción	Trato cortés y amable	Protocolos de ingreso	Rondas de vigilancia	Vigilancia en el puesto de acceso	Comunicación clara y comprensible
	80%	96%	52%	64%	79%	76%

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3142 Artículo 11, del 16 de octubre de 2019

Página 4

En el caso del Campus Central, se tienen los siguientes resultados de la evaluación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
Presentación personal de los Oficiales de Seguridad	93,6% Muy bien o Bien
Imagen de honestidad y confianza	86,5 Totalmente de acuerdo o De acuerdo
Trato ofrecido a sus usuarios inmediatos	83,9 Totalmente de acuerdo o De acuerdo
Realización de suficientes rondas de vigilancia	60% Totalmente de acuerdo o De acuerdo
Calificación global del servicio	84,9 Aceptable

**Observaciones:** Los criterios de evaluación deben ser los mismos en todos los Campus y Centros Académicos, con el fin de realizar una comparativa bajo la misma métrica.

**Sobre las recomendaciones y acciones a realizar:** En el estudio se presentan las siguientes recomendaciones y acciones a realizar:

CAMPUS O CENTRO ACADÉMICO	RECOMENDACIONES	ACCIONES PROPUESTAS POR LA ADMINISTRACIÓN
San Carlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Más presencia del personal de vigilancia en las diferentes áreas de la Sede, tanto de día como de noche.</li> <li>Poder contar con más personal de vigilancia para poder brindar un mejor servicio, en aspectos como control de entrada y salida y recorridos más regulares.</li> <li>Mayor control en la entrada y salida de vehículos.</li> <li>Mejor atención en cuanto a poder brindar información al público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe prestar atención a los controles que se realizan a la entrada y salida de la Sede.</li> <li>Se debe incrementar la cantidad de recorridos dentro de las instalaciones, por tanto, se deben revisar y mejorar los protocolos de seguridad, dando prioridad a lo señalado.</li> </ul>
San José	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el servicio al cliente.</li> <li>Mayor control en entradas y salidas.</li> <li>Realizar más recorridos dentro del CASJ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe mejorar el control de entradas y salidas, recorridos y atención de anomalías.</li> <li>Se debe revisar los protocolos de seguridad existentes.</li> </ul>
Limón	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir los protocolos de seguridad.</li> <li>Verificar constantemente que no hay personas ajenas a la institución en las instalaciones.</li> <li>Que ejerzan más presencia en el puesto de control de entrada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor vigilancia en el puesto de acceso, disposición para ayudar a los usuarios, comunicación clara y comprensible, con especial énfasis en los protocolos de ingreso y rondas de vigilancia.</li> <li>Revisar protocolos de seguridad existentes.</li> <li>Divulgación de los protocolos de seguridad existentes a la comunidad estudiantil.</li> </ul>
Cartago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgación de indicadores de impacto sobre temas estratégicos.</li> </ul>	

**Observaciones:** No se expone ningún plan de acciones a realizar para el Campus Central. Además, los criterios de evaluación utilizados, arrojan pocos indicadores para hacer un plan de mejora, en forma más profunda.

- **Servicio de limpieza**

**Sobre los costos:** El estudio presenta los siguientes datos referidos al costo del servicio para el año 2018, en los distintos Campus Tecnológicos y Centros Académicos, a saber:

Descripción	Cartago	San Carlos	San José	Limón
Limpieza-sub-contratados	266.712.744	244.179.120	110.593.059	46.157.664
Limpieza Planilla ITCR 2018	578.901.610			

**Observaciones:** Todos los Campus y Centros Académicos son diferentes y por tanto los requerimientos deben ser diferentes. En este sentido, la información proporcionada no permite realizar una comparativa objetiva. Referir datos como metros cuadrados de limpieza, cantidad de personal ofreciendo el servicio, equipo y materiales aportados, cuando formen parte de los contratos, entre otros, permitiría tener una visión más clara, para entonces comparar el costo que se presenta.

**Sobre la evaluación:** En el estudio se presentan los siguientes resultados de la evaluación de satisfacción de los usuarios:

CAMPUS O CENTRO ACADÉMICO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
San Carlos	Satisfacción	Limpieza Sanitarios	Limpieza aulas y Laboratorios	Limpieza oficinas	Limpieza pasillos y aceras	Recolección de basura
	88.2%	87%	75%	88%	89%	76%
San José	Satisfacción	Limpieza Sanitarios	Limpieza aulas y Laboratorios	Dispensadores y suministro de papel, jabón, bolsas	Limpieza de pisos	Recolección de basura
	68%	49%	76%	52%	83%	68%
Limón	Satisfacción	Limpieza Sanitarios	Dispensadores y suministro de papel, jabón, bolsas	Limpieza oficinas y pasillos	Limpieza puertas, ventanas y otros cristales	Actitud de servicio del trabajador
	83%	87%	78%	83%	87%	87%

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3142 Artículo 11, del 16 de octubre de 2019

Página 6

Con respecto al Campus Tecnológico Central Cartago, tenemos la siguiente evaluación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
<b>Calidad de la limpieza</b> (Limpieza de los baños)	74,5% Muy bien o Bien 13,1% Neutro 12,4% Mal o Muy mal
<b>Calidad de la limpieza</b> (Limpieza de las aulas o áreas de trabajo: oficina, cubículo, salas de reuniones)	76,8% Muy bien 15,1% Neutro 8,1% Mal o Muy mal
<b>Calidad de la limpieza</b> (Limpieza de las áreas de pasillos, comedores y vestíbulo)	79,5% Muy bien o Bien 13,3% Neutro 7,2% Mal o Muy mal
<b>Calidad de la limpieza</b> (Limpieza de los equipos de trabajo y/o de laboratorio)	68,7% Muy bien 16,2% Neutro 15,5% Mal o Muy mal
<b>Atención brindada por los conserjes</b> (Atención oportuna brindada por el conserje en el área de trabajo)	82,2% Muy bien o Bien 13,6% Neutro 4,2% Mal o Muy mal
<b>Atención brindada por los conserjes</b> (Amabilidad del conserje: es atento)	90% Muy bien o Bien 8,2% Neutro 1,8% Mal o Muy mal
<b>Atención brindada por los conserjes</b> (Respeto por parte del conserje)	93,1% Muy bien o Bien 4,9% Neutro 2,1% Mal o Muy mal
<b>Calificación servicio de limpieza Contratación externa DEQUISA</b>	86,5% Satisfecho 10,3% Regular 3,2% Insatisfecho
<b>Calificación servicio de limpieza Planilla ITCR</b>	67,7% Satisfecho 22,3% Regular 10% Insatisfecho
<b>Calificación global del servicio de limpieza</b>	75,5% Aceptable 17,6% Regular 6,9% Insatisfecho

**Observaciones:** Los criterios de evaluación deben ser los mismos en todos los Campus y Centros Académicos con el fin de lograr una comparación bajo los mismos parámetros. Por otra parte, en el informe no se separa el servicio institucional con el contratado, en las diferentes valoraciones de calidad.

**Sobre las recomendaciones y acciones a realizar:** En el estudio se presentan las siguientes recomendaciones y acciones a realizar:

CAMPUS O CENTRO ACADÉMICO	RECOMENDACIONES	ACCIONES PROPUESTAS POR LA ADMINISTRACIÓN
San Carlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar lo correspondiente a reciclaje.</li> <li>Mantener al día el relleno de dispensadores y suministros de limpieza.</li> <li>Mejorar el servicio de limpieza de las duchas, especialmente de gimnasio y piscina. Considerar la posibilidad de brindar servicio de limpieza en horarios hasta la tarde-noche.</li> <li>Darle continuidad a la labor que hasta el día de hoy se realiza, para garantizar la constancia y mejora del buen servicio que hasta ahora se percibe.</li> <li>Se debe de incrementar el número de baterías de recolección de desechos. Implementar horarios que contemplen los turnos de final de la tarde y noche.</li> <li>Velar por que las condiciones de los trabajadores por parte del contratista se cumplan de acuerdo lo establece la ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe brindar mayor atención a la limpieza de las ventanas, puertas y celosías, de las aulas y laboratorios, así como la recolección de basura.</li> <li>Se debe revisar evaluación con contratista para subsanar las deficiencias señaladas.</li> </ul>
San José	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la limpieza de baños.</li> <li>Mejorar el cambio de suministros.</li> <li>Mejorar la recolección y separación del reciclaje.</li> <li>Varios encuestados señalan el problema del baño del cuarto piso, ubicado cerca del aula 419, que no es de limpieza, sino de estructura del sistema de tuberías, por lo que se debe revisar con mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe brindar mayor atención a la limpieza los servicios sanitarios, el relleno de dispensadores y suministros de papel, la limpieza de ventanas, así como la recolección de basura.</li> <li>Se debe revisar evaluación con contratista para subsanar las deficiencias señaladas.</li> <li>Se debe valorar la revisión de las condiciones del contrato, de manera que no se prorrogue el servicio, si no se recibe de manera satisfactoria.</li> </ul>
Limón	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar personal masculino que pueda colaborar en las labores de las partes altas del CAL. Establecer horarios de limpieza efectivos y priorizar algunas zonas de limpieza. Mejorar los insumos utilizados en procesos de limpieza, ejemplo papel higiénico y desinfectantes.</li> <li>Que los productos que utilicen sean más agradables sin dejar de lado el ser amigables con el medio ambiente.</li> <li>Que se comunique a la comunidad el rol del personal de limpieza (alcances, tiempos, etc.). Que se evalúen los productos e insumos utilizados. Que se prioricen oficinas con mayor tránsito de personas en el orden de limpieza.</li> <li>Suministrar pastillas desodorantes o aromatizantes en los baños y que traten de no diluir los desinfectantes o productos de limpieza ya que pierde la esencia u objetivo de la utilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe brindar mayor atención al abastecimiento de los dispensadores de papel higiénico y jabón.</li> <li>Se debe revisar la calidad de los productos de limpieza que se utilizan.</li> <li>Se debe revisar evaluación con contratista para subsanar las deficiencias señaladas.</li> </ul>

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3142 Artículo 11, del 16 de octubre de 2019

Página 8

<p><b>Cartago</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• “...los usuarios de los servicios de contratación externa destacan un mejor desempeño por parte de los conserjes y que, por el contrario, los usuarios de los servicios institucionales recienten esa diferencia del servicio como una desventaja en sus lugares de trabajo o estudio.”</li><li>• “...En cuanto a las oportunidades señaladas por los entrevistados, se procedió a realizar la lectura de las 660 opiniones brindadas y se procede a clasificar las mismas en 5 aspectos específicos, a saber: creación de lineamientos, mejorar la supervisión, revisión de horarios, brindar capacitación, revisar y mejorar los implementos de limpieza que se utilizan, según el área o equipo a limpiar.”</li><li>• “... Otro aspecto señalado por varios de los entrevistados es el tema de la supervisión. Se indica que la misma debe ser más estricta y que se haga más visible el supervisor en las diferentes áreas, de manera que pueda constatar y corregir a aquellos conserjes que no cumplen a cabalidad con sus labores.”</li><li>• “El tercer aspecto en el que coinciden los entrevistados, es en la revisión de los horarios en los que se contrata el servicio, señalan que, para el caso de aulas y baños cercanos a las mismas, se debe organizar el trabajo de manera que no interrumpan las clases. Además, que se realice limpieza de baños de alto tránsito, tanto en la mañana como en la tarde, para evitar el desabastecimiento de papel y jabón, así como malos olores y papeleras llenas.”</li><li>• “En cuanto a capacitaciones, los entrevistados recomiendan que se enseñe a los conserjes sobre servicio al cliente, técnicas modernas de limpieza general y de equipos específicos, trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo de conflictos, entre otros.”</li></ul>	
-----------------------	---	--

**Observaciones:** No se expone ningún plan de acciones a realizar para el Campus Central

- **Servicio de alimentación**

**Sobre los costos:** No se proporciona la información de costos

**Sobre la evaluación:** En el estudio se presentan los siguientes resultados de la evaluación de satisfacción de los usuarios

CAMPUS O CENTRO ACADEMICO	SERVICIO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
		Satisfacción	Variedad	Precio	Atención	Calidad	Higiene
San Carlos	Comedor Institucional	67,1%	87%	41%	87%	63%	95%
	Soda Periférica	39,5%	82%	28%	58%	42%	64%
San José	Soda Periférica	16,8%	13%	13%	42%	30%	74%

En el caso del Campus Tecnológico Central Cartago, tenemos los siguientes resultados en la evaluación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
¿Visita regularmente el Restaurante Institucional?	65% En forma regular 35% Lo contrario
Rapidez del servicio	69,8% Muy bien o Bien 22,7% Regular 7,5% Mal o Muy mal
Amabilidad del personal	92,1% Muy bien o Bien 6,9 Regular 1% Mal o Muy mal
Apariencia del personal	93,7% Muy bien o Bien 5,9 Regular 0,4 Mal
Mobiliario	81% Muy bien o Bien 15,6% Regular 3,5% Mal o Muy mal
Instalaciones físicas	76,1% Muy bien o Bien 20,9 Regular 3% Mal o Muy mal
Higiene y aseo	81% Muy bien o Bien 16,4 Regular 2,6% Mal o Muy mal
Relación calidad-precio	82% Muy bien o Bien 14,4% Regular 3,6% Mal o Muy mal
Desayuno: Valor nutricional, precio, horario, calidad y variedad	87% Precio (Muy bien o Bien) 55,5% Variedad (Muy bien o Bien) 65% Valor nutricional (Muy bien o Bien)
Almuerzo: Valor nutricional, precio, horario, calidad y variedad	80% Precio (Muy bien o Bien) 52% Variedad (Muy bien o Bien) 65% Valor nutricional (Muy bien o Bien)
Cena: Valor nutricional, precio, horario, calidad y variedad	55,3% Precio (Muy bien o Bien) 29,2% Variedad (Muy bien o Bien) 43,1% Calidad (Muy bien o Bien) 43,5% Valor nutricional (Muy bien o Bien)
Calificación global	75,9% Aceptable 20,6% Regular 3,6% Insatisfecho

**Observaciones:** Los criterios de evaluación deben ser los mismos en todos los Campus y Centros Académicos con el fin de poder comparar. En el caso del Campus Tecnológico Central Cartago no se presenta información de los servicios de alimentación licitados.

**Sobre las recomendaciones y acciones a realizar:** En el estudio se presentan las siguientes recomendaciones y acciones a realizar:

CAMPUS O CENTRO ACADÉMICO	SERVICIO	RECOMENDACIONES	ACCIONES PROPUESTAS POR LA ADMINISTRACIÓN
San Carlos	Comedor Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menús mejor elaborados, donde se ofrezca un aporte nutricional de calidad y mejor balanceados.</li> <li>Mejorar el sistema de cobro.</li> <li>La demanda del servicio es mucha, por lo que contar con 2 cajeras y en ocasiones hasta 1, hace que el proceso de cobro sea muy lento, atrasando todo el servicio y generando filas muy largas.</li> <li>Valorar la posibilidad de poder ampliar los horarios de los tiempos de las comidas.</li> <li>Considerar la calidad de los alimentos (especialmente la de los embutidos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deben realizar esfuerzos para revisar y mejorar los mecanismos de compra y adquisición de alimentos, fijación de precios, el sistema de cobro y mantener los estándares brindados hasta el momento en el mobiliario, servicio al cliente, atención al público, aseo e higiene.</li> </ul>
	Soda Periférica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejor control en los precios.</li> <li>Variedad en los alimentos ofrecidos.</li> <li>Mejor servicio de atención.</li> <li>Se enfatiza mucho la calidad versus precio (se considera en ocasiones es muy elevado el precio respecto a la calidad del producto y la porción).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es imprescindible hacer un comunicado de los resultados al contratista, para que de manera expedita se tomen las medidas necesarias para regular y mejorar los precios, la calidad de los alimentos, el servicio al cliente y la rapidez del mismo, así como la higiene y aseo de la soda. Además, es importante valorar todos los aspectos señalados, para la contratación que se realice al finalizar la Licitación actual, de manera que se tenga un mejor control y supervisión del servicio brindado por el contratista y que no se realicen prórrogas si el servicio no es satisfactorio para la comunidad institucional.</li> </ul>
San José	Soda Periférica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar las instalaciones.</li> <li>Delimitación de los precios versus calidad y cantidad.</li> <li>Reducir inconsistencias en el cobro.</li> <li>Mejorar la variedad y calidad de los alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer un comunicado de los resultados al contratista, para que de manera expedita se tomen las medidas necesarias para regular y mejorar todo el servicio a nivel global, dado que tanto los precios, la calidad y variedad de los alimentos, el servicio al cliente y la rapidez del mismo, el mobiliario, las instalaciones y aseo de la soda.</li> <li>Mejor control y supervisión por parte del administrador del contrato y no realizar prórrogas si el servicio no es satisfactorio.</li> </ul>

## COMUNICACIÓN DE ACUERDO

Sesión Ordinaria No. 3142 Artículo 11, del 16 de octubre de 2019

Página 11

<b>Cartago</b>	Comedor Institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• En cuanto a las oportunidades de mejora relacionadas con el mobiliario y las instalaciones físicas, se señalan varios aspectos relacionados con modificaciones al espacio físico, mobiliario más funcional, así como optimizar su distribución y organización.</li><li>• Los aspectos de mayor debilidad en la higiene que señalan los entrevistados es el ingreso de los perros al Restaurante, así como mejorar la limpieza de vasos y cubiertos</li><li>• Se valore realizar un cobro diferenciado entre estudiantes y funcionarios, así como el precio versus calidad y tamaño de las porciones. Además. Revisar el mecanismo de asignación de precios para cada producto, pues señalan incongruencias entre algunos tipos de productos, su precio en el mercado y el precio cobrado.</li><li>• Coinciden con la solicitud de que se amplíe el horario para el desayuno, de manera que se abra a las 7:00 am y se considere aquellos estudiantes que inician sus clases a las 7:30 am.</li><li>• Las principales oportunidades de mejora se vislumbran en la variedad de los alimentos, su valor nutricional, horarios, asignación de precios de los productos e implementación de nuevos mecanismos de pago.</li></ul>	
----------------	-----------------------	---	--

**Observaciones:** No se expone ningún plan de acciones a realizar para el Campus Central, así como tampoco se incluyen datos de las empresas licitadas.

### SE ACUERDA:

- a. Solicitar a la Administración la presentación de un informe que incorpore:
  - a.1. Los resultados de la ejecución de las acciones en el caso del Campus Tecnológico Local San Carlos, Campus Tecnológico San José y Centro Académico Limón, que se plantearon en cada uno de los servicios evaluados en el 2018.
  - a.2. Presentar el Plan de mejoras para el 2019, en función de la evaluación realizada en el Campus Tecnológico Central Cartago.
  - a.3. Información de costos por servicio (alimentación, vigilancia, limpieza) según oferente (empresas licitadas o planilla ITCR) durante 2018 y 2019, de conformidad con las necesidades atendidas en cada uno de los Campus Tecnológicos y Centros Académicos (metros cuadrados de vigilancia y limpieza, características del servicio, cantidad de personal, materiales y equipo incluidos en los contratos, horarios, cantidad de opciones de menú ofrecidos por tiempo de alimentación, entre otros). Esta información debe

## **COMUNICACIÓN DE ACUERDO**

Sesión Ordinaria No. 3142 Artículo 11, del 16 de octubre de 2019

Página 12

presentarse para lograr comprender y analizar la diferencia de los costos en cada servicio, sea mediante empresas licitadas o planilla ITCR.

- b. Realizar la evaluación de los servicios de limpieza, vigilancia y alimentación para el 2019, a excepción del Campus Tecnológico Central de Cartago, en los siguientes términos:
  - b.1. La evaluación de todos los Campus Tecnológicos y Centros Académicos, se solicita aplicar los mismos criterios con el fin de que los resultados sean comparables.
  - b.2. Presentar las recomendaciones y acciones a realizar según los hallazgos encontrados.
  - b.3. Plan de trabajo para atender las acciones planteadas.
- c. Solicitar a la Administración presentar la siguiente información:
  - c.1. Un cronograma que defina anualmente las etapas de la evaluación: aplicación, procesamiento, elaboración de informe y análisis de cada uno de los servicios en todos los campus tecnológicos y centros académicos (incluyendo el Centro Académico de Alajuela, dentro de la Sede Interuniversitaria).
  - c.2. El costo de los servicios de limpieza, vigilancia y alimentación, ofrecidos con recursos ITCR y por contratación externa, debe incluir las especificaciones de dicho costo (equipo, suministros, personal, área atendida, entre otros).
  - c.3. El instrumento de evaluación de cada servicio, debe revisarse en los siguientes términos: definición de criterios de evaluación y homogenización para todos los campus y centros académicos, con el fin de lograr comparar los resultados. En la definición de los criterios de evaluación debe asesorarse por instancias técnicas que permitan una evaluación integral del servicio.
  - c.4. Planes de mejora, según los resultados de la evaluación.
- d. Presentar la programación para la atención de los incisos a., b. y c., en diez días hábiles.
- e. Indicar que, contra este acuerdo podrá interponerse recurso de revocatoria ante este Consejo o de apelación ante la Asamblea Institucional Representativa, o los extraordinarios de aclaración o adición, en el plazo máximo de cinco días hábiles, posteriores a la notificación del acuerdo. Por así haberlo establecido la Asamblea Institucional Representativa, es potestativo del recurrente interponer ambos recursos o uno solo de ellos, sin que puedan las autoridades recurridas desestimar o rechazar un recurso, porque el recurrente no haya interpuesto el recurso previo.
- f. Comunicar. **ACUERDO FIRME.**

**PALABRAS CLAVE:** Seguimiento - evaluación - servicios – limpieza - alimentación - vigilancia

c.i. Auditoría Interna (Notificado a la Secretaría vía correo electrónico)

ars