

2024

PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTO

CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL CFIA..... | 5 |
| PRINCIPALES RESULTADOS 2023..... | 65 |
| LÍNEAS ESTRATÉGICAS 2024..... | 72 |
| DIRECCIÓN DE EJERCICIO PROFESIONAL (DEP)..... | 74 |
| Departamento de Formación Profesional (DFP)..... | 89 |
| Centro de Resolución de Conflictos..... | 109 |
| Centro de Análisis y Verificación..... | 117 |
| Departamento de Tribunales de Honor..... | 122 |
| DIRECCIÓN DE OPERACIONES..... | 127 |
| Departamento Trámite De Proyectos..... | 133 |
| Departamento de Inspección y Control..... | 138 |
| Departamento de Tecnologías de la Información..... | 145 |
| Departamento de Oficinas Regionales..... | 163 |
| Departamento de Gestión De Procesos..... | 176 |
| Oficina de Control de Instalaciones (Oficie)..... | 185 |
| Programa Responsabilidad Solidaria..... | 189 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA..... | 200 |
| Departamento Administrativo..... | 213 |
| Departamento Financiero Contable..... | 223 |
| Departamento de Registro y Documentación..... | 230 |
| Unidad De Servicios Especiales..... | 245 |
| Departamento De Desarrollo Humano..... | 256 |
| Oficina De Seguridad Y Salud Ocupacional..... | 272 |
| DIRECCIÓN DE PROYECTOS E INVESTIGACIÓN..... | 280 |
| Unidad De Gestión De Proyectos..... | 286 |
| Unidad de Innovación Estratégica..... | 290 |
| Unidad de Cambio Climático y Gestión del Riesgo (UCCGR)..... | 297 |
| <i>Directrices Estratégicas</i> | 306 |
| <i>Directrices Operativas</i> | 306 |
| <i>Objetivos departamentales y su alineamiento</i> | 307 |
| Plan Operativo 2024..... | 308 |
| Sostenibilidad Corporativa..... | 311 |
| Unidad de Gestión BIM (Building Information Modeling)..... | 341 |
| Unidad de Comités Y Representaciones (UNCORE)..... | 348 |
| Plan Operativo 2024..... | 356 |



Plan Operativo 2024

| | |
|---|-----|
| DEPARTAMENTOS QUE REPORTAN A DIRECCIÓN EJECUTIVA | 359 |
| Oficina De Asuntos Internacionales | 359 |
| Agencia de Acreditación de Programas de Ingeniería y Arquitectura | 373 |
| Departamento de Comunicación | 383 |
| PRESUPUESTO | 387 |

2024

CONTEXTO ESTRATÉGICO CFIA

CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL CFIA

El Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos (CFIA) es el ente rector que asegura la Excelencia en el ejercicio profesional de la Ingeniería y de la Arquitectura en Costa Rica, con todos los derechos, obligaciones, poderes y atribuciones que señala su Ley Orgánica.

La Dirección Ejecutiva, con el aval de la Junta Directiva General, ha promovido el fortalecimiento del modelo de gestión estratégica y operativa con el fin de:

- Describir la visión y el direccionamiento estratégico del CFIA de forma que se asegure el éxito sostenido, haciendo ante los grandes desafíos que presenta el Siglo XXI.
- Promover alineamiento, creación de sinergias, economías de escala, así como la sostenibilidad económica entre los diferentes órganos que conforman el CFIA, alrededor de un conjunto de prioridades estratégicas, ejecuciones operacionales y actividades de retroalimentación comunes.
- Potenciar la credibilidad del CFIA ante la sociedad y demás partes interesadas, mediante la ejecución exitosa de la planeación estratégica y operativa; para la obtención de resultados medibles y demostrables.

Para alcanzar los fines mencionados, la implementación del plan estratégico y operativo busca mejorar el valor agregado de los servicios que se ofrecen a los miembros del CFIA, lo cual permitirá su fidelización y tener una mayor incidencia en el desarrollo del país.

Mediante un proceso participativo, integral y paritario, con la participación de representantes de la Junta Directiva General 2020 – 2021, la Dirección Ejecutiva del CFIA, las Direcciones Administrativas del CFIA, las Direcciones Ejecutivas de los Colegios Miembros, se realizó un proceso de valoración y actualización del Plan Estratégico 2021 – 2025.

Como resultado, se validó el compromiso del CFIA con el desarrollo integral de las ingenierías y de la arquitectura, en beneficio de la sociedad costarricense, y el impacto en el conjunto mundial. De esta forma, la declaratoria de misión y visión queda establecida de la siguiente manera:

MISIÓN

“Asegurar la excelencia y el decoro de nuestros miembros, para el desarrollo de un ejercicio profesional eficiente, responsable e interdisciplinario de las ingenierías y de la arquitectura, para coadyuvar con la seguridad y el progreso sostenible del país.”

VISIÓN

El Pensamiento Estratégico de la organización se fundamenta en cumplir con la visión definida:

“Para el año 2025, ser un modelo de excelencia profesional a nivel internacional, con fundamento en la capacidad del CFIA y de sus miembros para impactar proactivamente en el desarrollo sostenible de un país.”

VALORES:

Para lograr lo anterior, se han definido una serie de valores que guían el actuar del CFIA:

1. **Compromiso:** Compartimos y trabajamos en pro de los objetivos de la organización, dando siempre nuestro máximo esfuerzo.
2. **Actitud positiva:** Orientamos nuestra labor con entusiasmo y motivación, buscando las mejores soluciones.
3. **Servicio:** Nos ocupamos proactivamente en la resolución de las necesidades de nuestros usuarios.
4. **Trabajo en equipo:** Nos apoyamos mutuamente en función de objetivos comunes, compartiendo obligaciones y logros de manera responsable y creativa.
5. **Comunicación:** Atendemos con interés, evitando juicios de valor y hacemos partícipes a los otros de nuestras ideas y acciones con transparencia y sinceridad.
6. **Respeto:** Reconocemos la dignidad y el valor de las personas y lo manifestamos manteniendo un ambiente de equidad y tolerancia.
7. **Solidaridad:** Construimos una mejor sociedad, mediante la participación en responsabilidad social.

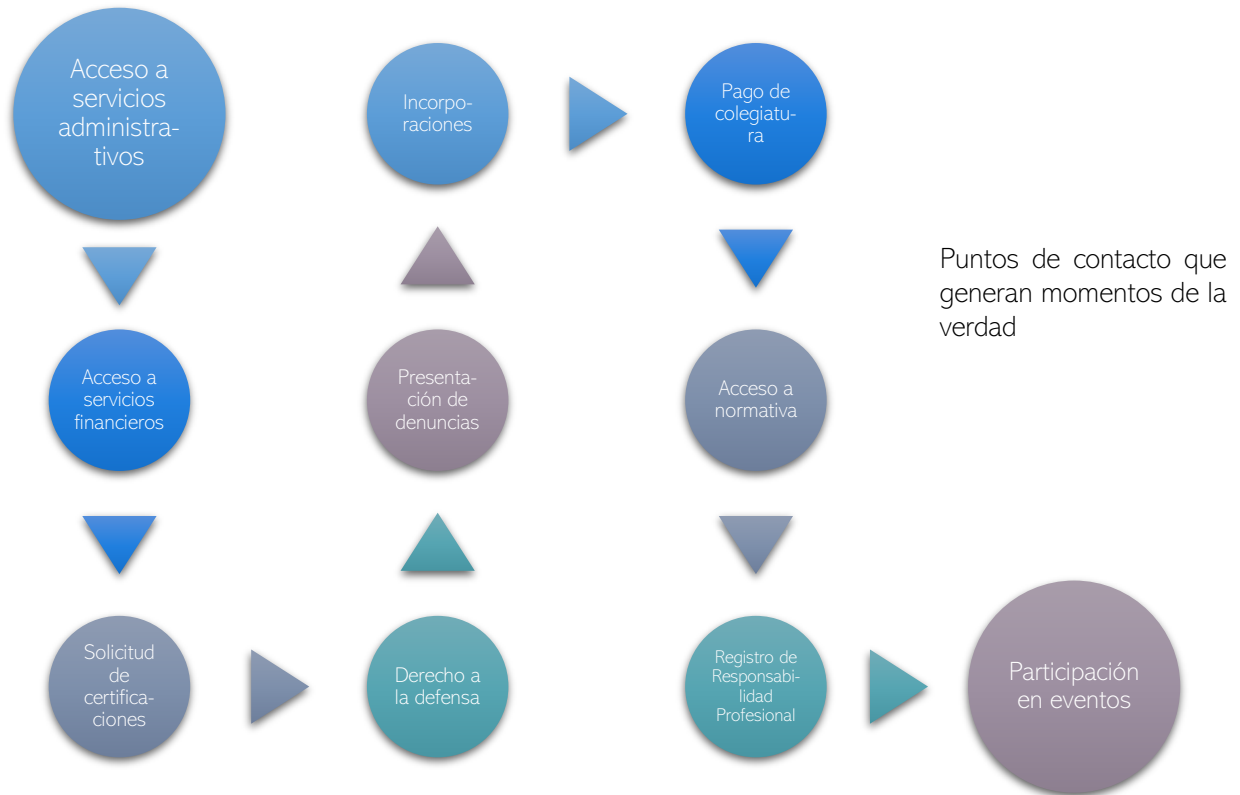
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

La Estrategia del CFIA se centra en el Enfoque de Triple Utilidad de la Sostenibilidad, esto es, orientando las acciones al cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales. Para lograr lo anterior, la Junta Directiva General aprobó la Política de Sostenibilidad que establece:

“Como parte integral de la política de Responsabilidad Social, en concordancia con los principios fundamentales establecidos en la Guía ISO 26000, con el conocimiento del impacto que la gestión puede generar en el medio ambiente, así como del compromiso que se tiene con los grupos de interés, el CFIA se compromete a:

- Cumplir con lo que establece la legislación vigente, aplicable a la organización en materia ambiental.
- Desarrollar actividades sostenibles y amigables con el medio ambiente, de manera que favorezcan un ahorro sustancial del gasto energético, el uso de papel, el consumo de agua, y promoción de campañas de reciclaje.
- Tomar medidas concretas que garanticen la mejora continua, así como la innovación de los procesos de gestión y sistemas, que favorezcan el uso racional de los recursos energéticos.
- Generar esfuerzos, educar y promover políticas y normas entre los grupos de interés, en materia de las ingenierías y arquitectura, que procuren un desarrollo sostenible y el uso adecuado de los recursos. “

La cultura de servicio que el CFIA ha implementado, y mejorado, a lo largo de los años, se fundamenta en que cada punto de contacto que tengan los clientes (profesionales y usuarios en general) con los órganos que conforman la organización, sean momentos de la verdad extraordinarios.



El Plan Estratégico del CFIA es el resultado de la gestión de una serie de pasos de acuerdo con la siguiente estructura:



POLÍTICA DE CALIDAD

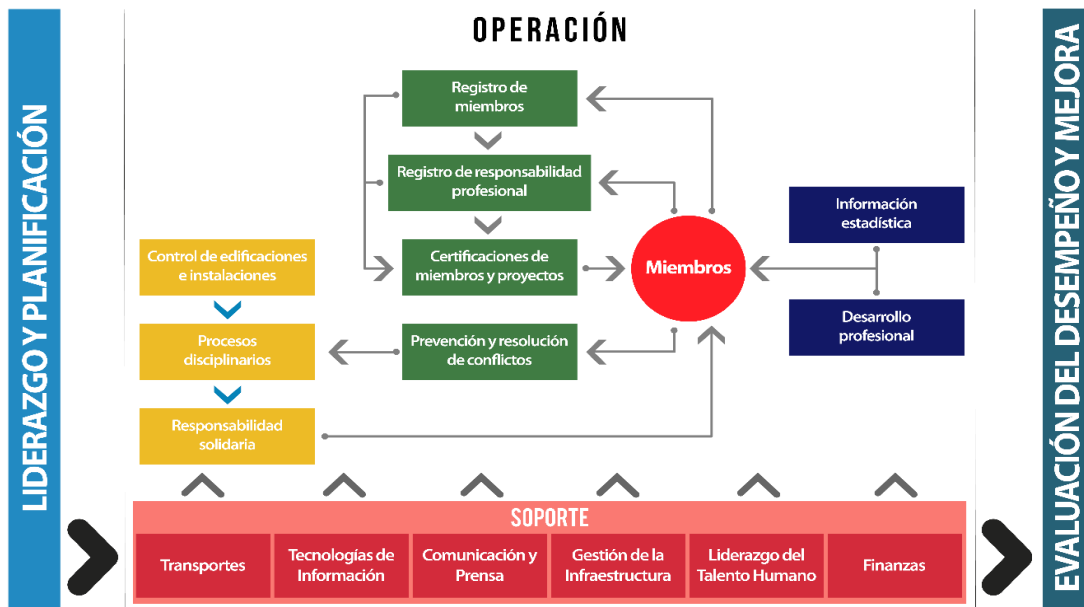
El Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos es una organización que promueve las condiciones técnicas, legales y sociales para asegurar la excelencia ejercicio profesional de las ingenierías y de la arquitectura, en concordancia con lo establecido en las leyes, reglamentos y normativa técnica vigente.

Mantiene una actitud proactiva en la búsqueda de aumentar la satisfacción y seguridad de los colegiados y usuarios de los servicios de ingeniería y arquitectura, así como mejorar continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión.

Se compromete con el cumplimiento de los requisitos para la realización de los procesos de manera efectiva, y en observancia de la normativa legal aplicable y los documentos establecidos en nuestro sistema de gestión.

MAPA GENERAL DE PROCESOS

Para alcanzar los fines mencionados es necesario que el plan estratégico y operativo esté basado en un enfoque de pensamiento al riesgo, junto con un enfoque a procesos:



DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA 2024

Para el desarrollo de la estrategia, se debe tener presente la filosofía medular del CFIA que define las pautas para formular y ejecutar las acciones necesarias para el logro de los objetivos planteados.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Los factores críticos de éxito son los siguientes:

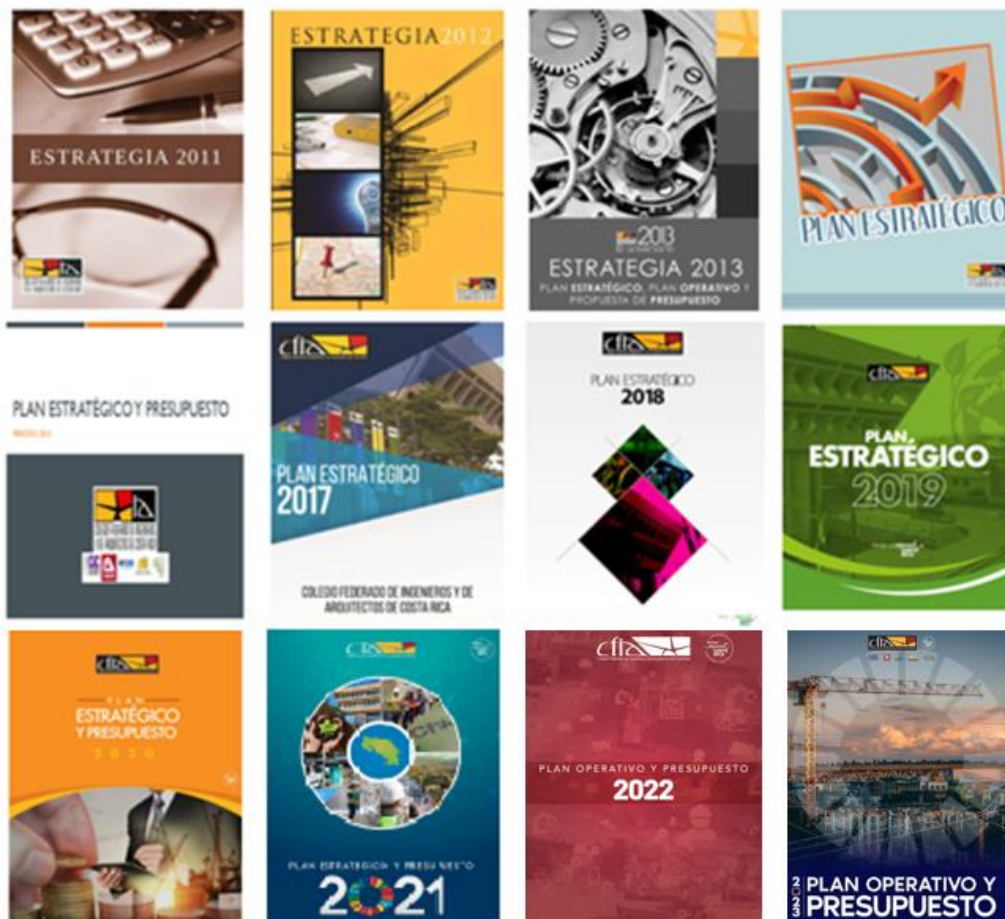
- **Planificación estratégica continua:** Fundamentada en el análisis de las principales variables (internas y externas), y un compromiso total con la calidad y responsabilidad social de nuestra gestión.
- **Gestión de "Proyectos País":** Generación continua de iniciativas de proyección nacional, en atención a los mejores intereses de la sociedad costarricense.
- **Transformación digital:** Como resultado de procesos de simplificación, estandarización y digitalización de servicios, como pilar fundamental de la estrategia de optimización de trámites del Gobierno de la República.

- **Estructura organizacional adecuada:** Eficiente y eficaz, para cumplir con los fines establecidos en la Ley Orgánica.
- **Cultura de mejoramiento continuo:** De la calidad de los servicios que presta el CFIA a sus miembros, y a la comunidad en general.
- **Control de gestión de procesos:** Optimización de los recursos financieros del CFIA, mediante una adecuada gestión de procesos operativos y financieros.
- **Gestión organizacional por valores:** Que tome en cuenta el respeto y compromiso con la organización, así como la calidad del servicio que se brinda, asegurando el cumplimiento de los valores establecidos.

FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Con base en las oportunidades y amenazas, así como las fortalezas y debilidades, para alcanzar la visión, y una ejecución acorde con la misión.

Estos análisis se realizan desde años anteriores, y han sido plasmados en los diferentes documentos que describen la planeación estratégica y operativa anual. A continuación, se presentan las imágenes de los últimos documentos que contienen la información descrita.



La estrategia CFIA se plantea a partir de los siguientes lineamientos estratégicos, según las Perspectivas de Gestión del Mapa Estratégico:

MAPA ESTRATÉGICO

Para facilitar la traducción y comunicación de la estrategia se han definido tanto los objetivos estratégicos como los tácticos, a partir del mapa estratégico basado en las siguientes perspectivas:

1. Perspectiva “Sociedad y partes interesadas”:

- a. Ordenamiento territorial
- b. Desarrollo de la infraestructura nacional
- c. Desarrollo organizacional
- d. Sostenibilidad

2. Perspectiva “Miembros”

- a. Regulación del Ejercicio de la Profesión
- b. Desarrollo integral de profesionales
- c. Control del ejercicio profesional

3. Perspectiva “Procesos Internos”

- a. Procesos de Regulación del Ejercicio Profesional
- b. Procesos para el desarrollo integral de los miembros
- c. Procesos para el control del Ejercicio profesional
- d. Procesos reguladores y sociales

4. Perspectiva “Aprendizaje y Crecimiento”:

- a. Capital organizativo
- b. Capital humano
- c. Capital informativo

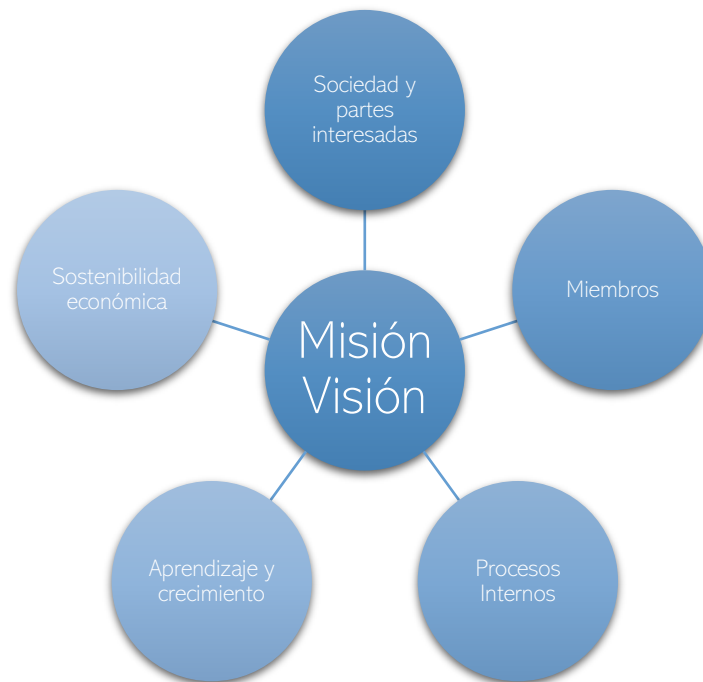
5. Perspectiva “Sostenibilidad Económica”

- a. Ampliación de las oportunidades de ingresos
- b. Productividad

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

El cuadro de mando integral específica para cada uno de los objetivos estratégicos y tácticos definidos por perspectiva y lineamiento estratégico:

CUADRO DE MANDO INTEGRAL DEL CFIA



- **Indicadores.** Definen la métrica de los objetivos estratégicos y tácticos, con el fin de dar seguimiento y medición al cumplimiento de sus metas.
- **Línea base.** Definen el nivel de desempeño actual de la métrica de los objetivos estratégicos y tácticos.
- **Metas.** Definen el nivel de desempeño esperado de la métrica de los objetivos estratégicos y tácticos.
- **Iniciativas.** Definen los planes de acción, iniciativas o proyectos clave que se desarrollarán para alcanzar los objetivos estratégicos y tácticos cerrando la brecha existente entre la línea base y la meta de los indicadores.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

A través de diversos análisis de partes interesadas, el CFIA ha logrado mapear sus grupos de interés, y estos se resumen a continuación:



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los objetivos estratégicos se utilizan para hacer operativa la declaración de la misión. Es decir, proporcionan la dirección hacia la cual la organización apunta para alcanzar su razón de ser, su visión.


























Se debe establecer un control sobre dichos objetivos estratégicos para conocer en qué medida se están cumpliendo y ayudando a la organización.




















Los objetivos estratégicos deben suponer un paso intermedio entre la visión y la misión de la organización. Deben ser definidos de forma clara, precisa y comprensible, y deben expresar las metas últimas y más importantes que permitan a la organización orientarse hacia su misión y visión corporativa. Estos objetivos estratégicos serán alcanzados a través de unas líneas estratégicas de acción.

Los objetivos estratégicos de la organización son los siguientes:

| Perspectivas | Lineamientos estratégicos | Nº | Objetivos Estratégicos | Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Principios de Pacto Global |
|--------------------------------------|--|----|--|--|---|
| <i>Sociedad y partes interesadas</i> | <i>Ordenamiento territorial</i> | 1 | Influir y apoyar a las entidades nacionales en la generación de planes para el mejoramiento de la calidad de vida y del hábitat. |  | Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 2 | Influir y asesorar al gobierno central y a los gobiernos locales en la gestión y uso del territorio incluyendo, pero no restringido a asesorar en la generación y aplicación de planes de desarrollo territorial o planes reguladores. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | <i>Desarrollo de la infraestructura nacional</i> | 3 | Generar, como ente de opinión técnica especializada, el desarrollo y análisis de propuestas de infraestructura, políticas públicas, planificación estratégica y proyectos específicos. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 4 | Apoyar a las instituciones públicas en el mejoramiento de sus procesos de gobierno y de gestión, a través del adecuado uso de la tecnología. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | <i>Sostenibilidad</i> | 5 | Diseñar soluciones económicas, ambientales y socialmente sostenibles de ingeniería y de arquitectura, en procura de la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |

| Perspectivas | Lineamientos estratégicos | Nº | Objetivos Estratégicos | Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Principios de Pacto Global |
|-----------------|---|---|---|--|---|
| <i>Miembros</i> | <i>Regulación del ejercicio profesional</i> | 6 | Generar normativa técnica, ética jurídica, para el ejercicio profesional. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 7 | Influir y asesorar en el marco normativo externo que incide en el ejercicio profesional. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | <i>Desarrollo integral del profesional</i> | 8 | Promover la adecuada preparación académica de los profesionales. |  | Derechos Humanos, Normas laborales y Medio Ambiente |
| | | 9 | Fomentar el desarrollo integral de los miembros, por medio de programas técnicos, sociales, deportivos y culturales, que promuevan la inclusión, accesibilidad y transdisciplinariedad. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | 10 | Promover y proveer herramientas para la continua actualización profesional. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción | |
| | <i>Control del ejercicio profesional</i> | 11 | Velar por la responsabilidad, decoro y excelencia del ejercicio profesional de los miembros. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 12 | Asegurar y optimizar que los procesos de control del ejercicio profesional se ejecuten de manera justa, pronta y cumplida, para los miembros y la colectividad. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| 13 | | Asegurar que los proyectos se desarrollen con la participación de profesionales miembros del CFI, para garantizar el cumplimiento del marco jurídico y técnico. |  | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción | |

| Perspectivas | Lineamientos estratégicos | Objetivos Estratégicos | Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Principios de Pacto Global |
|---|---|--|--|---|
| Procesos internos | Procesos de regulación del ejercicio profesional | 14 Regular el ejercicio profesional con un enfoque preventivo y multidisciplinario en atención a la competencia profesional establecida en los perfiles. |   | Derechos Humanos, Normas laborales y Anticorrupción |
| | Procesos para el desarrollo integral del profesional | 15 Organizar, participar y apoyar las alianzas nacionales e internacionales para el desarrollo de actividades, la cooperación, la educación y la transferencia tecnológica. |    | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | Procesos para el control del ejercicio profesional | 16 Vigilar y gestionar que los puestos públicos que correspondan sean ejercidos por miembros del CFI. |   | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 17 Desarrollar, actualizar y optimizar el proceso de registro, inspección y análisis de praxis de servicios y proyectos. |    | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 18 Revisar y actualizar los requisitos de idoneidad de incorporación y del ejercicio de los profesionales, conforme con las tendencias internacionales. |   | Derechos Humanos, Normas laborales y Medio Ambiente |
| | Procesos reguladores y sociales | 19 Desarrollar los sistemas de gestión operativa para la sostenibilidad, en concordancia con las necesidades del país. |      | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 20 Exigir que las decisiones en materia de ingeniería y de arquitectura, se sustenten en criterios técnicos. |    | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| 21 Proponer las modificaciones necesarias a las leyes respectivas para que las políticas públicas en materia de Ingeniería y Arquitectura se sustenten en criterios técnicos. | |      | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción | |

| Perspectivas | Lineamientos estratégicos | Objetivos Estratégicos | Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Principios de Pacto Global |
|----------------------------------|-----------------------------|---|---|---|
| Aprendizaje y crecimiento | Capital organizativo | 22 Desarrollar un modelo de gobierno y gestión que permita gestionar los riesgos, con el fin de obtener la resiliencia necesaria para el buen funcionamiento de la organización y satisfacción de los miembros y de las partes interesadas. |      | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 23 Desarrollar en la organización una cultura sostenible que promueva la innovación y liderazgo en el desarrollo tecnológico. |     | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 24 Mantener una cultura de liderazgo, confianza y sinergia en la organización. |   | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 25 Generar procesos sostenibles en las operaciones fundamentales de la organización. |  | Derechos Humanos y Normas laborales |
| | Capital humano | 26 Gestionar el personal en función de su idoneidad y calidad de vida para ejecutar los procesos estratégicos, tácticos y operativos de la organización. |   | Derechos Humanos y Normas laborales |
| | | 27 Desarrollar las competencias y controlar la participación idónea de los miembros de los órganos de gobierno. |   | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | Capital informativo | 28 Desarrollar plataformas tecnológicas para la óptima prestación de los servicios, que aseguren una experiencia de usuario de calidad. |   | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 29 Generar información confiable, asegurando su disponibilidad e integridad. |  | Medio Ambiente |

| Perspectivas | Lineamientos estratégicos | Nº | Objetivos Estratégicos | Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Principios de Pacto Global |
|--------------------------|---|----|---|--|---|
| Sostenibilidad económica | Ampliación de las oportunidades de ingresos | 30 | Promover fuentes de ingresos no tradicionales, nacionales e internacionales, con el fin de aportar a la sostenibilidad de la operación y servicios que se brindan |   | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | Productividad | 31 | Optimizar la estructura de costos, mediante el establecimiento de políticas financieras y tecnológicas. |   | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| | | 32 | Optimizar de manera continua la gestión de los servicios que se brindan a los usuarios. |     | Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción |

Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU

Los logros alcanzados en el marco de la sostenibilidad, el reconocimiento a la excelencia, y políticas de responsabilidad social, generan un reto constante para el CFIA, y se convierten en una oportunidad por trascender más allá de su debida diligencia, esto es, propiciar acciones de valor compartido e inversión social en su cadena de valor, que contribuyan, de forma integral en el desarrollo sostenible del país.

No obstante, en el marco de la sostenibilidad, tanto la sociedad como el medio ambiente exhortan y esperan el que organizaciones de la sociedad civil (como el CFIA) lideren el futuro y proactivamente dirijan acciones, desde sus áreas de trabajo, de forma tal que marquen el rumbo que la humanidad se ha planteado para los próximos 15 años.

Para este fin, la Organización de Naciones Unidas (ONU) mediante sus 17 objetivos globales de desarrollo sostenible (ODS) promulga que, para el 2030, cada uno de sus países miembros ejecuten acciones en las siguientes esferas primordiales para la humanidad:

- **El planeta.** Su protección contra la degradación mediante el consumo y la producción sostenibles, la gestión sostenible de los recursos naturales y tomando medidas urgentes para hacer frente al cambio climático.
- **La prosperidad.** Por medio de la acción vigilante para que todos los seres humanos puedan disfrutar de una vida próspera y plena, y para que el progreso económico, social y tecnológico se produzca en armonía con la naturaleza.
- **La paz.** Mediante la promoción de sociedades pacíficas, justas e inclusivas, que estén libres del temor y la violencia.
- **Las alianzas.** Mediante la movilización de los medios necesarios para implementar la Agenda 2030 con espíritu de mayor solidaridad mundial y la colaboración de todos los países, todas las partes interesadas y todas las personas.

A partir de las diferentes realidades, capacidades y niveles de desarrollo de cada país, respetando sus políticas y prioridades nacionales y dando precedencia a los más rezagados.

¹ un proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Dado que los ODS conforman la agenda global para el desarrollo de nuestras sociedades, ellos permitirán que las empresas líderes demuestren cómo sus negocios contribuyen con el avance en el desarrollo sostenible, tras minimizar los impactos negativos, y maximizar los impactos positivos en las personas y en el planeta.

Costa Rica ha definido tres sectores prioritarios de avance inicial en los ODS y la Agenda 2030, a través de los cuales se avanzará hacia los demás. Los tres objetivos:

- Combate a la pobreza
- Producción y consumo sostenible
- Infraestructura y comunidades sostenibles

El enfoque de ODS ha estado presente en el CFIA desde su fundación, y se ha convertido en el catalizador de iniciativas destinadas a contribuir con el desarrollo del país, como lo es la dinamización de la economía mediante la agilización de los procesos tramitológicos y plataformas electrónicas, fortaleciendo la salud y seguridad de las personas mediante la acción de control y regulación y excelencia del ejercicio profesional de sus miembros, y sirviendo de ente de consulta en materia de las ingenierías y arquitectura para el Estado.

Por otra parte, el alineamiento permite orientar la gestión del CFIA hacia el cumplimiento del Enfoque de Triple Utilidad, y su relación con los ODS. Lo anterior, se ejemplifica mejor con la siguiente figura:



La metodología de planeación estratégica del CFIA permite, mediante el alineamiento de los enfoques anteriores, definir nuestra "Brújula de Sostenibilidad":



Simbología:

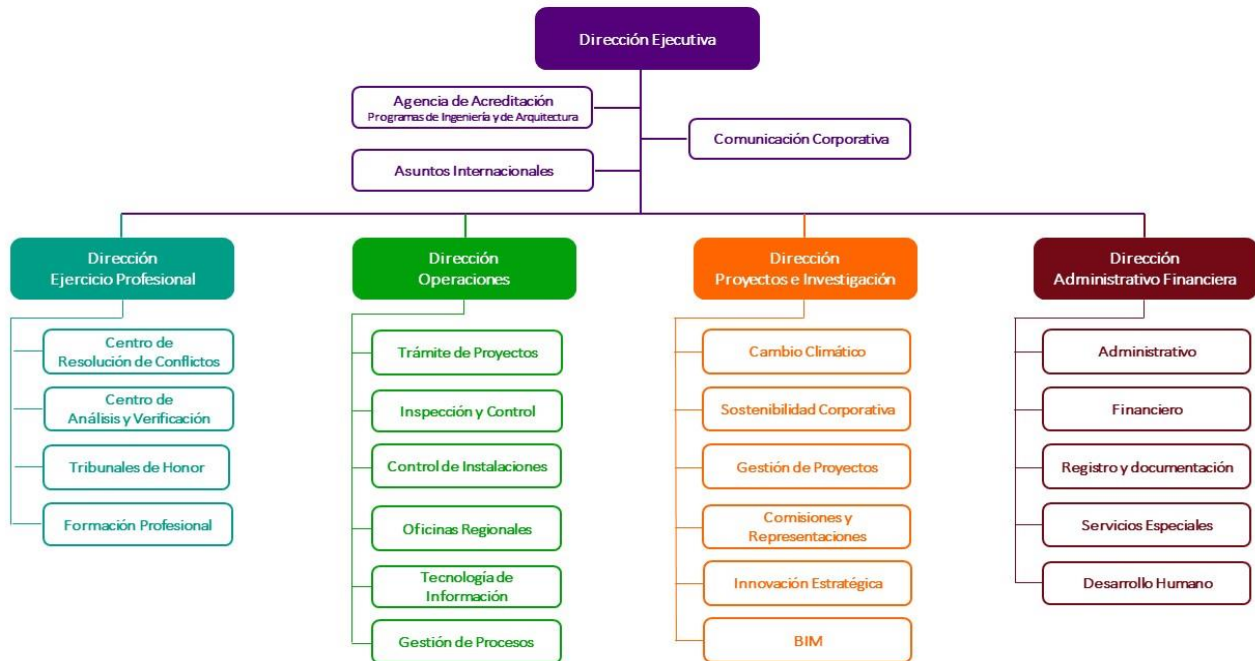
- Derechos Humanos
 - Prácticas laborales
 - Medio ambiente
 - Prácticas justas de operación
 - Asunto de consumidores
 - Participación activa y Desarrollo de la comunidad
-
- Económico
 - Ambiental
 - Social
-
- Medio Ambiental
 - Derechos Humanos
 - Anticorrupción
 - Normas Laborales

Todos estos objetivos, sus actividades relacionadas, y los diferentes indicadores, permiten un sistema de gestión óptimo, a partir de las necesidades de nuestros clientes hasta la entrega de productos y servicios de calidad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CFIA

Para cumplir con los fines primordiales establecidos en la Ley Orgánica, así como con los objetivos estratégicos establecidos, se cuenta con una estructura organizacional, tendiente a potenciar las fortalezas, contrarrestar las amenazas, aprovechar las oportunidades, y eliminar las debilidades.

La estructura organizacional se detalla en el siguiente esquema:



El diseño organizacional del CFIA, resumido en la figura anterior, representa la consolidación de una línea estratégica plasmada, durante años de trabajo, en las políticas definidas por distintas Juntas Directivas, y que han ido materializando importantes logros en beneficio de nuestros miembros y de la sociedad costarricense.

Ejemplo de ello es el reconocimiento que otorga el licenciamiento Marca País Esencial Costa Rica, no solo por ser el único Colegio representa una herramienta de promoción y posicionamiento para que Costa Rica, sus empresas y organizaciones, se destaquen en el mundo, asimismo, ayuda a elevar la competitividad, al tiempo que refuerza la promesa de valor hacia el mundo, productos y servicios sostenibles, especializados y de altos estándares de calidad. Para ello, las organizaciones se someten a un protocolo de evaluación que consta de cinco valores apreciados por consumidores exigentes: Excelencia, Sostenibilidad, Innovación, Progreso social y Origen costarricense.

Para el CFIA constituye una herramienta que habrá de posicionar a Costa Rica en todas sus actividades internacionales de ingeniería y de arquitectura en el ámbito mundial; entre otras trae entre otras las siguientes ventajas para el CFIA:

- Diferenciación organizacional

- Generación de negocios para el CFIA y para sus miembros
- Plataforma de comunicación nacional e internacional
- Gestión de cambio y mejora continua
- Generación de valor agregado y altos estándares
- Fortalecimiento de imagen corporativa

Los resultados obtenidos por el CFIA evidencian los esfuerzos realizados para posicionarse como una organización de vanguardia, en los pilares de:

- **Excelencia:** Capacidad para generar servicios con valor agregado, selectos y refinados, con talento, ingenio y la especialización de su recurso humano costarricense. Consecuente con lo anterior, se reconoce al CFIA como una organización que demuestra su Liderazgo y planificación, involucramiento con su cadena de valor, y una vocación hacia la mejora continua.
- **Sostenibilidad:** Compromiso con el medio ambiente, mediante sus indicadores energéticos, con la comunidad en la que se desenvuelve, y una gestión responsable financiera de la organización. Las oportunidades de mejora detectadas en este ítem incluyen el potenciar otras fuentes alternativas de energía renovable en la organización.
- **Progreso social:** Compromiso para satisfacer las necesidades básicas de sus colaboradores, así como brindar adecuadas plataformas de bienestar y desarrollo para que su talento humano logre mejorar su calidad de vida y llegar a su máximo potencial profesional y personal.
- **Innovación:** Gestión de ideas de innovación de mayor potencial para la organización. De esta forma el CFIA, procura de manera constante responder a las necesidades de sus grupos de interés mediante la mejora continua de sus procesos y desarrollo de soluciones que hagan experiencia de usuario altamente satisfactoria y efectiva.

Aunado a lo anterior, el CFIA ha centrado su operación en potenciar proyectos relacionados con el ejercicio de la ingeniería y de la arquitectura. Estas actividades han logrado un cambio conceptual y sustancial, en aspectos estratégicos, operativos y tramitológicos, tendientes a buscar el beneficio de todos los miembros, sus clientes, y de la sociedad en general.

Durante el año 2023 el CFIA continuó el impulso hacia una nueva realidad de servicio, orientado en el usuario, apoyándose en la tecnología y las soluciones digitales, pero también con el enfoque personal de atención a todos nuestros grupos de interés.

La sostenibilidad de la organización se asegura a partir del enfoque en las acciones y lineamientos establecidos en su Plan Estratégico, y que se comprueban en los resultados de los principales indicadores estratégicos. De igual forma, en las funciones y responsabilidades que el CFIA ha adquirido, en el crecimiento y sostenibilidad del país, además de la diversificación en ruta hacia la sostenibilidad, entendida en sus perspectivas fundamentales: económica, social y ambiental.

Sobre la base de los ejes de acción y objetivos estratégicos del CFIA descritos, resulta imperativo, informar sobre los avances que la organización realiza en aras de contribuir con los ODS. Para dicho fin, se estima pertinente la adhesión a la Red de Pacto Mundial, que, como iniciativa de la ONU para la sostenibilidad empresarial del sector privado, es catalizador de los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS.

Consecuentemente, el CFIA espera homologar e integrar los parámetros señalados, junto con la norma G-35 de Responsabilidad Social, en el marco de la metodología del GRI, dentro de nuestro reporte anual de sostenibilidad, y con ello responder a nuestros grupos de interés sobre el impacto de nuestras operaciones para la sociedad y el medio ambiente.

CAMPOS DE ACCIÓN FUNDAMENTALES DEL CFIA

Para definir las líneas operativas, de cada una de las unidades estratégicas de la organización, es importante delimitar los campos de acción fundamentales del CFIA:

1- Regulación del Ejercicio profesional:

- Mejorar la calidad ejercicio profesional, mediante la generación de normativa técnica y legal, como códigos, reglamentos, aranceles, entre otros.
- Participar de forma activa, como ente de opinión técnica especializada, en solución problemas nacionales y proyección a la comunidad, con base en estudios de desarrollo de infraestructura, propuestas de políticas nacionales y análisis de políticas gubernamentales.
- Promover la participación de equipos profesionales que garanticen la excelencia en la calidad de las obras de ingeniería y de arquitectura que se desarrollan en el país.
- Contribuir al mejoramiento y simplificación de la tramitología de los permisos de construcción, a partir de la modernización de procesos y procedimientos, y de la potenciación de los procesos de simplificación de trámites, y tramitación digital mediante los sistemas APC y APT.
- Fomentar la adecuada preparación académica de las nuevas generaciones de profesionales en ingeniería y en arquitectura, mediante la participación directa en sistemas de acreditación, y procesos de recertificación profesional.
- Certificar la actualización de las competencias para el ejercicio profesional
- Fomentar el desarrollo de procesos tecnológicos, que busquen dar una posición de vanguardia al CFIA
- Mejorar las bases de datos de registro de miembros y empresas, en sus diferentes facetas.

2- Control del ejercicio profesional:

- Registrar la responsabilidad profesional de los miembros en los procesos de desarrollo de obras y proyectos de ingeniería y arquitectura
- Evaluar el ejercicio profesional desde perspectivas de comportamiento ético y praxis profesional, mediante procesos transparentes y justos de régimen disciplinario y de tribunales de honor.
- Promover procesos de arbitraje y conciliación entre los miembros y los usuarios de los servicios de ingeniería y arquitectura en momentos de conflicto.
- Desarrollar una cultura de arbitraje internacional en la construcción, mediante iniciativas de prevención y resolución alterna de conflictos.

- Analizar los proyectos de construcción, determinar el valor de las obras, y sellar los planos, con el fin de asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas.
- Realizar fiscalías especiales para determinar fallas en procesos técnicos en obras de importancia nacional

3- Desarrollo integral de los profesionales:

- Fomentar la actualización profesional de los miembros mediante la realización o participación en eventos de carácter técnico.
- Contribuir con los procesos de mejoramiento de calidad de vida de miembros.
- Fortalecer los canales de interacción entre los miembros, mediante las estrategias de comunicación como boletines electrónicos, comunicación vía email, revistas, entre otros.
- Consolidar el esquema de descentralización regional.
- Generar las mejores condiciones, tanto en ambiente físico como equipamiento, para el buen desempeño de las labores asignadas
- Promover la adecuada interacción entre miembros, funcionarios y usuarios de los servicios
- Apoyar a instituciones y organizaciones públicas y privadas en el desarrollo de proyectos de ayuda social

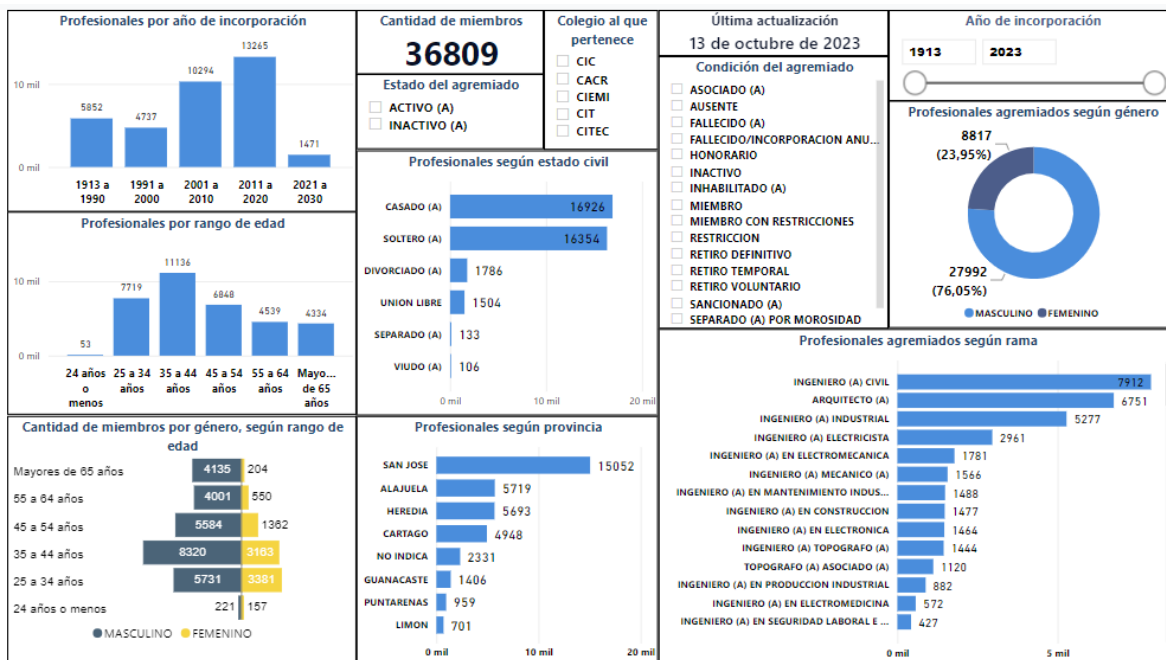
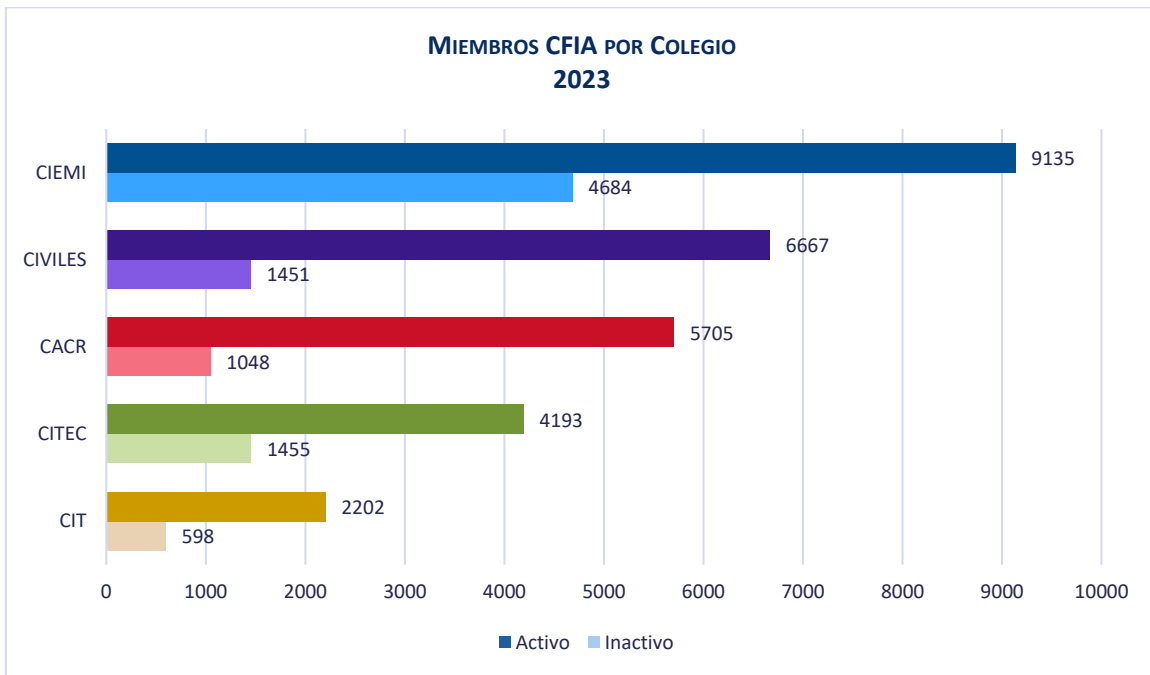
4- Sostenibilidad:

Bajo el enfoque de la triple utilidad y según establece su Política de Sostenibilidad, el CFIA, sus colegios miembros, comisiones y asociaciones vinculadas se esfuerzan por proponer, diseñar, organizar, promover, participar o colaborar en actividades o proyectos dirigidos a promover la sostenibilidad en sus tres dimensiones:

- Sostenibilidad ambiental
- Sostenibilidad social
- Sostenibilidad económica

UNA MIRADA A LOS MIEMBROS DEL CFIA

El CFIA es casa para una gran cantidad de profesionales miembros de cinco colegios, que trabajan de forma integrada y coordinada a través del Colegio Federado. Toda la información está disponible, para que todas las personas puedan consultarla, en la dirección electrónica: <https://cfia.or.cr/datos-abiertos/miembros.html>



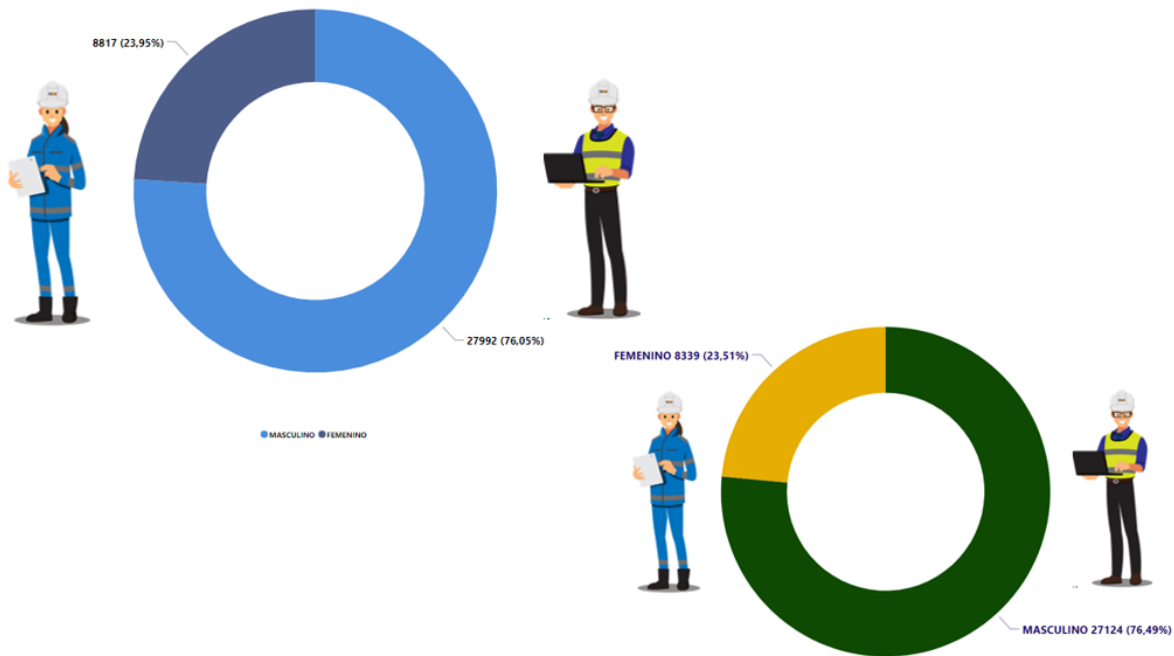
Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte a Oct 2023)

Para el periodo del **2022 al 2023**, la cantidad total de miembros registrados es de 36 809 y el crecimiento promedio de miembros, para ese mismo periodo, fue de 3,7% en comparación con un crecimiento del **3%** del periodo anterior.

| Año | CIEMI | | CIVILES | | CACR | | GITEC | | CIT | | CFIA | |
|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|
| | Activos | Inactivos | Activos | Inactivos | Activos | Inactivos | Activos | Inactivos | Activos | Inactivos | Activos | Inactivos |
| 2021 | 8.518 | 4.273 | 6.242 | 1.265 | 5.388 | 88 | 4.048 | 1.286 | 2.115 | 540 | 26.311 | 8.245 |
| 2022 | 8.744 | 4.529 | 6.436 | 1.367 | 5.536 | 952 | 4.095 | 1.373 | 2.174 | 567 | 26.721 | 8.742 |
| 2023 | 9.135 | 4.684 | 6.667 | 1.451 | 5.705 | 1.048 | 4.193 | 1.455 | 2.202 | 598 | 27.902 | 9.236 |
| Variación | 4,5% | 3,4% | 3,6% | 6,1% | 3,1% | 10,1% | 2,4% | 6,0% | 1,3% | 5,5% | 4,4% | 5,7% |

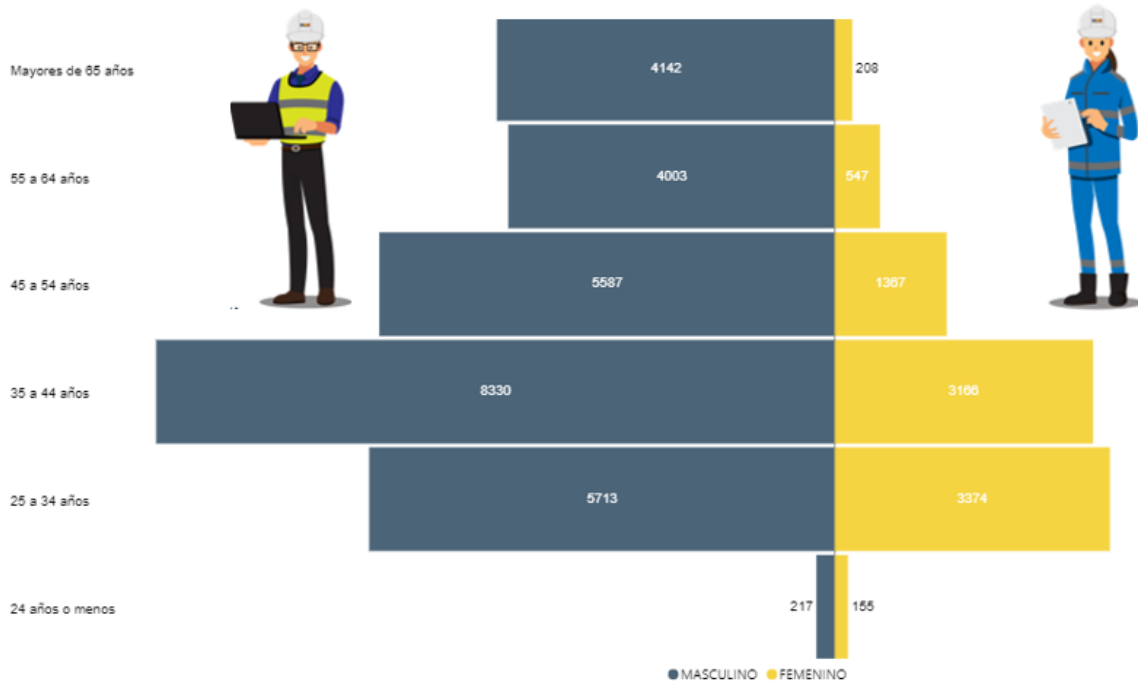
Fuente: Dirección de Investigación y Estudios Técnicos, (Corte octubre 2023)

La distribución de miembros, entre hombres y mujeres, durante el periodo **2022 al 2023** tuvo una leve variación de **0.44%**, hacia el aumento del porcentaje de mujeres.



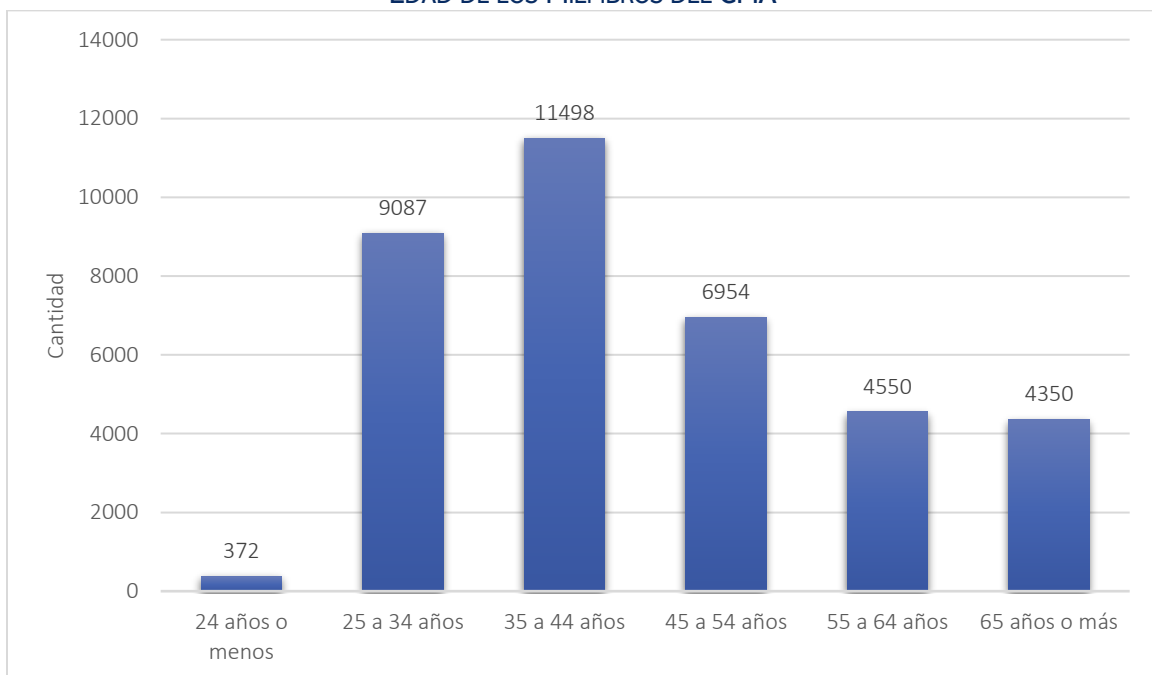
Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte a Oct 2023)

Finalmente, también conviene conocer la distribución etaria de los miembros del CFIA, información que se considera clave para la toma de decisiones y conceptualización de servicios de valor a los miembros.



Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

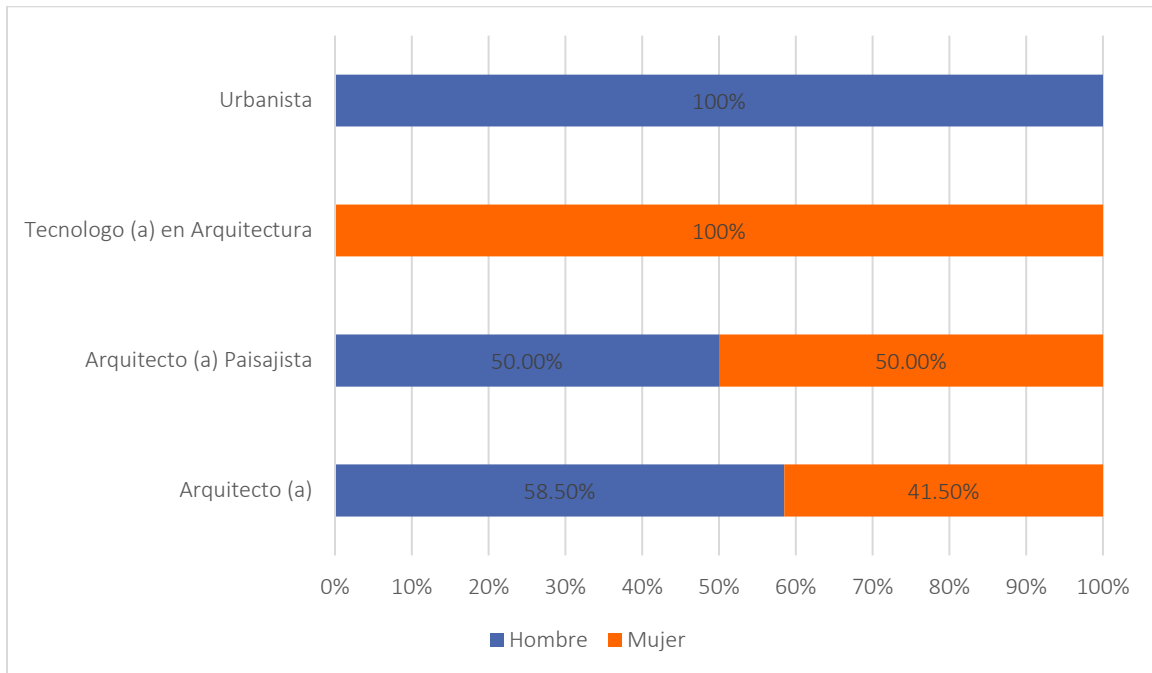
EDAD DE LOS MIEMBROS DEL CFIA



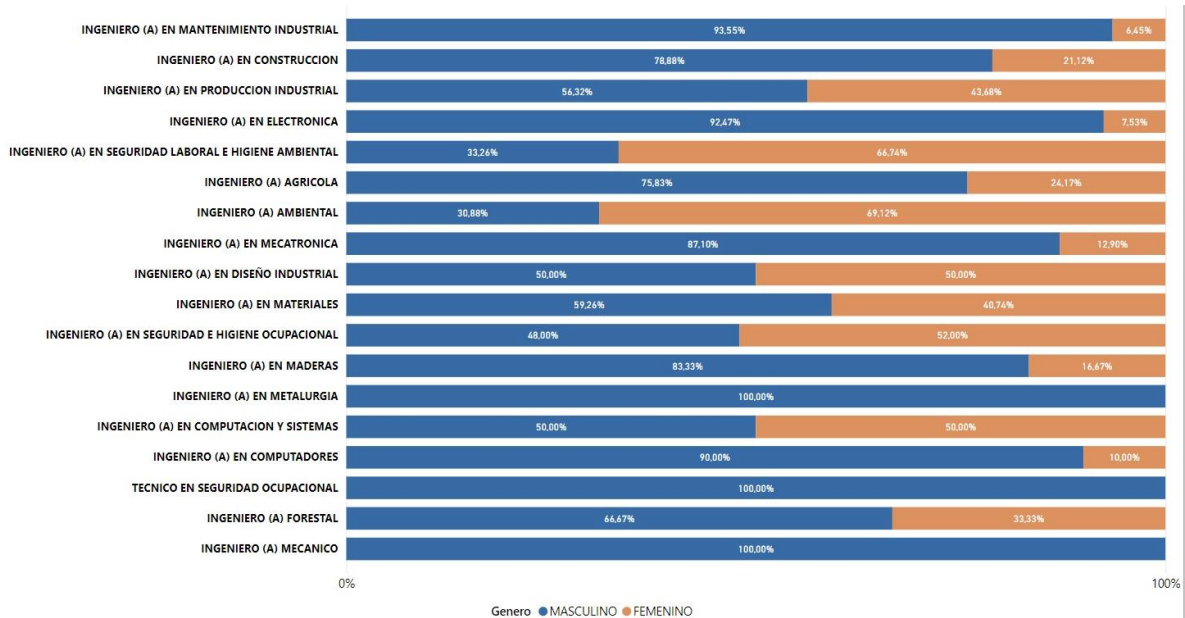
Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

UNA MIRADA A LAS ESPECIALIDADES DEL CFIA

CARQ
POR COLEGIO Y POR GÉNERO

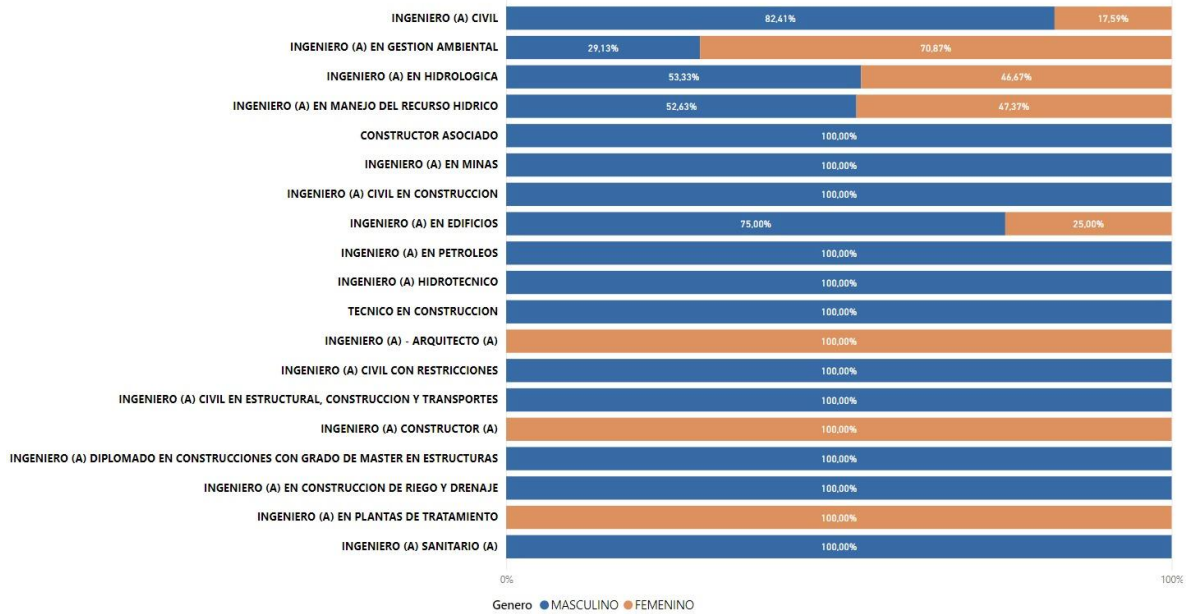


CITEC
POR GÉNERO Y RAMA

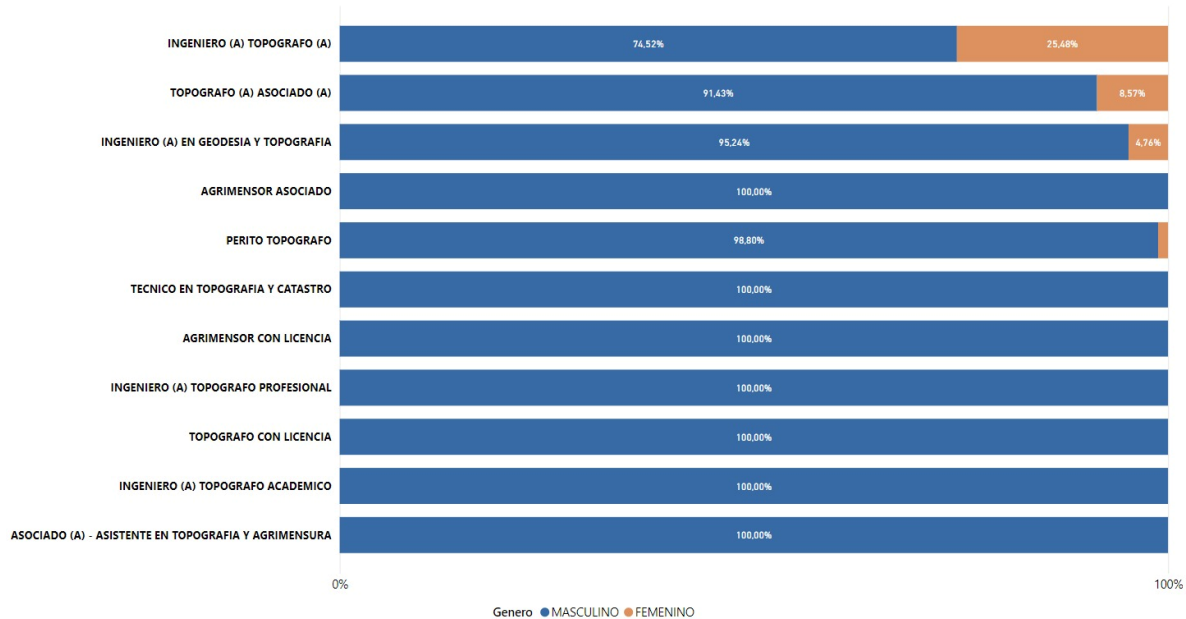


Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

CIC POR GÉNERO Y RAMA

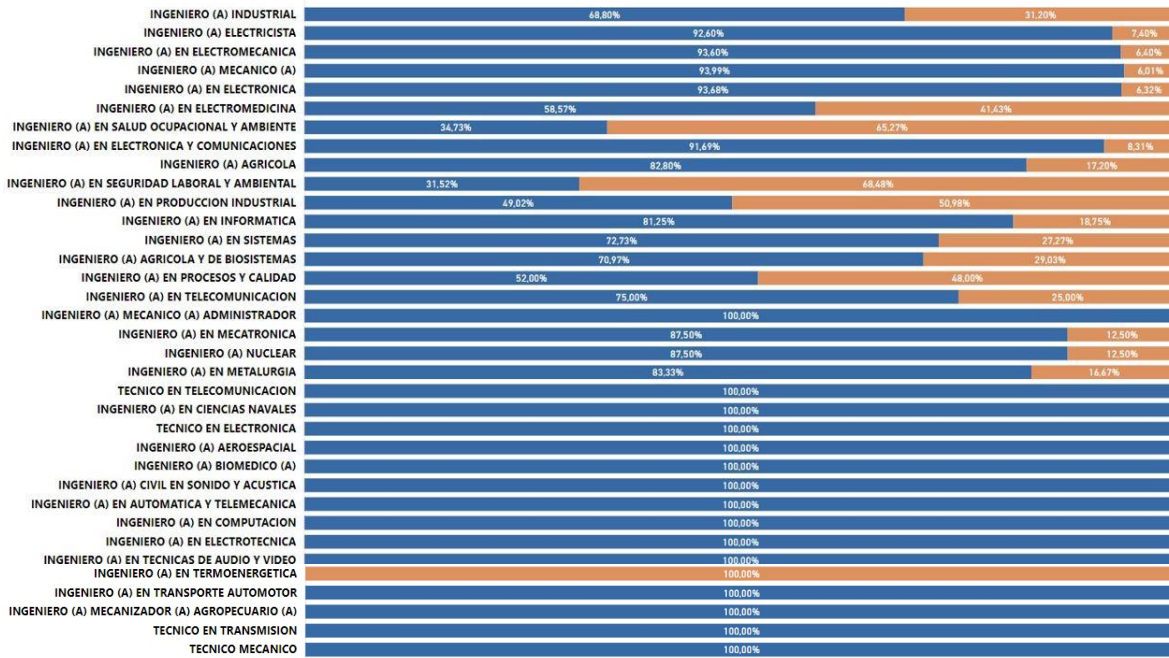


CIT POR GÉNERO Y RAMA



Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

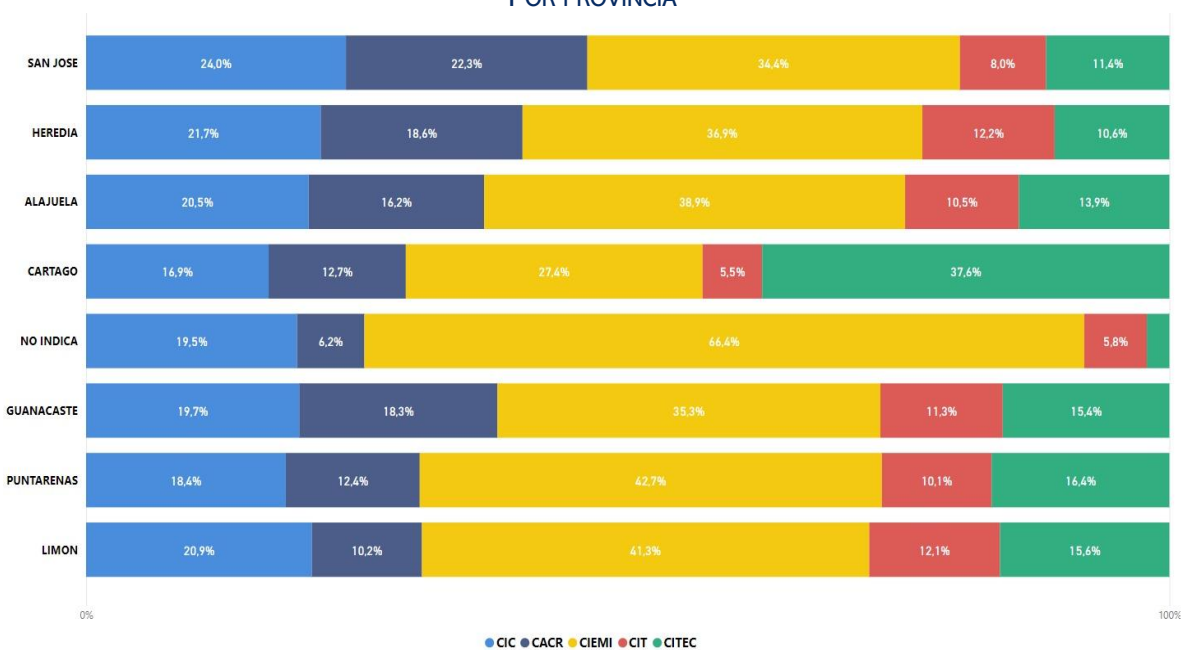
CIEMI POR GÉNERO Y RAMA



Genero ● MASCULINO ● FEMENINO

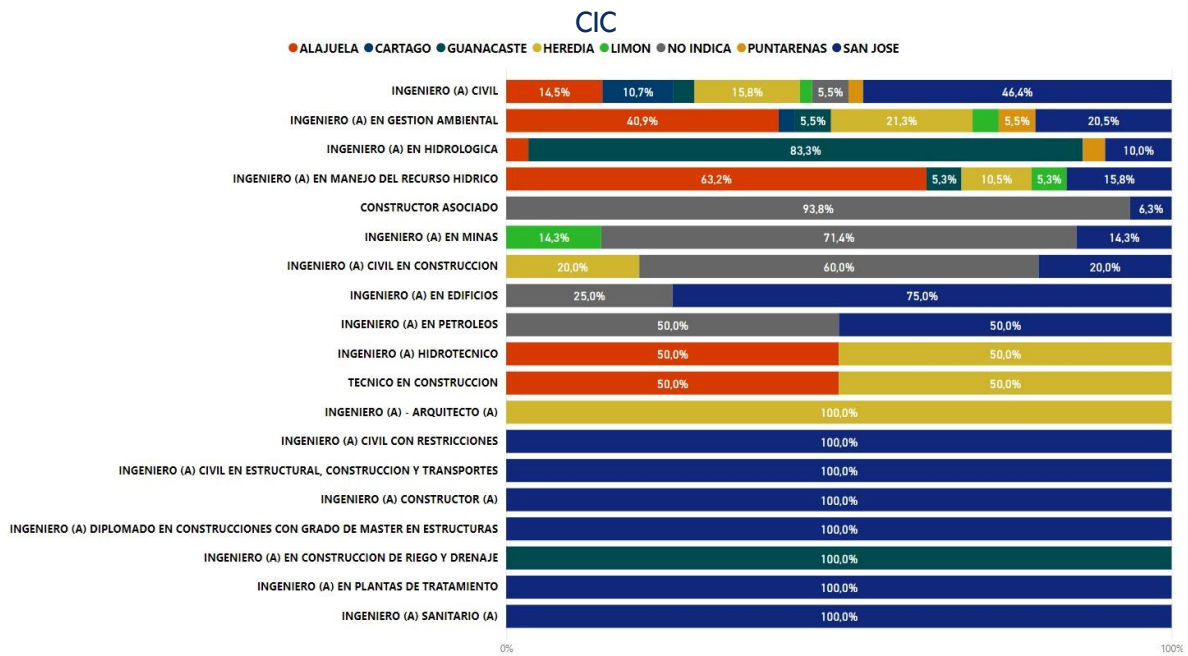
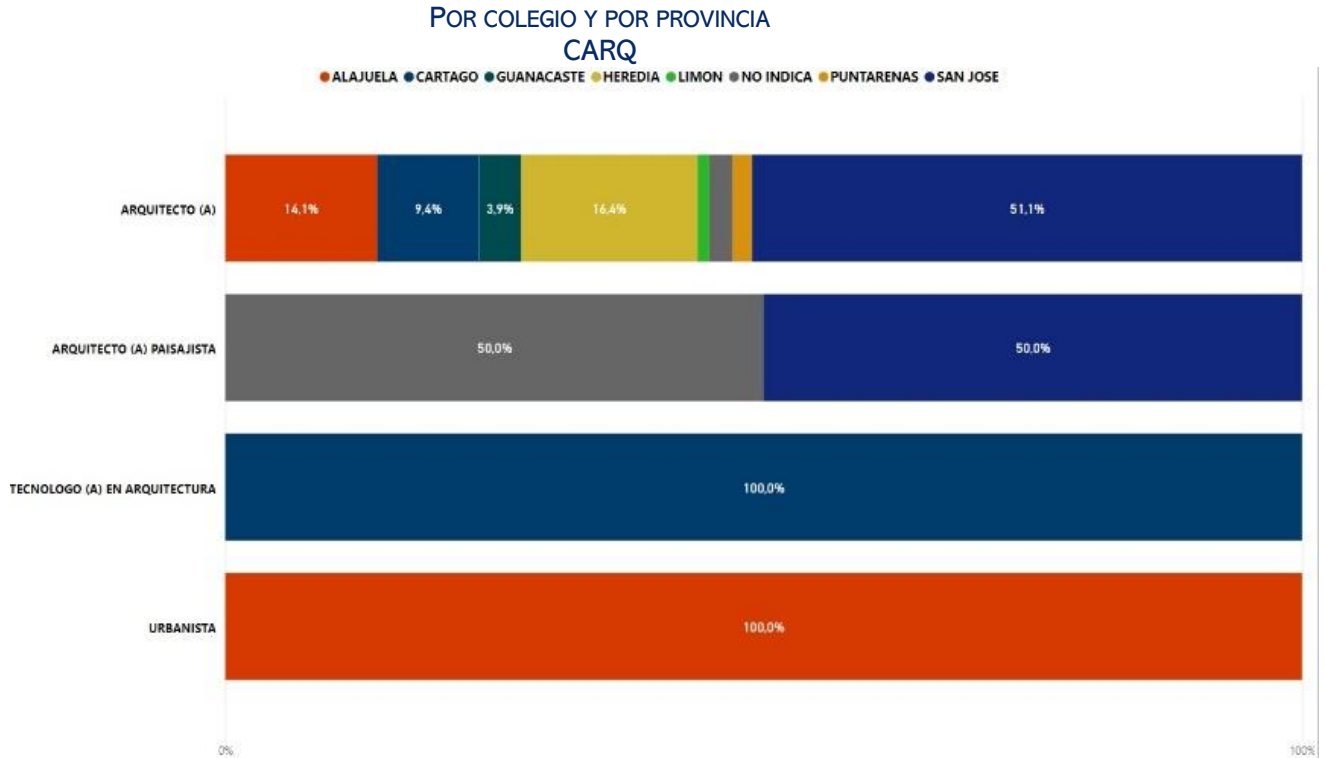
Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

COLEGIOS POR PROVINCIA



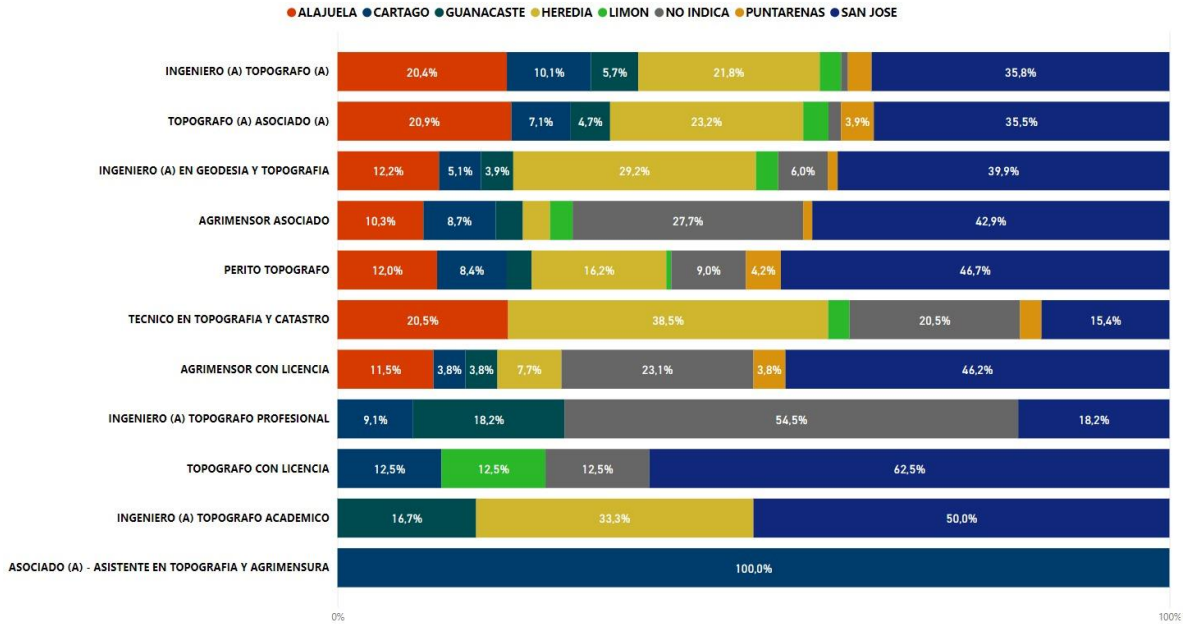
Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

Por especialidad

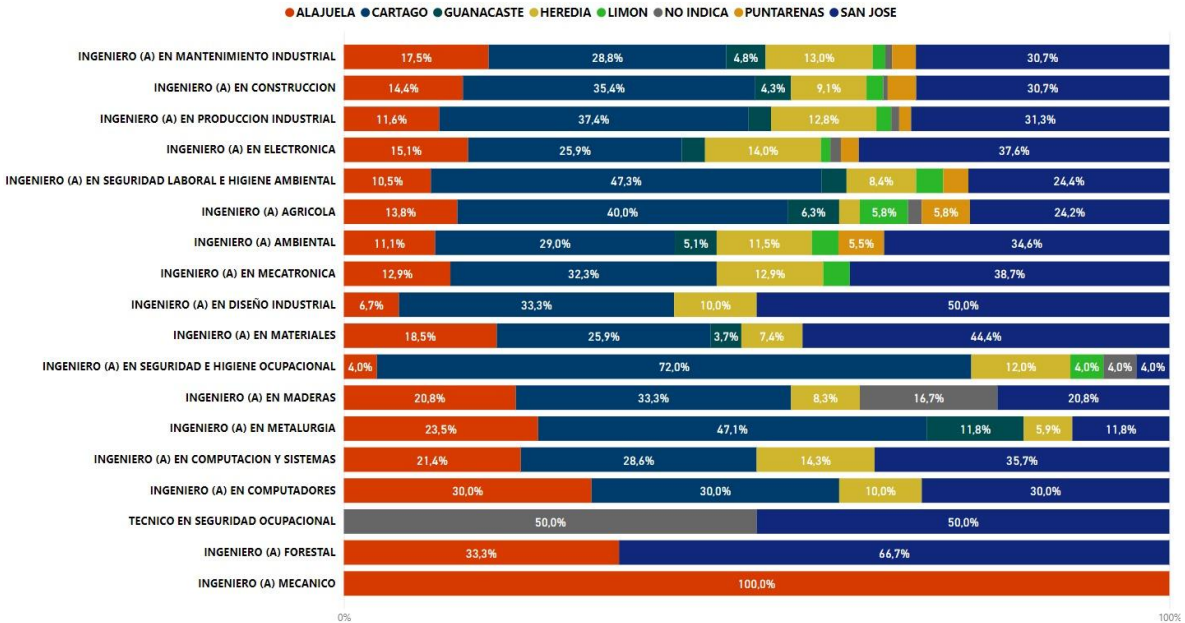


Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

CIT

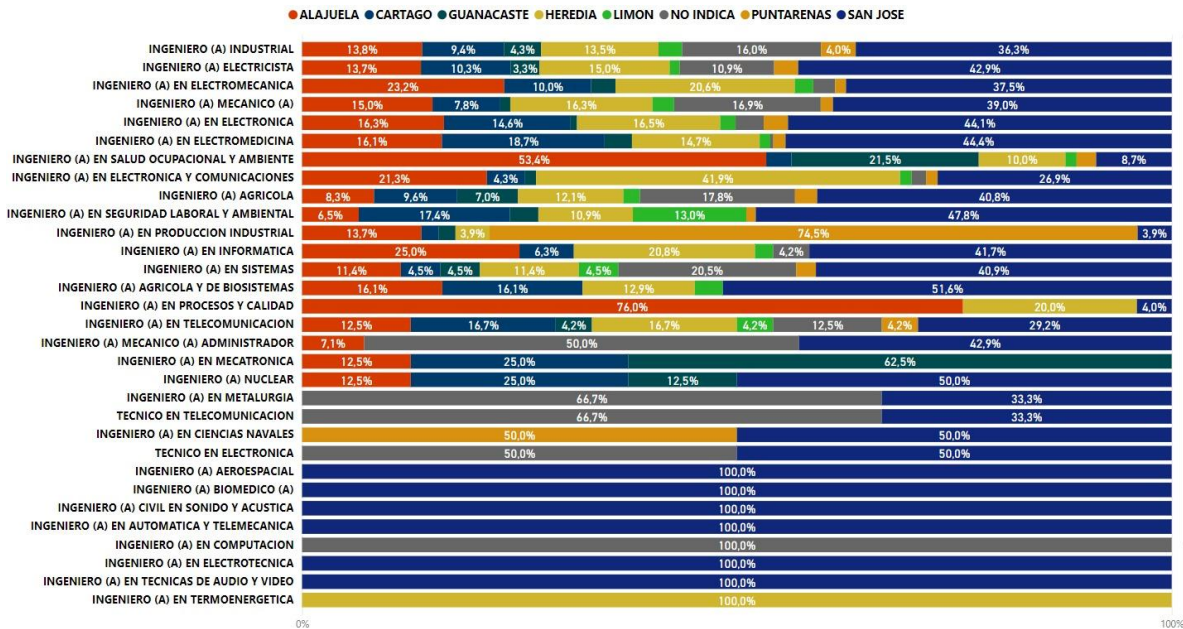


CITEC

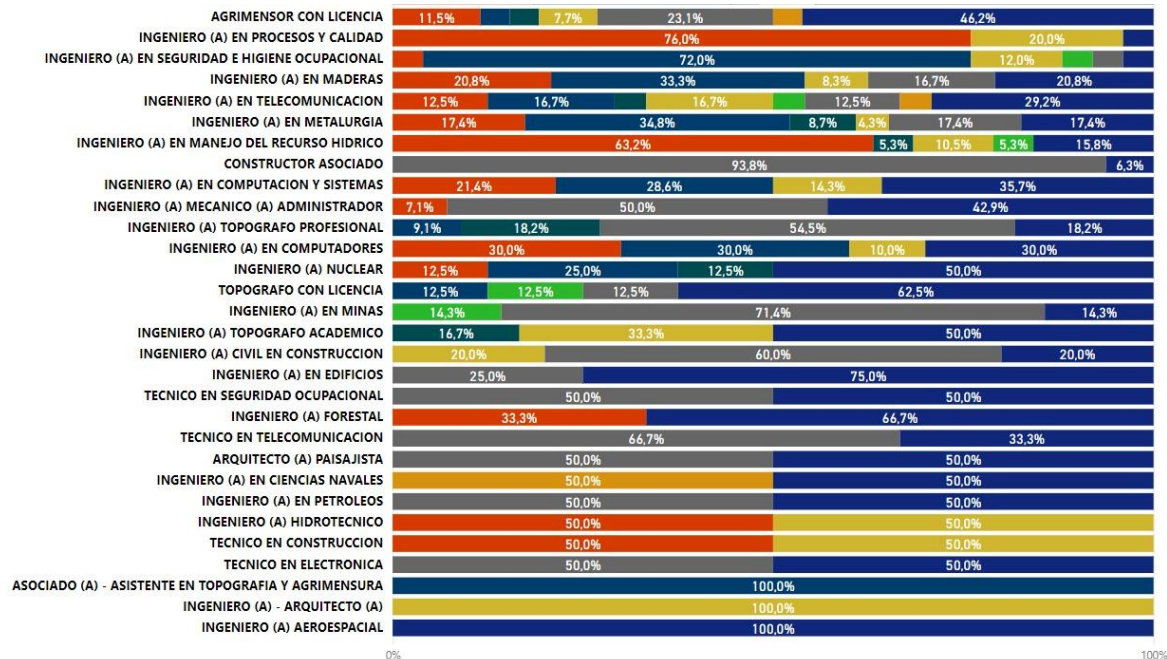


Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

CIEMI PARTE 1

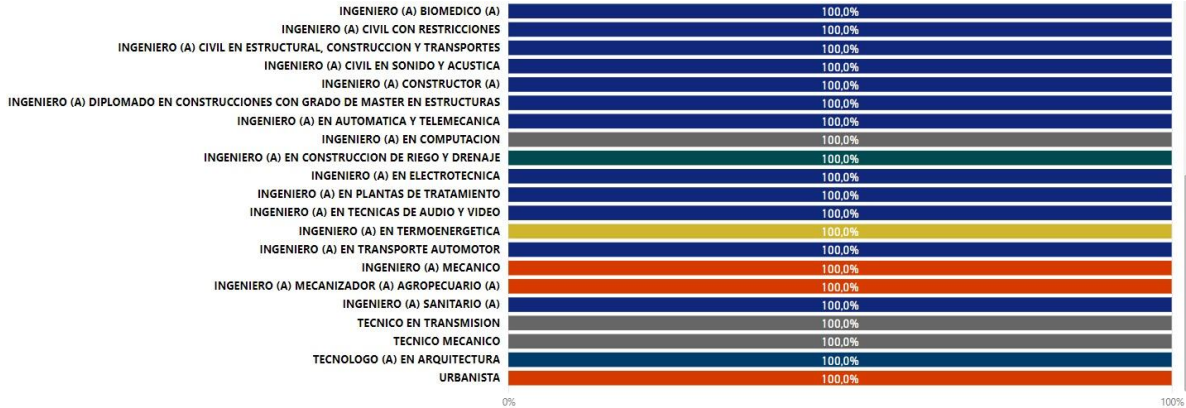


CIEMI PARTE 2



Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

CIEMI PARTE 3



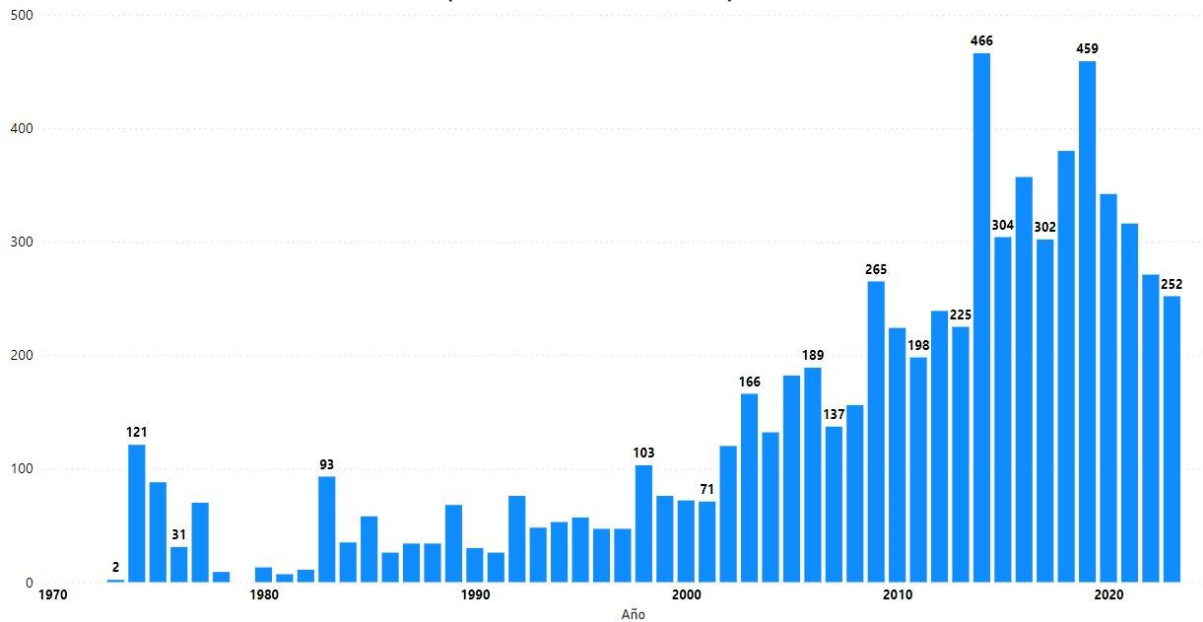
CIEMI PARTE 4



Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2023)

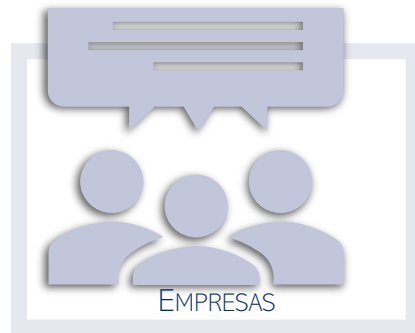
UNA MIRADA A LAS EMPRESAS INSCRITAS EN CFIA HASTA LA FECHA

EMPRESAS POR FECHA DE INSCRIPCIÓN (CORTE A OCTUBRE 2023)

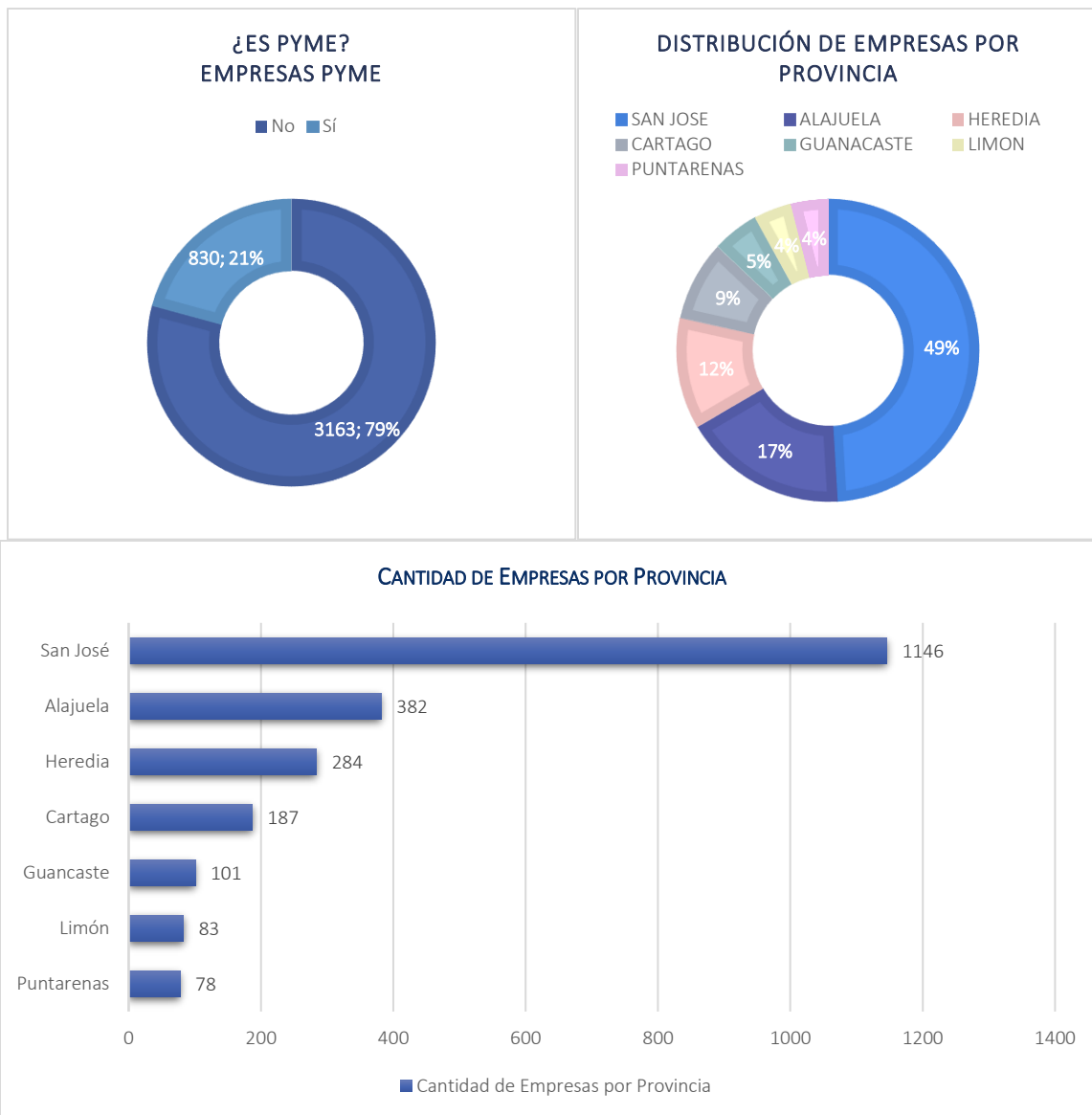


Fuente: Dirección de Operaciones (2023)

INFORMACIÓN GENERAL DE EMPRESAS HABILITADAS



3.992



Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

CANTIDAD DE EMPRESAS POR CANTÓN

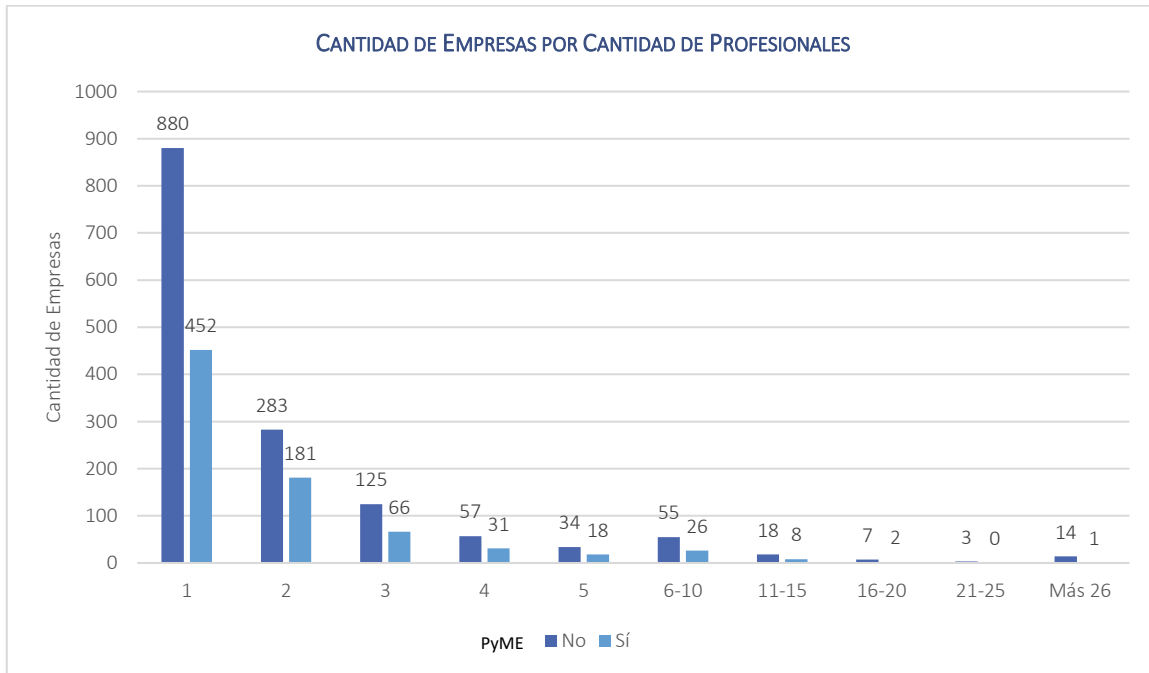
| CANTÓN | Nº EMPRESAS | CANTÓN | Nº EMPRESAS | CANTÓN | Nº EMPRESAS |
|---------------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
| San José | 629 | Naranjo | 37 | Sarapiquí | 13 |
| Alajuela | 274 | San Pablo | 36 | Siquirres | 13 |
| Escazú | 244 | Nicoya | 34 | Orotina | 12 |
| Montes de Oca | 178 | Flores | 32 | Bagaces | 11 |
| Curridabat | 172 | Coto Brus | 30 | Orotina | 10 |
| Santa Ana | 162 | Limón | 30 | Alajuelita | 9 |
| Cartago | 151 | Carrillo | 27 | Cañas | 9 |
| Heredia | 140 | Barva | 26 | Tarrazú | 9 |
| Goicoechea | 122 | Paraíso | 26 | Sarchí | 8 |
| Pérez Zeledón | 112 | Atenas | 25 | La Cruz | 7 |
| San Carlos | 92 | Puntarenas | 25 | San Mateo | 7 |
| Pococí | 90 | Poás | 23 | Matina | 6 |
| Grecia | 87 | San Isidro | 22 | Talamanca | 6 |
| Santo Domingo | 87 | Mora | 21 | Abangares | 5 |
| Tibás | 79 | Corredores | 20 | Buenos Aires | 5 |
| La Unión | 71 | Garabito | 20 | Quepos | 5 |
| San Ramón | 65 | Puriscal | 20 | Tilarán | 5 |
| Desamparados | 59 | Aserí | 19 | Acosta | 4 |
| Moravia | 57 | Santa Barbara | 19 | Nandayure | 4 |
| El Guarco | 56 | Turrialba | 19 | Dota | 3 |
| Belén | 53 | Upala | 19 | Jiménez | 3 |
| Santa Cruz | 51 | Guácimo | 15 | León Cortés | 3 |
| Vázquez de Coronado | 49 | Esparza | 14 | Guatuso | 2 |
| Liberia | 45 | Oreamuno | 14 | Hojancha | 2 |
| San Rafael | 45 | Golfito | 13 | Parrita | 2 |
| Palmares | 44 | Osa | 13 | Zarcelero | 1 |

Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

CANTIDAD DE PROFESIONALES EN EMPRESAS

| CANTÓN | Nº EMPRESAS | CANTÓN | Nº EMPRESAS | CANTÓN | Nº EMPRESAS |
|--------------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| Ing. Civil | 2.156 | Ing. Industrial | 47 | Ing. en Electromedicina | 5 |
| Arquitecto (a) | 1.046 | Ing. en Electrónica | 44 | Ing. en Prod. Ind. | 3 |
| Ing. en Construcción | 501 | Ing. Ambiental | 19 | Ing. en Salud Ocup. | 3 |
| Ing. en Electromecánica | 432 | Topógrafo (a) asociado | 16 | Ing. en Materiales | 1 |
| Ing. Electricista | 411 | Ing. en Geodesia y Top. | 15 | Ing. en Mecatrónica | 1 |
| Ing. Mecánico (a) | 206 | Ing. en Seg. Lab. | 14 | Ing. en Metalurgia | 1 |
| Ing. en Mant. Industrial | 195 | Ing. Agrícola | 12 | Ing. Seg. e Higiene. | 1 |
| Ing. topógrafo (a) | 104 | Ing. en Electrónica | 7 | Ing. en Sistemas | 1 |

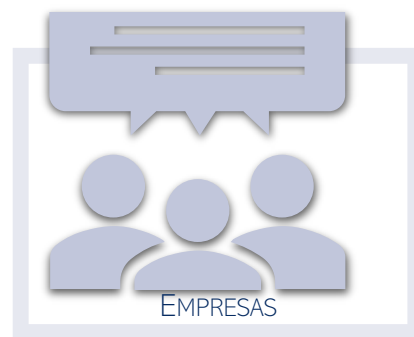
Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)



Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

UNA MIRADA A LAS EMPRESAS INSCRITAS EN EL CFIA DURANTE EL ÚLTIMO AÑO (2023)

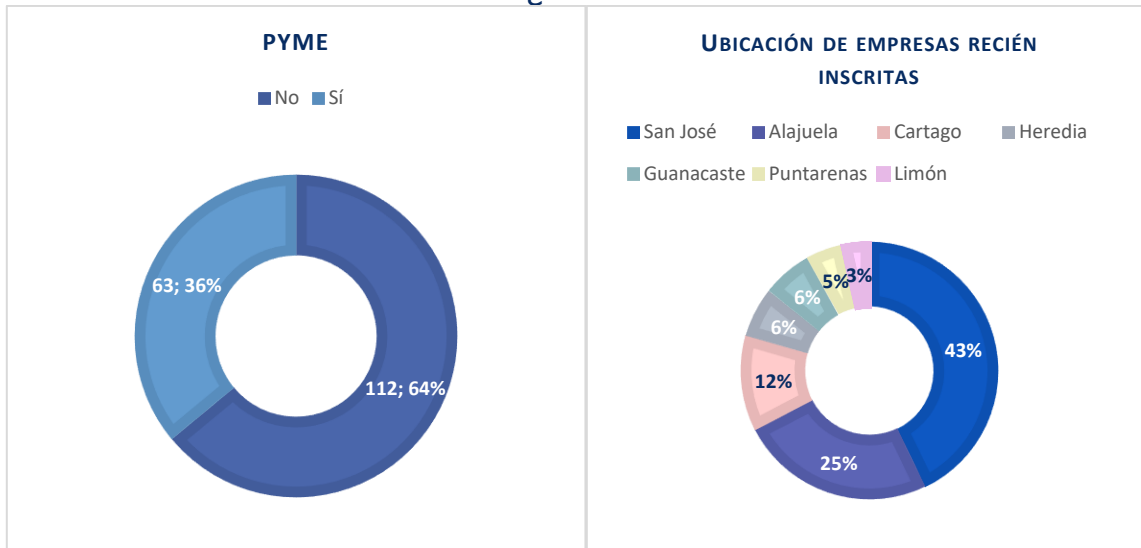
Durante el año **2023** se inscribieron 175 empresas, de las cuales el **36%** fueron PYMEs y la mayoría se ubican en **San José, Alajuela y Heredia**:



175

Última
actualización:
20 oct, 2023

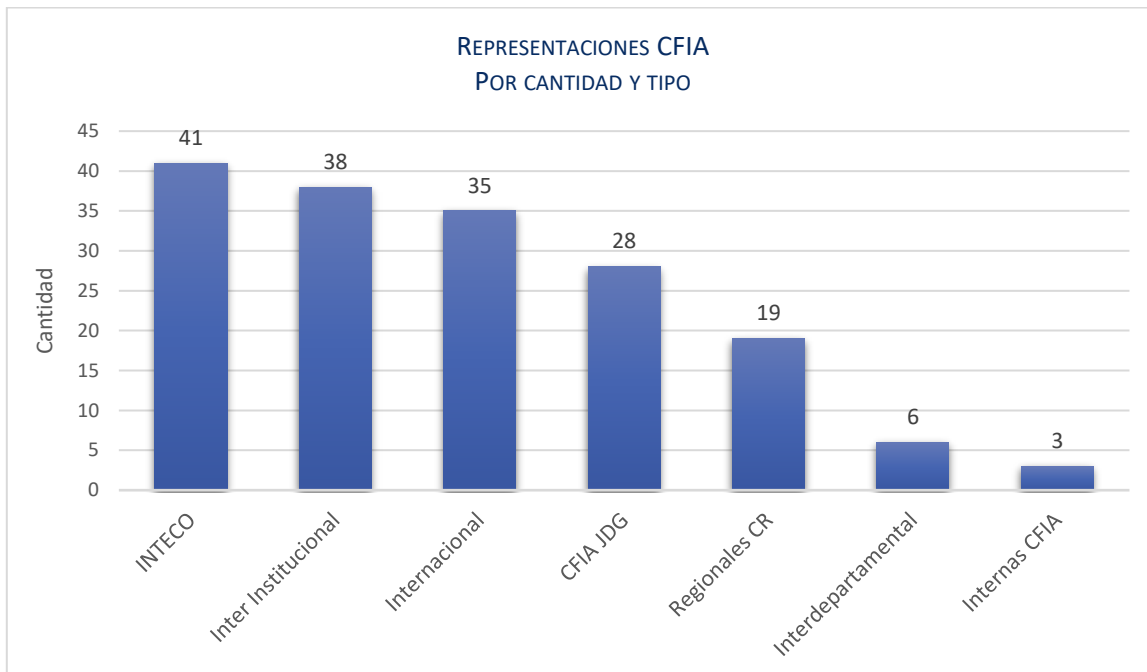
¿Es PYME?

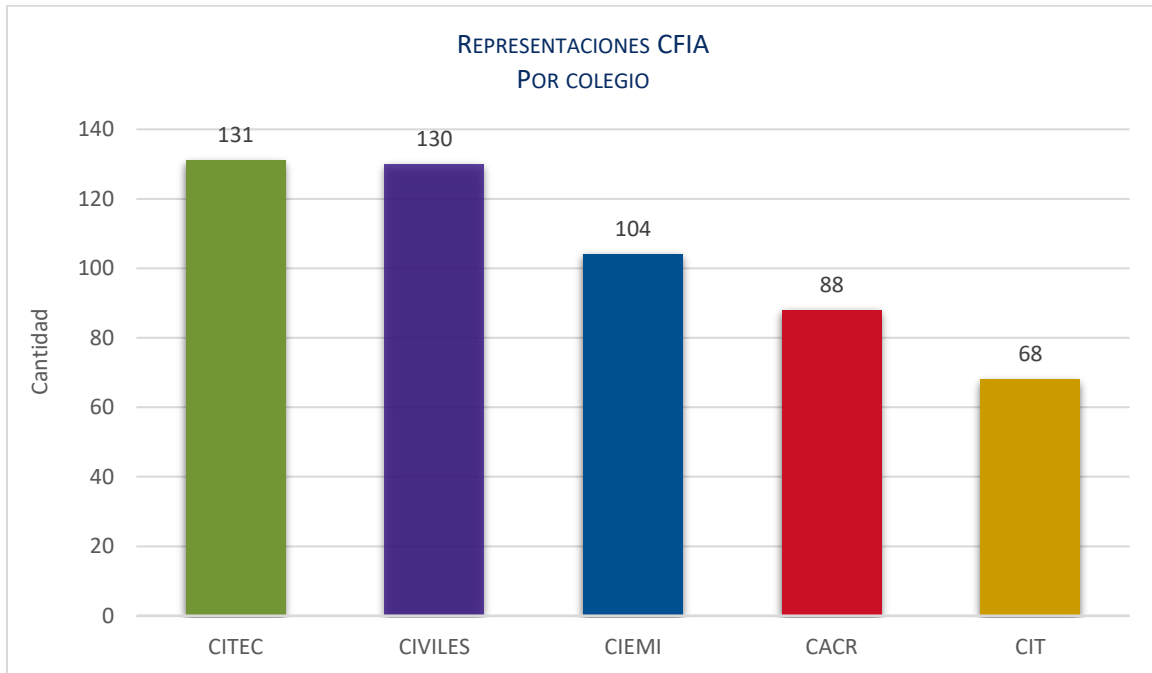


Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

¿EN CUÁNTAS ORGANIZACIONES TENEMOS REPRESENTACIÓN?

El CFIA es una organización con amplia participación en la vida diaria del quehacer del país. Su vocación de liderazgo positivo y su credibilidad le permiten formar parte de distintas organizaciones, a la que es invitado o también constituir una gran cantidad de comisiones que analizan y proponen temáticas de interés para el país.





Fuente: UNCORE, (Corte octubre 2023)

CANTIDAD DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LAS DIVERSAS REPRESENTACIONES:



A continuación, se muestran algunas imágenes con ejemplos de las comisiones CFIA y su trabajo que llevan a cabo para generar espacios de análisis y discusión de temáticas especializadas, lo que permiten construir un mejor país, a través de la excelencia en la práctica de la Ingeniería, Arquitectura y Construcción:

COORDINADO POR
COMISIÓN PERMANENTE GUÍA DE GESTIÓN INTEGRADA DE
DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN



cfia 120 Años de Historia
Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica

SEMINARIO
Liderazgo y desarrollo de equipos para la Gestión de Proyectos

JUEVES **11** MAYO

LUGAR: **AUDITORIO CFIA**
ING. JORGE MANUEL DENO OBREGÓN

A PARTIR DE: **4:00 PM**

ORGANIZA:
Comisión Paritaria de Gestión de Proyectos CFIA

INSCRIPCIONES:

| | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| AGREMIADOS | ESTUDIANTES | PÚBLICO GENERAL |
| ₡15.000 | ₡10.000 | ₡20.000 |

IVA INCLUIDO

Sponsors: CIC, CACE, CIEMI, CIT, CIBEC

COORDINADO POR
COMISIÓN PERMANENTE DE JÓVENES



cfia 120 Años de Historia
Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica

CFIA Jóvenes

LE INVITAN AL:
Concierto
120 ANIVERSARIO CFIA

CON YUNUEN RODRÍGUEZ & SU BANDA

Yunuen CANTANTE

JUEVES 6 DE JULIO 6:30 PM A 10 PM

AUDITORIO CFIA CURRIDABAT

EVENTO GRATUITO

Sponsors: CIC, CACE, CIEMI, CIT, CIBEC

COORDINADO POR:
COMISIÓN PERMANENTE
DE GLP



cfia 120
Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica

USO DOMÉSTICO DEL GAS

Dirigido a profesionales miembros del CFIA, amas de casa, propietarios de comercio y población en general.

EXPOSITORES:
Ing. Fernando Gómez Ruiz
Ing. Randall Mora Delgado

Miembros de la Comisión Bipartita Permanente sobre Instalaciones de Gas LP - CFIA

19 de abril / 3p.m.

Salón de Sesiones de la Municipalidad de San Carlos

TEMAS:

- Conexiones seguras
- Errores frecuentes
- Importancia de materiales certificados
- La importancia del profesional
- Evitar y/o detectar fugas con el uso de la tecnología

Organiza: Comisión de Gas LP y Oficina Regional Norte

[Inscríbete Aquí](#)

CIC **CACR** **ciemi** **cit 55** **CITEC**



cfia 120
Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica

CONVERSATORIO
INSPECTORES AUTORIZADOS DE INSTALACIONES DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO

02 de mayo 2023 | 4:00 p.m.

Auditorio Ing. Jorge Manuel Dengo O.
CFIA Curridabat

Invita: Comisión Bipartita Permanente sobre Instalaciones de Gas LP

COMISIÓN PERMANENTE DE GLP
50 ASISTENTES

AGENDA
CONVERSATORIO INSPECTORES AUTORIZADOS DE INSTALACIONES DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO

- 3:30 pm a 4:00 pm: Registro de participantes
- 4:00 pm a 4:05 pm: Recuento y saludo a los presentes.
- 4:05 pm a 4:10 pm: Presentación de la agenda de la actividad.
- 4:10 pm a 4:40 pm: Charla: "Responsabilidad profesional en el ejercicio de las Inspecciones de Instalaciones de GLP"
- Facilitador:** Ing. Freddy Bolaños Caspeles - Director de Ejercicio Profesional
- 4:40 pm a 5:10 pm: Charla: "Trámite de Inspecciones de Instalaciones de GLP en el AFC y Normativas de aplicación."
- Facilitador:** Ing. Javier Chaves Hernández - Director de Operaciones
- 5:10 pm a 6:30 pm: Participación de la Comisión Bipartita Permanente sobre Instalaciones de GLP
 - Actualización de la RIFA-06
 - Actualización Normas Operative
 - Reglamentos y normas actualizadas recientemente relacionadas a lo señalado de Gas LP (Reglamento de Bomberos y decreto 20422-15 con el 12 para informes técnicos de Areas electricas clasificadas)
- 6:30 pm a 6:45 pm: Temas varios y cierre de la actividad
- 6:45 pm a 7:00 pm: Refrigerio y visita a los menús de distribuidores de equipos para gas.

CIC **CACR** **ciemi** **cit 55** **CITEC**

COORDINADO POR
COMISIÓN PARITARIA PERMANENTE AEROESPACIAL



Misión Carrillo: 360 niñas (25 y 26 de mayo)



COORDINADO POR
COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL MICITT – INA -INAMU – MEP –
COMISIÓN PARITARIA GÉNERO CFIA – COMISIÓN DE GÉNERO CITEC -CPIC



Zona de los Santos: 40 niñas.

COORDINADO POR
COMISIÓN BIPARTITA PERMANENTE DE TELECOMUNICACIONES



COORDINADO POR
COMISIÓN PERMANENTE PARITARIA DE GÉNERO



CFIA 120
Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica

COMISIÓN PERMANENTE PARITARIA DE GÉNERO

PANEL MUJERES LÍDERES CFIA
EN INGENIERÍA, ARQUITECTURA, CONSULTORÍA & CONSTRUCCIÓN

Conozca las experiencias y retos de las Mujeres en las Ingenierías y Arquitectura

23 JUNIO 2023 | **AUDITORIO CFIA** | **9:30 am**

EVENTO GRATUITO

PATROCINADOR PLATINUM: 

PANEL MUJERES LÍDERES


| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
|  ARQUITECTA CAROLINA DELCADO RAMÍREZ Directora de la Inspección |  INGENIERA SANDRA VEGA COMEZ Presidencia del Colegio de Ingenieros Electróicos, Mecánicos y Automáticos (CEIMA), Vicepresidenta de la Junta Directiva General CFIA. |  INGENIERA RITA ARCE LASCAREZ Vicepresidenta de la Junta Directiva del Colegio de Ingenieros y Arquitectos (CIIA), Directora General CFIA. |  INGENIERA IRENE CAMPOS COMEZ EJ Ejecutiva de Muestreo y Auditorías, Responsable Experto del CFIA. |  INGENIERA LEONORA DE LEMOS MEDINA Comisaria General, Cargada de Ingeniería, Estructuras, Mecánica y Soluciones (CIEM). |  INGENIERA ADRIANA IBARRA VARCAS Fiscal de la Junta Directiva del Colegio de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CIIA). |
|---|--|--|--|---|---|

Conozca las experiencias y retos de las Mujeres en las Ingenierías y la Arquitectura

ARQUITECTA
ANDREA COTO MARTINEZ
Directora General CFIA, y Responsable del Colegio de Arquitectos de Costa Rica (CAICR)

CONCLUSIONES


COORDINADO POR
COMISIÓN PERMANENTE PARITARIA CULTURAL Y DEPORTIVA




Publicaciones


cfia

ENCUENTRO CULTURAL Profesionales CFIA


EXPOSITORES: 

MODERADORA: 

Fecha: Jueves 29 de junio
Hora: 6:00 pm

TRANSMITIDO POR: 


3 Me gusta
cfia: #SomosCFIA #120Aniversario... más
Hace 31 minutos • Ver traducción




CFIA 120
Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica


La Comisión Cultural y Deportiva CFIA le invita al:

ENCUENTRO CULTURAL Profesionales CFIA

EXPOSITORES: 

MODERADORA: 

Fecha: Jueves 29 de junio
Hora: 6:00 pm

TRANSMITIDO POR: 

COORDINADO POR
COMISIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO SÍSMICO
CSCR



ORGANIZACIONES INTERNACIONALES A LAS QUE PERTENECEMOS

En el ámbito internacional, el CFIA se destaca por su participación y reconocimiento en una amplia variedad y cantidad de organizaciones que dan forma al panorama mundial en la práctica de la Ingeniería y de la Arquitectura, tanto en ámbitos centroamericanos, latinoamericanos, iberoamericanos, así como a nivel mundial:

En las siguientes imágenes se observan las organizaciones a las que el CFIA pertenece:





FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES DE INGENIEROS DE CENTROAMÉRICA Y PANAMÁ



INTERNATIONAL ASTRONAUTICAL FEDERATION



ENCUENTRO IBEROAMERICANO DE MUJERES ARQUITECTAS E INGENIERAS



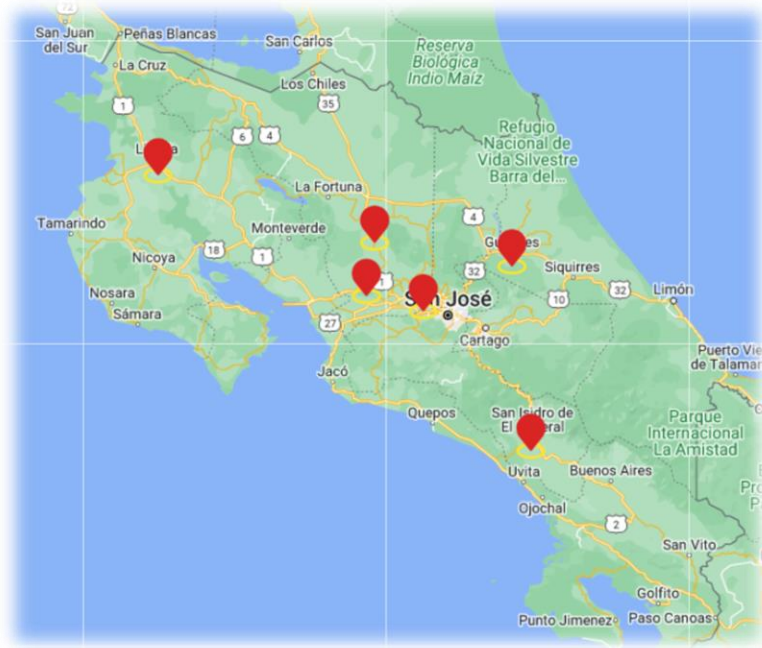
LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE INGENIEROS CONSULTORES



¿A DÓNDE ESTAMOS UBICADOS Y QUÉ SERVICIOS DAMOS?

El CFIA cuenta, además de su sede Central, con 6 oficinas regionales, ubicadas en:

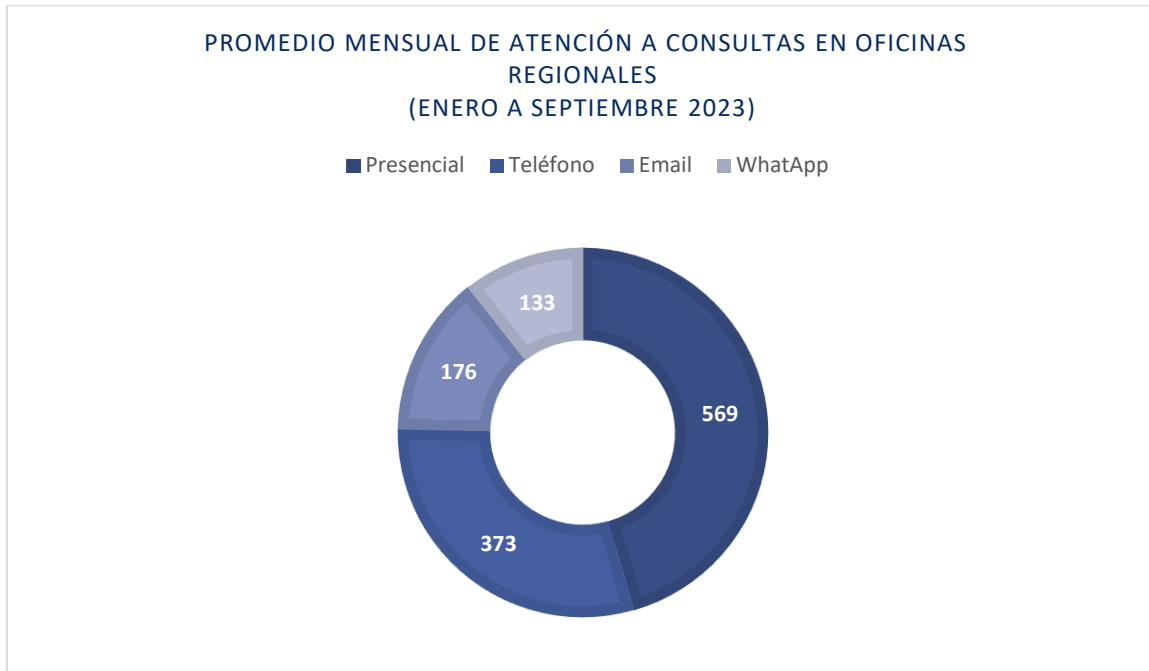
- Pérez Zeledón
- Liberia
- San Ramón
- San Carlos
- Guápiles
- Alajuela



En las oficinas regionales del CFIA se brindan servicios como:



Durante 2023 en las oficinas regionales en total se atendieron 15 012 consultas que ingresaron de manera presencial, vía telefónica o por correo electrónico.



Fuente: Elaboración DIET con datos de Departamento Oficinas Regionales (2023)

SOMOS CFIA, SOMOS VALOR AGREGADO A NUESTROS MIEMBROS

Las sanas relaciones entre seres humanos inciden en una mejor práctica entre profesionales. La gestión de los departamentos del CFIA se proyecta hacia brindar actividades de valor agregado para todas las personas miembros, con las que se fomenta la unión y camaradería entre profesionales de un mismo colegio o de colegios diferentes. Algunos ejemplos de actividades llevadas a cabo durante el año que concluye se muestran a continuación:



CENTRO RECREATIVO,
DEPORTIVO Y DE
CAPACITACIÓN
UXARRACÍ



CURSOS, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIONES
DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL



CFIA-CENDEPRO
USO DE LA BITÁCORA DIGITAL
DISPONIBLE DEL 24 AL 31 DE OCTUBRE
INVERSIÓN GRATUITA



CFIA-CENDEPRO
CURSO DE INDUCCIÓN Y ÉTICA – CONSULTORÍA
CONSTRUCTIVA



CFIA-CENDEPRO
CURSO APC – RESPONSABILIDAD PROFESIONAL
DISPONIBLE DEL 24 AL 31 DE OCTUBRE

RESTAURANTE



CONGRESO DE INTERÉS NACIONAL E INTERNACIONAL CONGRESO BIM

26, 27 Y 28 DE SETIEMBRE, EN EL HOTEL BARCELÓ SAN JOSÉ, COSTA RICA.



BIM CON
CFIA 2023
TRANSFORMANDO EL CONOCIMIENTO

26 | 27 | 28
SEPTIEMBRE HOTEL BARCELÓ SAN JOSÉ



Cómo parte del proceso de capacitación y mejora continua en materia de las ingenierías, arquitectura, consultoría y construcción, el CFIA desarrolló el Congreso BIM CON CFIA 2023, y dos actividades paralelas, relacionadas con la metodología BIM (Building Information Modeling) y su puesta en práctica.

(fuente Revista CFIA)



Se contó con expositores internacionales de altísimo nivel que contarán sus casos de éxito, procesos de capacitación y transformación del conocimiento.

SOMOS CFIA, SOMOS 120 AÑOS DE ACTIVIDAD QUE CONSTRUYE UN PAÍS

CELEBRACIÓN DEL 120 ANIVERSARIO



En el escenario del Teatro Nacional de Costa Rica, la noche del 3 de julio 2023, se celebraron los 120 años de existencia del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.

Los asistentes compartieron sus anécdotas de los proyectos con los que CFIA, ha contribuido a propiciar el desarrollo de la sociedad costarricense.

En el acto oficial de celebración, participaron el Presidente de La República, Sr. Rodrigo Chaves Robles; la entonces Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos, Sra. Jessica Martínez P.; el Ing. Marco Antonio Zúñiga M., Presidente de la Junta Directiva General del CFIA; así como la Ing. Sandra Vega G., Vicepresidenta de la Junta Directiva General del CFIA.

En la celebración también se contó con la presencia de los integrantes de las juntas directivas de los cinco colegios miembros, asambleístas, la Mutualidad CFIA, miembros de comisiones y miembros del Consejo Editor de la Revista CFIA (fuente Departamento de Comunicación CFIA).

El espacio fue propicio para homenajear a personas quienes, a lo largo de la historia, han ocupado la presidencia de este colegio. En ellos, se reconoció el trabajo en beneficio de la comunidad agremiada. Hijos, nietos y cónyuges de aquellos que ya no se encuentra fiscalmente entre nosotros, recibieron los aplausos en honor de sus familiares.

En 120 años, la seguridad humana continúa siendo el objetivo más importante del Colegio, siempre con la colaboración ad honorem de hombres y mujeres de altísimo nivel técnico y personal.



(Fuente: Departamento de Comunicación, CFIA)

La celebración de aniversario se extendió a las oficinas regionales del CFIA, en donde más de 500 profesionales, de distintas regiones del país, acudieron a las visitas a las Sedes Regionales del CFIA, en Liberia, Guápiles, San Carlos, Nicoya, Pérez Zeledón, La Garita (Occidente).

Los miembros de la Junta Directiva General, Administración y personal de los cinco colegios miembros del CFIA, estuvieron en las actividades en donde se realizaron charlas por parte del Registro Nacional y Mutualidad CFIA; así como un conversatorio con los asistentes.

Se aprovecharon las celebraciones regionales para llevar a cabo homenajes a hombres y mujeres que se han destacado por sus aportes en materia de las ingenierías, arquitectura, consultoría y construcción, en cada una de las localidades visitadas.



SOMOS CFIA, SOMOS SOSTENIBILIDAD

El CFIA lleva a cabo cada año una contabilidad y gestión responsable sus impactos, a través de métricas impactos y compensación, con un enfoque de la triple utilidad económica, social y ambiental. Cada año se mantiene y supera el compromiso por cumplir con lo que establece la legislación vigente, aplicable a la organización en materia ambiental, se desarrollan actividades sostenibles y amigables con el medio ambiente, se promueven campañas de conciencia y reducción del gasto energético, el uso de papel, el consumo de agua, y se impulsan de campañas de reciclaje.

Toda la política de sostenibilidad se acompaña de esfuerzos por capacitar, educar y promover políticas y normas entre los grupos de interés, en materia de las ingenierías y arquitectura, que procuren un desarrollo sostenible y el uso adecuado de los recursos.

COMPENSACIÓN (2017 – 2023)



Bandera Azul Ecológica COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO

GALARDÓN PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA CATEGORÍA VI CAMBIO CLIMÁTICO.

La Sede Central obtuvo
5 estrellas blancas, 1 estrella verde y 1 estrella plateada

Las demás instalaciones registraron:

| | |
|-----------------------|--------------------------------|
| Regional Alajuela | 5 Blancas, 1 Verde |
| Regional Atlántico | 5 Blancas, 1 Verde |
| Regional Guanacaste | 5 Blancas, 1 Verde |
| Regional Norte | 5 Blancas, 1 Verde, 1 Plateada |
| Regional Occidente | 5 Blancas, 1 Verde, 1 Plateada |
| Regional Sur | 1 Blanca |
| Casa 5 (CACR-CIVILES) | 2 Blancas |
| CIEMI | 2 Blancas |
| Mutualidad CFIA | 3 Blancas, 1 Verde |
| Uxarrací | 1 Blanca, 1 Verde |



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / MOVILIDAD SOSTENIBLE



Durante el último año el CFIA contribuyó con la protección del medio ambiente coordinando proyectos de mejoramiento de parques y siembra de árboles en la comunidad. Se desarrollaron actividades de siembra y árboles.



GALARDÓN PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA CATEGORÍA XVII MOVILIDAD SOSTENIBLE

La Sede Central obtuvo
5 estrellas blancas, 1 estrella verde

Por octavo año consecutivo se coordinó y elaboró el Informe del CFIA, donde la organización da cuenta a sus grupos de interés acerca de sus principales impactos en los campos económicos, sociales y ambientales, producto de la gestión que realiza.

Bajo el enfoque de liderazgo en gestión de políticas públicas, el CFIA mantiene su compromiso y esfuerzo como:

COORDINADOR DE LAS CATEGORÍA XV
"Diseño y Construcción Sostenible"

CATEGORÍA XVII
"Movilidad sostenible".

Para lo cual diligentemente convoca a los comités técnicos y gestiona las operaciones de dichas categorías, bajo la normativa del Programa Nacional Bandera Azul.

En 2023, se consolidó el reinicio de acciones del Programa de voluntariado corporativo post pandemia, la organización ejecutó acciones en la línea buscan generar una cultura que promuevan el respeto por la naturaleza y el uso eficiente de los bienes de la organización y el reforzamiento del concepto del buen vecino para la comunidad.



SOMOS CFIA, SOMOS PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

A través del Programa de Responsabilidad Solidaria del CFIA, se gestiona la aplicación del Beneficio de Ejecución Condicional de la Sanción; y se canalizan también los valiosos aportes el trabajo del voluntariado profesional, en los campos de las ingenierías y la arquitectura.

El programa brinda beneficia a Asociaciones de Desarrollo Integral, Municipalidades, e Instituciones Públicas o Privadas sin fines de lucro y cuyo objetivo primordial sea el bien de la comunidad a la que se sirve.

Durante el año 2023; se lograron estos resultados:

33
Proyectos en ejecución



15
Proyectos tramitados y entregados

10
Nuevos proyectos en etapa de formulación o aprobación

RESPONSABILIDAD
SOLIDARIA





143
Millones de colones representa lo aportado a la comunidad



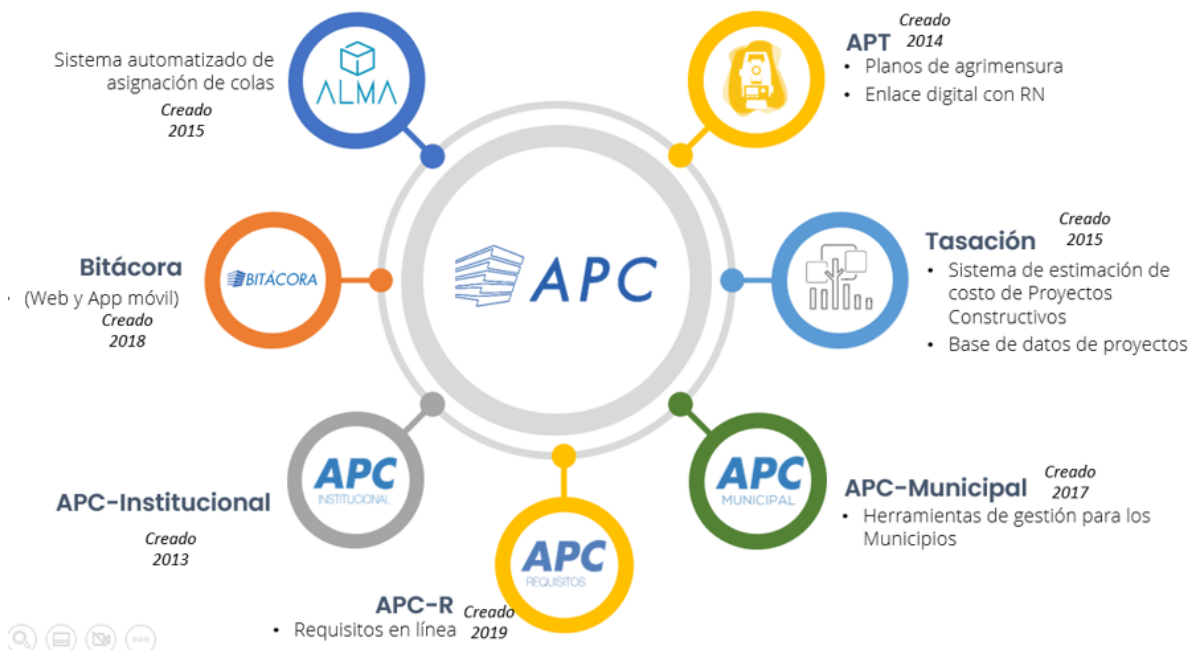
PLATAFORMAS DIGITALES PARA PROYECTOS DE CONSULTORÍA Y CONSTRUCCIÓN

El CFIA centra sus operaciones en adoptar un modelo innovador de servicio al cliente y aplicarlo a todos los procesos de las plataformas digitales:

- Administrador de Proyectos de Construcción (APC)
- Administrador de Proyectos de Topografía (APT).

El siguiente cuadro ejemplifica ese proceso de mejora continua:

Ecosistema APC



El Estado ha brindado un voto de confianza y apoyo al CFIA. Desde al año 2013 se ha definido que la modalidad de trabajo obligatoria será a través de la tramitación digital de proyectos. El APC y el APT se han convertido en la herramienta de trabajo indispensable, para poder realizar todo trámite de proyectos de construcción.

De la misma forma, la plataforma se ha tornado el sitio de enlace que une el trabajo de profesionales, el CFIA, las instituciones del Gobierno Central y las Municipalidades. El resultado ha sido satisfactorio y beneficioso para todas las partes y las plataformas digitales desarrolladas en CFIA son hoy en día modelos por seguir para otras iniciativas que el Estado está promoviendo.

En términos del uso de las plataformas, durante este año nuevamente se ha incrementado el número de municipalidades que participan del proceso de revisión de planos mediante la plataforma.



Actualmente las 82 municipalidades están conectadas y 77 municipalidades utilizan el APC como único medio para tramitar el permiso de construcción (son "full digital").

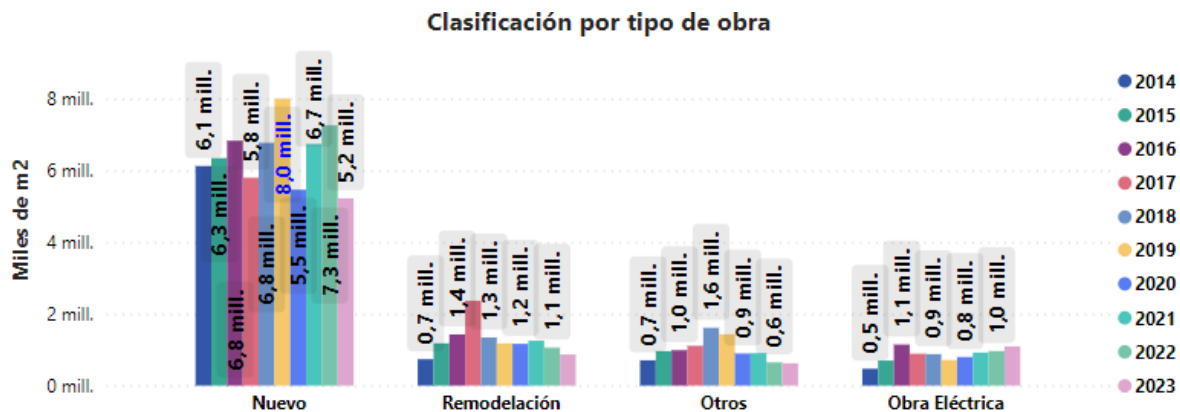
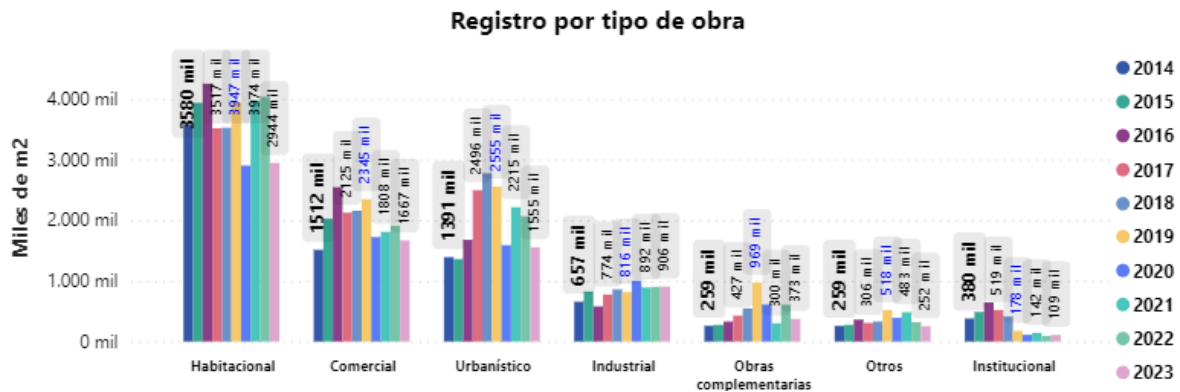
Además, los 8 Concejos de Distrito también están conectados al sistema, 5 de ellos lo hacen de forma 100% digital.



¿QUÉ ESTÁ SUCEDIENDO EN CONSTRUCCIÓN Y EN PLANOS DE AGRIMENSURA?

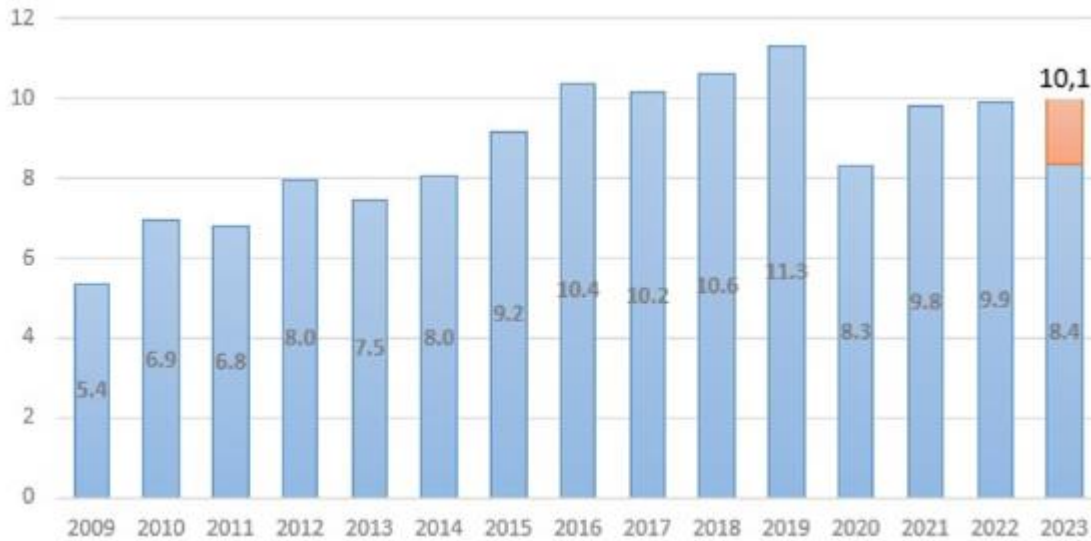
El esfuerzo de gestión de las plataformas digitales que hacen los Departamentos de Trámite de Proyectos y de Oficinas Regionales del CFIA, permite que los trámites en las plataformas digitales sean una realidad, para beneficio el país. Las plataformas digitales del CFIA (APC y APT) demostraron ser fundamentales para la continuidad de operaciones en el país, durante la pandemia del virus covid-19 y posteriormente en etapa de recuperación, ya que han permitido que los trámites de registro de responsabilidad profesional tanto a nivel de construcción como de topografía se siguieran llevando a cabo en todo el país, aún en modalidad de teletrabajo, de forma expedita y eficiente.

COMPORTAMIENTO 2022 - 2023



Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

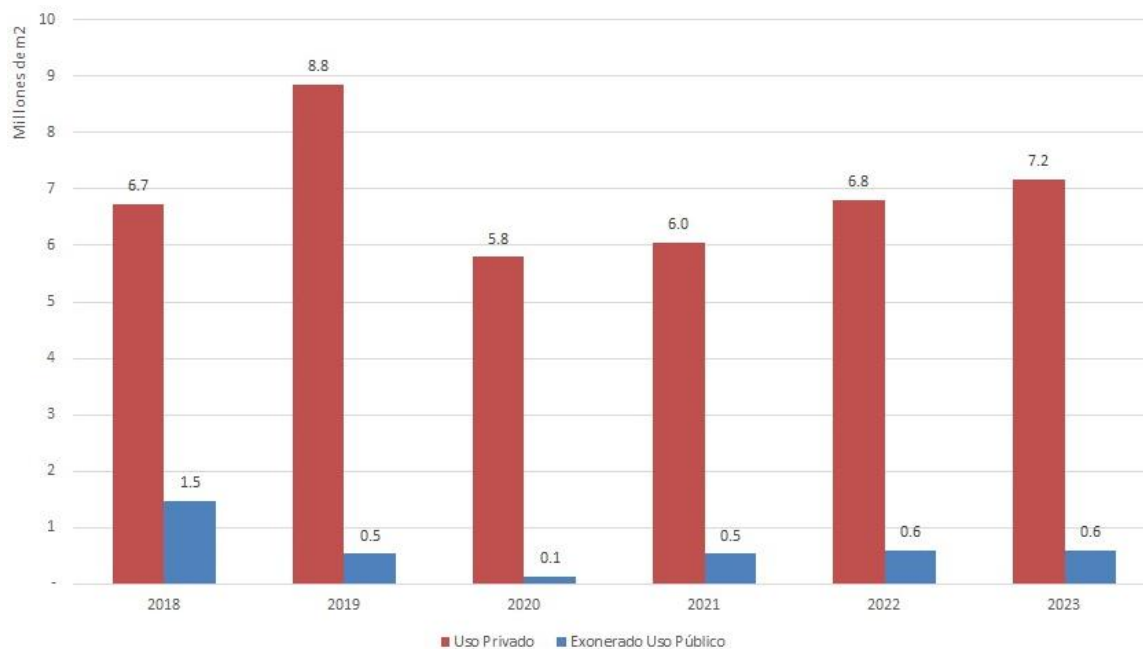
A octubre del 2022 se proyecta que el año va a cerrar en 10.1 millones de m² de registro de intención de construcción.



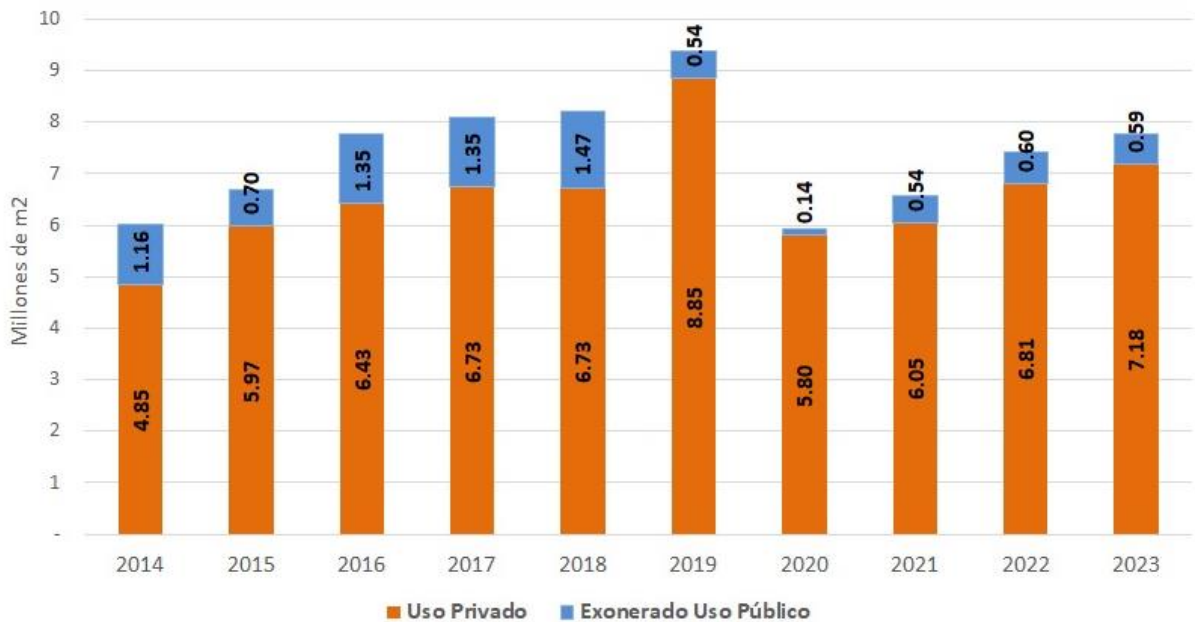
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2023

El año 2023 presenta un punto sin movimiento en los metros cuadrados registrados como obra pública. El crecimiento económico del país, en su mayoría, se ha basado en la inversión privada que se ha registrado.

CANTIDAD DE OBRA PÚBLICA



Datos contabilizados de enero a setiembre
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2023



Datos contabilizados de enero a setiembre
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2023

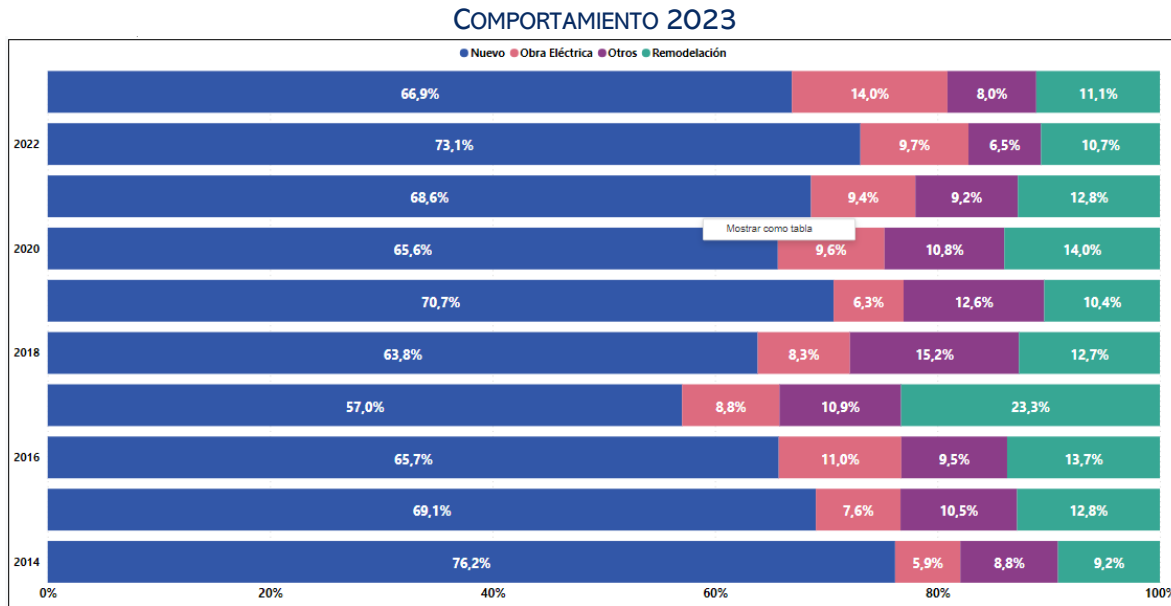
Si se comparan los distintos años, tomando en cuenta los metros cuadrados desde enero hasta setiembre, se puede ver también el impacto que ha sufrido el sector y un cierto inicio de recuperación:

REGISTRO POR TIPO DE OBRA (ENE – SEPT) EN M2

| Tipo de obra | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Habitacional | 2 737 956 | 3 346 689 | 2 148 004 | 2 991 281 | 3 110 391 | 2 923 914 |
| Comercial | 1 632 714 | 1 890 373 | 1 252 715 | 1 327 200 | 1 388 686 | 1 656 522 |
| Urbanístico | 2 421 499 | 2 201 378 | 1 242 536 | 969 762 | 1 561 880 | 1 554 071 |
| Industrial | 561 601 | 672 158 | 573 996 | 745 431 | 651 093 | 901 579 |
| Obras Complementarias | 266 146 | 762 392 | 368 113 | 181 838 | 400 122 | 370 365 |
| Salud | 86 691 | 67 584 | 42 286 | 139 105 | 39 381 | 79 226 |
| Institucional | 328 590 | 154 158 | 74 519 | 94 063 | 70 766 | 109 353 |
| Sanitario | 10 687 | 20 493 | 61 828 | 45 127 | 11 226 | 54 830 |
| Deportivo | 55 555 | 43 612 | 47 875 | 40 390 | 110 348 | 35 401 |
| Turístico | 44 525 | 197 155 | 123 210 | 37 267 | 44 581 | 72 020 |
| Agroindustrial | 37 730 | 26 751 | 6 123 | 14 069 | 0 | 0 |
| Religioso | 19 784 | 1 535 | 82 | 6 338 | 19 535 | 9 802 |
| Total general | 8 203 478 | 9 384 338 | 5 941 295 | 6 591 871 | 7 408 010 | 7 767 083 |

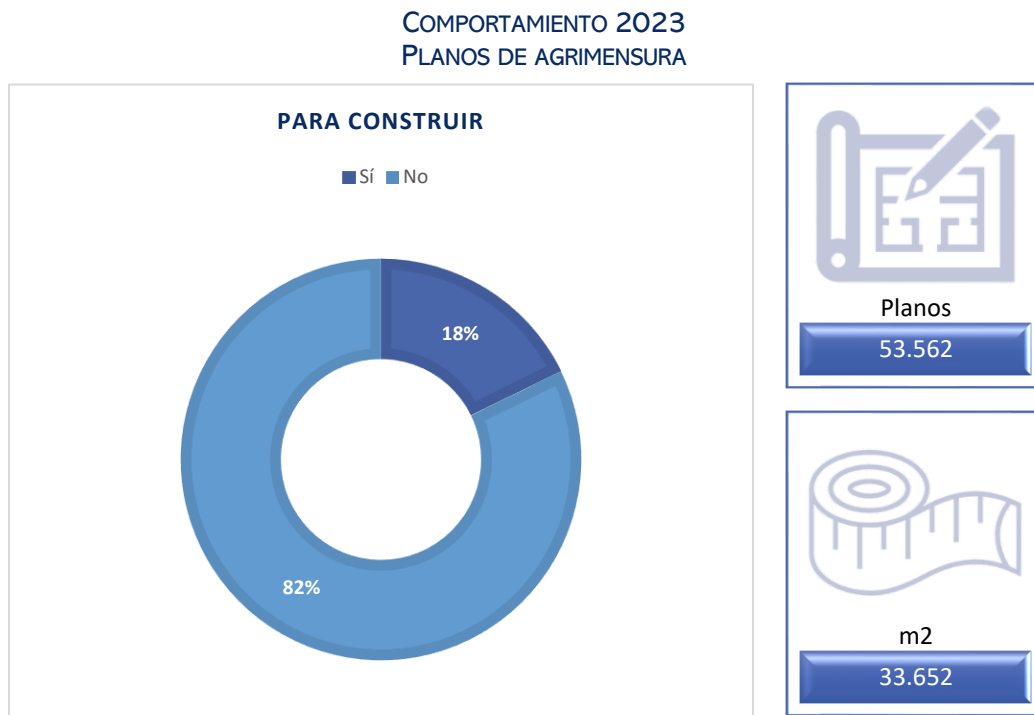
Datos contabilizados de enero a setiembre
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2023

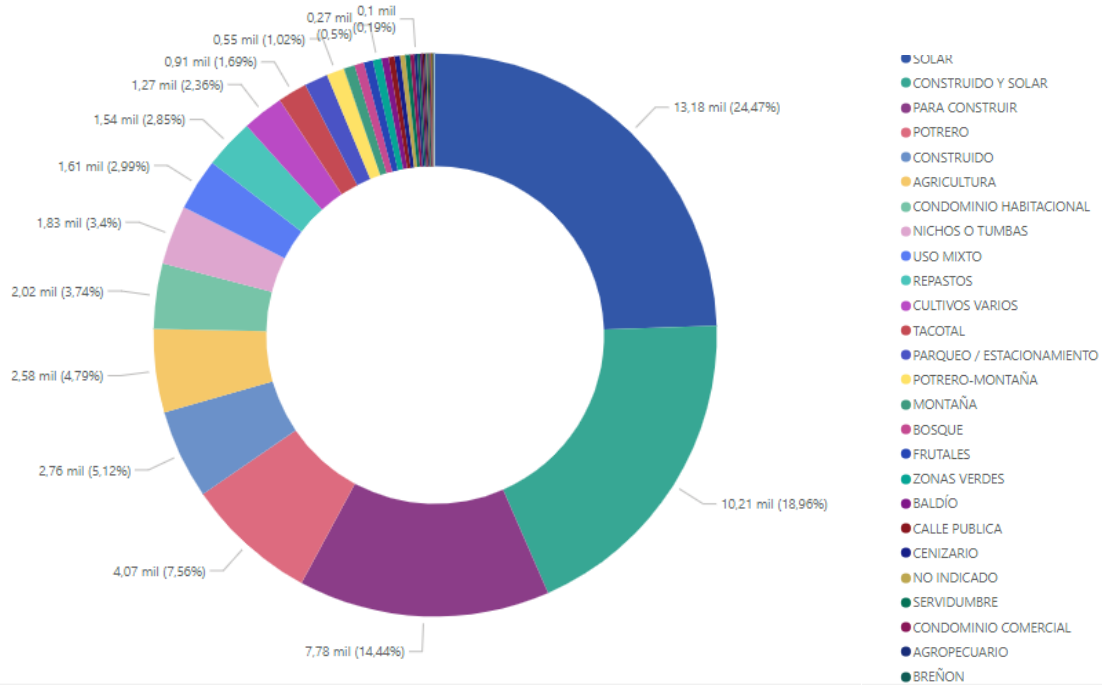
A pesar de la disminución, la distribución porcentual por tipo de obra sí se ha mantenido bastante uniforme.



Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

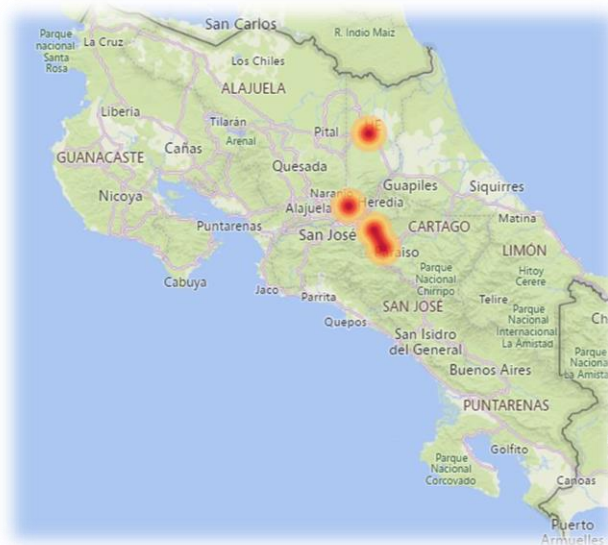
La plataforma APT ha continuado su consolidación y aceptación entre los usuarios del sector, quienes tramitan sus proyectos de topografía de todo tipo.





Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

ZONAS DE CALOR EN CUANTO A MAYOR CANTIDAD DE PLANOS REGISTRADOS



Fuente: CFIA - Datos abiertos – Estadísticas de Miembros, (Corte al 18/Oct/2023)

UN MES EN EL CFIA

El siguiente infográfico sintetiza el valor agregado que entrega la organización a sus miembros y a la sociedad:



2023

PRINCIPALES RESULTADOS

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Además de los proyectos y programas específicos, que se detallan en los apartados correspondientes a cada dirección y departamentos, a continuación, se detalla un resumen de los principales proyectos de la Gestión CFIA 2023.

- **Ecosistema APC - APT**

Sistema APT

- Inscripción de contratos de topografía ante el CFIA, anteriormente solo existía contratos de agrimensura.
- Permitir la copia de la información de contratos y planos acelerando el proceso de registro de la responsabilidad profesional.
- Permitir el ingreso de múltiples visados.
- Nuevo módulo para el manejo y administración de mensajes y anuncios importantes a nuestros profesionales y público general dentro de la aplicación.
- Nuevo módulo para la gestión de los intercambios automáticos de información entre el CFIA y el RNP.
- Nueva consulta histórica de aprobaciones de los contratos a nombre de empresas.
- Simplificación visual y control de acceso sobre las diferentes opciones del menú de sistema de acuerdo con el perfil del usuario.
- Nueva visualización de los motivos de rechazo del Registro Nacional.
- Nueva visualización de los motivos de rechazo del CFIA.

Protocolo Digital (Proceso de Desarrollo)

- Conceptualización de las mejoras al aplicativo conceptualizado
- Revisión de aspectos legales (custodia y firmas de colindantes)
- Proceso de integración con otras aplicaciones
- Pruebas de usuario interno
- Se espera el lanzamiento para el primer semestre del 2024

APC 2.0 (Proceso de desarrollo)

- Nueva arquitectura tecnológica que soporte todas las aplicaciones del ecosistema
- Mejora la experiencia de usuario, brindando formas más amigables e intuitivas durante el uso de la plataforma
- Mejora en la forma de gestión de proyectos
- Mejora en la forma en que profesionales tienen acceso a la información de sus proyectos y trámites
- Mejora el acceso para todos los profesionales participantes en el proyecto de los planos y observaciones institucionales

- Mejora la forma de ubicación del proyecto
- Mejora la forma de ingreso de datos para proceso de solicitud eléctrica
- Se espera el lanzamiento para segundo semestre 2024

APC Municipal

- Webservice de pago para municipalidades, con base en el plan piloto de la Municipalidad de Cartago.
- **Celebración 120 Aniversario de la creación de la Facultad Técnica de la República**
 - Actividad en Teatro Nacional y reconocimiento a Expresidentes CFIA
 - Seis actividades en las Sedes Regionales, con participación de más de 500 profesionales
 - Billeto de lotería conmemorativo
- **Gestión de temas CFIA ante las autoridades nacionales**
 - Comunicación constante con instancias gubernamentales (Presidencia y Ministerios)
 - Pensar en Costa Rica" como base de la propuesta de desarrollo presentada por CFIA
 - Reuniones con diputados para temas de interés CFIA
 - Reuniones con ministros para temas de interés CFIA
 - Temas de interés CFIA: (Infraestructura Vial, Puertos, Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Gestión del Suelo, Sector Vivienda y Asentamientos Humanos, Construcción Sostenible, Cambio Climático, Reactivación Económica, Recurso Hídrico, Desarrollo Espacial y Aeronáutico, Seguridad Vial, Telecomunicaciones, Sector Energético)
- **Convenios con entidades financieras para desarrollo profesional**
 - MUCAP
 - CS Ahorro y Crédito
 - Coopenae
 - Grupo Mutual
 - Banco de Costa Rica
- **BIM (Building Information Modeling)**
 - Gestión de iniciativas para el desarrollo de una cultura BIM en Costa Rica
 - Definición de esquema de formación de personas
 - Congreso BIM COM con asistencia de más de 500 personas
 - Programa de desarrollo de capacidades

- **Unidad de Cambio Climático**
 - Gestión de proyectos enfocados en Cambio Climático
 - GIZ, Fundecooperación, otros
 - Posicionamiento del CFIA como ente competente
 - Código de Cambio Climático

- **Construcción Sostenible**
 - Coordinación categoría XV – Programa Bandera Azul Ecológico (PBAE) “Construcción Sostenible”
 - Desarrollo de certificación de construcción sostenible PBAE

- **Movilidad Sostenible**
 - Coordinación categoría XVII – Programa Bandera Azul Ecológico (PBAE) “Movilidad Sostenible”
 - Flotilla CFIA: Adquisición de un vehículo Geely Geometry e
 - Actualización del Centro de Carga CFIA – CNFL

- **Proyectos de Desarrollo y Apoyo a Instituciones**
 - Encuesta trimestral para el cálculo del IMAE de la construcción (BCCR)
 - Revisión y actualización de prototipos constructivos para el BCCR
 - Desarrollo de prototipos constructivos para el INEC
 - Apoyo a la Dirección de Infraestructura (DIE) del MEP en la gestión de indicadores operativos
 - Convenio con IFAM para el desarrollo de capacidades en el sector municipal

- **Asesorías y Propuestas a Gobierno Central**
 - Propuesta de simplificación de trámites y mejora regulatoria (Análisis de Cuellos de Botella)
 - Propuesta Pensar en Costa Rica
 - Auditoría de Calidad de Vivienda de Interés Social
 - Concursos de anteproyectos arquitectónicos

- **Nuevas Sedes Regionales CFIA**
 - Sede Regional Sur (Pérez Zeledón)
 - Proyecto de Ley para donar terreno a CFIA
 - Adjudicación de la etapa de Planos y Especificaciones Técnicas
 - Desarrollo de infraestructura relacionada y necesaria para el proyecto

- Sede Regional Norte (San Carlos)
 - Desarrollo del Cartel de Concurso para etapa de Planos y Especificaciones Técnicas
 - Inicio del proceso será en Enero 2024
- Sede Regional Guanacaste (Liberia)
 - Acuerdo No. 23 Sesión No. 38-22/23-G.E., del 19/11/2023
 - Posibilidad de donación de terreno en Liberia para la Construcción de la Sede
 - La JDG expresa la disponibilidad de aceptar la donación, sujeta a la elaboración del plano de catastro respectivo, y con el mismo, conseguir toda la documentación requerida y necesaria para poder tramitar un permiso de construcción.
- **Agencia de Acreditación de Programas de Ingeniería y de Arquitectura (AAPIA)**
 - Cuatro procesos de acreditación como miembros del Acuerdo de Washington
- **Programa de Responsabilidad Solidaria**
 - Relanzamiento del programa
 - Inclusión de profesionales de ramas no relacionadas con construcción
 - 33 proyectos en ejecución
 - 15 proyectos tramitados y entregados
 - 143 millones de colones de Aporte Social
- **Mejoramiento continuo de procesos financieros y operativos**
 - integración y mejora operativa Plataformas CFIA – ERP
 - Portal de Proveedores
 - Incorporación de procesos de inteligencia analítica para toma de decisiones (Dashboards PowerBi)
- **Servicios estadísticos (PowerBI)**
 - Miembros y Empresas CFIA
 - Metros cuadrados registrados
 - Planos de agrimensura
 - Indicadores económicos
- **Reingeniería Tecnológica CFIA**
 - Reingeniería infraestructura tecnológica
 - Continuidad de negocio

- Sistemas de seguridad de información – Ciberseguridad
- **Promoción de modalidad VUIS (Vivienda Urbana Inclusiva Sostenible)**
 - Liderazgo en promoción del modelo de gestión
 - Inclusión de un indicador en el APC para la visualización de proyectos con esta modalidad
- **Galardón Bandera Azul (Categoría VI)**
 - Sede Central: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde + 1 estrella plateada
 - Oficinas Regionales:
 - San Carlos, San Ramón: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde + 1 estrella plateada
 - Alajuela, Guápiles, Liberia: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde
 - Pérez Zeledón: 1 estrella blanca
 - Liberia: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde
 - CIEMI: 2 estrellas blancas
 - UXARRACÍ: 1 estrella blanca + 1 estrella verde
 - Mutualidad CFIA: 3 estrellas blancas + 1 estrella verde
 - Casa Cinco: 2 estrellas blancas
- **Galardón Bandera Azul (Categoría XVII)**
 - Sede Central: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde
- **Programa de TV: “Sinergia”**
 - Programa de veinticinco minutos, semanal, transmisión por canal 8 Multimedios.
 - Consolidación de comunicación audiovisual con la sociedad y los miembros
 - Consolidación de rating: 2023: 6,26 (2022: 10,11)
 - Consolidación de fidelidad: 2023: 6.89 (2022: 6,21)
 - Total de programas 2023: 38
- **Programa CFIA Sinergia - Radio**
 - Programa de media hora semanal
 - Retransmitido por redes sociales CFIA
 - Total de reproducciones en LinkedIn: 2023: 11 236 (2022: 13 100)
 - Total de reproducciones en canal youtube: 2023: 3 73
 - Total de programas 2023: 38

- **Publicity en medios**

- (Enero – Setiembre 2023): ₡ 1.165.742.762,87
- (Enero – Setiembre 2022): ₡ 1.111.870.073,87

- **Congresos y Actividades CFIA**

- Encuentro Iberoamericano de Mujeres Ingenieras, Arquitectas, Agrimensoras.
- Congreso de movilidad en conjunto MOPT- CFIA
- Panel Día Mundial de la Ingeniería
- Mujeres líderes de la ingeniería y de la arquitectura
- Celebración del 120 aniversario del CFIA
- 65 Aniversario del Primer Medio Comunicación CFIA: Revista CFIA
- Exposición de la Revista CFIA
- Panel del Día Mundial de la Arquitectura

- **Revista CFIA**

- Número de visitas (Enero – Setiembre 2023): 29981
- CRC: 84%; MEX: 5%; USA: 3%; OTROS: 8%

2024

ACCIONES ESTRATÉGICAS

LÍNEAS ESTRATÉGICAS 2024

El 2024 será clave para avanzar en la dinamización de los sectores económicos relacionados con las ingenierías, la arquitectura, la consultoría y sobre todo la construcción, y para ajustar las operaciones de las organizaciones a la nueva realidad, en el contexto de situaciones nacionales (financieras, económicas, sociales) así como internacionales (guerras, volatilidad de las economías y mercado).

El Plan Estratégico CFIA 2021 - 2025 se enfoca, en ser una organización que promueve la excelencia en el ejercicio de la profesión y en seguir siendo un apoyo para la gestión innovadora del Estado; y a lo interno en la ejecución diligente de los proyectos estratégicos que ya iniciaron, a la vez que se lanzarán proyectos nuevos.

Las áreas de trabajo se presentan en el siguiente diagrama:



2024

PLAN OPERATIVO

DIRECCIÓN DE EJERCICIO PROFESIONAL (DEP)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Atender y orientar, de manera ágil, expedita y preventiva, a los distintos grupos de interés en lo atinente al ejercicio profesional a través de plataformas tecnológicas para promover el decoro, excelencia, desarrollo, eficiencia, atinencia y responsabilidad en los servicios que brindan los miembros del CFIA y a su vez aplicar todos los mecanismos disponibles para la resolución alterna de conflictos en aquellos casos en donde se identifiquen diferencias entre partes, con el propósito de que únicamente, los casos que pongan en riesgo la vida, el ambiente o se logre evidenciar claramente mal praxis o falta de índole ético, sean sujetos a la aplicación de los procedimientos administrativos justos, pronto y cumplidos.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

DEP cuenta con un esquema funcional compuesto por cuatro áreas funcionales en donde, por un lado, de manera preventiva, se promueve la formación pertinente, actualización de competencias y desarrollo integral de los grupos de interés del CFIA y por otra parte, se atiende, de acuerdo con la complejidad del caso, las posibles diferencias entre profesionales y clientes o posibles faltas a la ética.

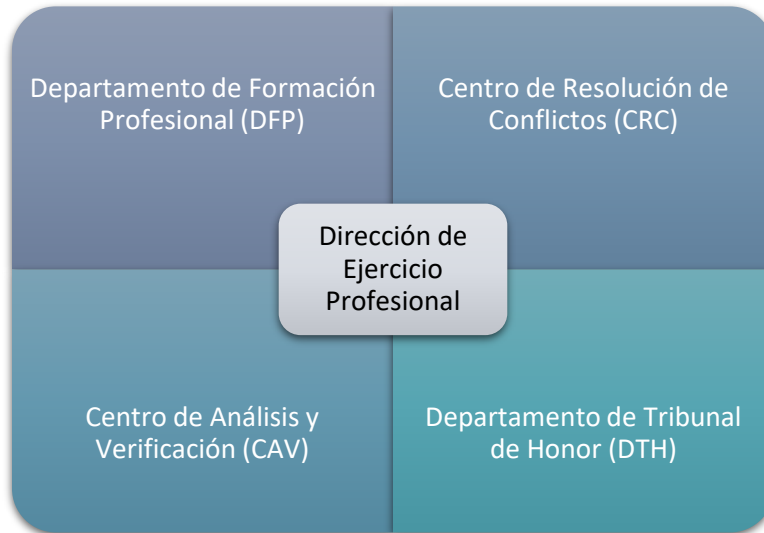
Todos los procesos de desarrollo; entendiéndose esto como acciones integrales de educación continua para los grupos de interés del CFIA, y evaluación académica y profesional; comprendiendo esto como la actualización y mejora de procesos formativos y perfiles profesionales, se gestionan a través del Departamento de Formación Profesional (DFP).

La atención de aspectos de índole patrimonial se desarrolla en el Centro de Resolución de Conflictos (CRC), donde se aplican todas las herramientas disponibles para la resolución alterna de conflictos.

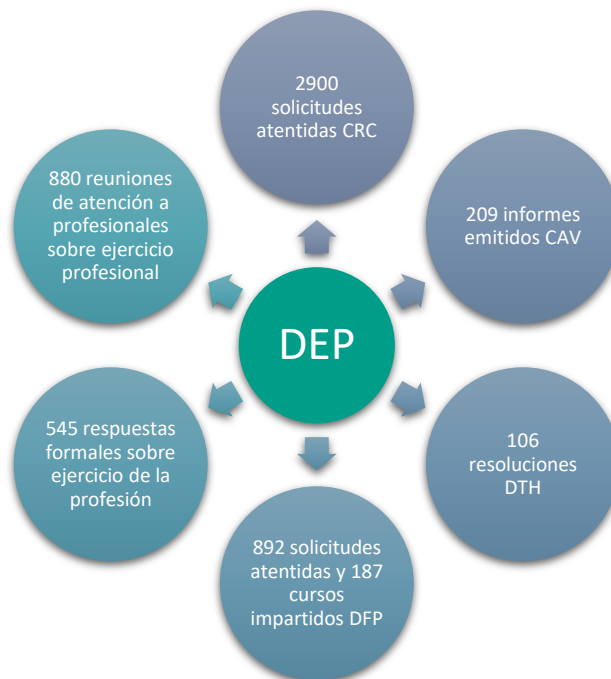
Posteriormente, ante denuncias en donde se presume mal praxis o faltas éticas, luego de verificar requisitos de legitimidad e interés real, se procederá a realizar una investigación preliminar en el Centro de Análisis y Verificación (CAV) que terminará por generar una recomendación de archivo, en caso de que no se logre encontrar prueba suficiente, o de apertura de Tribunal de Honor en caso de que existan elementos que permitan presumir que hay faltas de índole ético o de mal praxis profesional.

Finalmente, ante la presunción de riesgo de la vida, del ambiente o que claramente existió un manejo inapropiado de los recursos del cliente, se procederá a realizar el análisis formal de la situación a través del Departamento de Tribunales de Honor (DTH) con el objetivo de determinar la verdad real de los hechos y definir la magnitud de una posible sanción.

El siguiente esquema muestra la conformación de la DEP:



La cantidad de gestiones que la Dirección de Ejercicio Profesional desarrolló para el año 2023 (periodo reportado a la fecha de realización de este informe de 1 octubre de 2022 a 30 de septiembre 2023), se presentan a continuación:



Es importante indicar que además de los objetivos que fueron establecidos para ser ejecutados durante el periodo 2022 – 2023 y que se describirán en la siguiente sección, también se realizaron trabajos adicionales; siempre vinculados con los objetivos de esta Dirección. Estos trabajos fueron ajuste e implementación de un nuevo esquema para recepción de denuncias formales contra profesionales y empresas, desarrollo y justificación ante JDG de un nuevo esquema de funcionamiento y contratación para miembros de Tribunales de Honor, colaboración en la elaboración de un Código para incorporar el Cambio Climático en el diseño de proyectos, colaboración en investigación sobre diseño, construcción y mantenimiento de infraestructura amigable con elementos ambientales en áreas urbanas y representación de la organización de foros y mesas de discusión respecto a diversos temas relacionados con el ejercicio de la profesión.

Resultados por objetivo

Objetivo N.1: Promover en cada área funcional de la DEP la revisión periódica y, de ser necesario, la actualización de sus procedimientos internos con el fin mejorar los servicios, estandarizar acciones, mejorar la trazabilidad y eficiencia y reducir tiempos

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|--|---|--|
| Verificación de procesos para cada departamento | Ciclo de revisión concluido | Procedimientos ajustados por cada departamento | Actualización de procedimientos CRC concluido pendiente visto bueno de otras instancias Actualización de procedimientos DFP concluido pendiente visto bueno de otras instancias Actualización de procedimientos CAV concluido Actualización de procedimientos DTH en proceso Elaboración de manual de la DEP: pendiente | Para el caso de CRC y DFP los procedimientos fueron entregados al Depto de Ingeniería de Procesos para su correspondiente visto bueno y posteriormente elevados a conocimiento de JDG Para el caso de CAV los procedimientos están actualizados y cargados en el sitio correspondiente. El manual de la DEP queda pendiente hasta que todos los procedimientos se encuentren actualizados. |
| Realizar discusión de procedimiento y manual | Taller de discusión sobre políticas, procedimientos e instructivos (taller desarrollado) | Cada área funcional con sus esquemas de trabajo analizados | Pendiente | No se puede ejecutar esta actividad hasta no contar con todos los procedimientos y manual actualizados y elaborados respectivamente |

Objetivo N.2: Continuar con la implementación del plan de comunicación dirigido tanto a profesionales como otros posibles usuarios de los servicios de la Dirección para divulgar los procesos que maneja la Dirección y el uso de las herramientas digitales de control de proyectos que el CFIA ha puesto a disposición de los profesionales

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|---|-------------------|--|
| Establecimiento de puntos a divulgar respecto a la DEP | Análisis realizado | Documento con temas a ser desarrollados y su estrategia de divulgación | Parcial | Para el establecimiento de los puntos a divulgar se planteó la realización de una encuesta, la cual está en proceso de elaboración en conjunto con otras instancias del CFIA |
| Implementación de divulgación de temas | Cantidades de intervenciones realizadas | 6 intervenciones realizadas a través de los canales de comunicación del CFIA | Cumplida | La DEP realizó 49 intervenciones de divulgación (aproximadamente 4 por mes) en distintos foros (entrevistas, talleres, charlas, entre otros) |
| Seguimiento a divulgaciones | Análisis realizados | 6 análisis de información obtenida para ajustar y aclarar el funcionamiento de la DEP | Pendiente | Se analizará la información que genere la encuesta que será enviada a los distintos usuarios de los servicios de la DEP |

Objetivo N.3: Gestionar, en conjunto con el Departamento de TI, el ajuste y mejoramiento continuo de la plataforma de trabajo integrada de la DEP y del sistema automático de indicadores de gestión

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|--|-------------------|--|
| Reunión de análisis de indicadores con departamentos | Reunión desarrollada | Establecimiento de congruencia entre la información de los indicadores y las necesidades de información por parte de Colegios, DEP y sus áreas funcionales | Cumplida | Reunión efectuada y se concluye que para efectos del control de los departamentos y las necesidades de información que requieren los colegios el sistema de indicadores cumple con lo requerido. Sin embargo, siempre se encuentran algunas opciones de mejora tanto para los indicadores como para la plataforma integrada de trabajo |
| Definición de información adicional a ser incluida en indicadores y en la plataforma integrada | Documento con solicitud de requerimiento | Incluir en el sistema posibles espacios de captura de información adicionales a los actuales | Cumplida | Se solicitaron por parte de DFP, DTH ajustes para indicadores y también la posibilidad de algunos de estos datos se reflejaran en el panel general de la DEP. El CRC, CAV y DFP solicitaron ajustes para hacer más sencillo el uso de la plataforma integrada, así como la extensión de tiempo de sesión. |
| Seguimiento a desarrollo interno | Espacio de captura incluido y reflejado en indicadores o ajuste correspondiente en la plataforma integrada | Cambio subido e implementado en el PBI de la DEP | Cumplida | Los cambios se encuentran puestos en funcionamiento |

OBJETIVO N.4: Gestionar en conjunto con el Departamento de TI y Tramites de Proyectos las acciones para mejorar sostenidamente el funcionamiento de la bitácora de obra digital

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|---|-------------------|---|
| Desarrollar un documento que contenga el conjunto de ajustes y modificaciones requeridas (basado en solicitudes de usuarios internos y externos) | Documento aprobado por DEP | 1 documento entregado en tiempo y forma | Parcial | Se aclara que a pesar de que el documento se encuentra terminado, surgieron dudas respecto a solicitudes de algunos actores externos por lo cual se procedió a realizar consultas a estos para aclarar el tipo de ajuste que se desea implementar. |
| Sesión de trabajo para planificación de intervenciones de Bitácora (DEP, CRC, CAV, DTH) | Sesiones de trabajo realizada | incluir a las solicitudes de ajustes de usuarios cambios de mayor complejidad | Cumplida | Las sesiones de trabajo se han realizado inclusive con otras áreas funcionales del CFIA tales como TI, inspecciones, sedes y algunos colegios. |
| Elaboración de documento de requerimientos | Documento elaborado | 1 documento de requerimientos elaborado | Parcial | Esta tarea se encuentra pendiente dada las dudas que se generaron productos de solicitudes de externos. Adicionalmente se hace ver que se definió por parte de JDG un proyecto específico de actualización de bitácora, lo cual está planteado para su conceptualización en el año 2024 y que tendrá como insumo lo trabajado hasta la fecha. |
| Seguimiento a ajustes de fácil implementación | Cambios implementados | Bitácora con ajustes en funcionamiento | Cumplida | A pesar de que el documento de cambios no está terminado formalmente, si ha sido identificar cambios menores y de fácil implementación que fueron solicitados no como desarrollos nuevos en la bitácora sino como ajustes urgentes y de fácil implementación. |
| Seguimiento a desarrollos de compleja implementación | Documento técnico de requerimiento de desarrollo avalado por DTI y consultor | Documento concluido y entregado a DEP | En proceso | Se está en proceso de coordinación con diversas partes involucradas (internas y externas) para revisión y ajuste del documento de proyecto definido por JDG. |

Objetivo N.5: Lograr el funcionamiento armónico de la DEP, por medio de reuniones de coordinación departamentales, que promuevan el entendimiento de las funciones de cada uno

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|---------------------|-------------------|--|
| Reuniones generales con jefaturas de los departamentos que conforman la DEP | Reuniones realizadas | 1 reuniones /mes | Cumplido | A lo largo del periodo que cubre este Plan Anual Operativo se desarrollaron 20 reuniones con las jefaturas, 3 reuniones con cada área funcional y 2 reuniones generales. |
| Reuniones bipartamentales | Reunión realizada | 1 reunión / 3 meses | Cumplido | |
| Reuniones de Dirección (todos los colaboradores) | Reunión realizada | 1 reunión / 4 meses | Cumplido | |

Objetivo N.6: Atender las consultas y diversas solicitudes (charlas, reuniones, seminarios, respuestas formales) de instituciones del Estado, así como de la sociedad civil, en torno a los aspectos relacionados con la regulación, el control, el desarrollo y la evaluación académica del ejercicio profesional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|-------------------------------|--|-------------------|--|
| Coordinar y gestionar reuniones solicitadas por clientes | Reunión celebrada | Reunión celebrada \leq 7 días | Cumplido | La DEP, atendiendo a su función de servicio a profesionales, instituciones del Estado y sociedad civil, siguió manteniendo a lo largo de este periodo política de puertas abiertas. En virtud de lo anterior al momento de redacción de este informe, se habían manejado, entre consultas respondidas por correo electrónico y oficios, alrededor de 940 respuestas y 320 sesiones entre presenciales y virtuales todas relacionados con consultas sobre ejercicio profesional |
| Responder consultas por escrito | Consulta respondida en tiempo | Tiempo de respuesta \leq 4 días | Cumplido | |
| Atención de consultas telefónicas | Consulta atendida | Inmediato \leq Tiempo de respuesta \leq 60 minutos | Cumplido | |
| Atención a charlas, reuniones con grupos de partes interesadas | Actividad ejecutada | Actividad ejecutada \leq 20 días | Cumplido | |

OBJETIVO N.7: Colaborar con el desarrollo de propuestas nuevas (propias del CFIA, así como iniciativas de instituciones estatales), o de adaptación de la normativa existente, para introducir nuevas formas de regular y controlar el ejercicio profesional, así como la colaboración en el desarrollo de, normas, códigos y guías técnicas

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|---|-------------------|---|
| Colaborar a solicitud de la DE con el ajuste de propuestas de normativa Nacional o normas técnicas | 1.Sesiones atendidas 2.Cantidad de documentos analizados 3. Cantidades de documentos preparados | 100 % de solicitudes respondidas o atendidas (invitaciones a sesión, documentos analizados o documentos elaborados) | Cumplido | Se colaboró con análisis de propuesta de reglamentación de Planificación Urbana, Regulación de impacto sonoro e integración de variable ambiental en el ordenamiento territorial |
| Participar a solicitud de la DE en procesos de ajuste o desarrollo de normativa técnica propia de CFIA | 1.Sesiones atendidas 2.Cantidad de documentos analizados 3. Cantidades de documentos preparados | 100 % de solicitudes respondidas o atendidas (invitaciones a sesión, documentos analizados o documentos elaborados) | Cumplido | Se colaboró en el análisis de documentación relativa a obras mecánicas, instalaciones hidráulicas y sanitarias y adaptación de infraestructura y edificaciones al Cambio Climático |
| Promover la aplicación de mecanismo de resolución alterna de conflictos "in situ" como piloto | Cantidad de casos resueltos en sitio | Identificar 3 posibles casos de aplicación previo aprobación de DEP | No se realizó | Por recomendación de la asesora legal del CRC se sugirió no proceder dado que el proceso podía implicar riesgos para la Dirección dado que se podía presumir el adelanto de criterio en posibles procesos de investigación por faltas a la ética. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

Los factores críticos de éxito para que la Dirección de Ejercicio Profesional logre cumplir con los objetivos planteados son los siguientes:

- Mejoramiento continuo y procesos de innovación:** Autoevaluación interna, retroalimentación por parte de otros Departamentos y actores externos, promoción de procesos de innovación y procesos de aseguramiento de la calidad.
- Ejecución de tareas y acciones siguiendo los valores institucionales:** Actitud Positiva (Ser Proactivo), Compromiso (Comenzar con el fin en mente), Respeto (Poner primero lo primero),

Servicio (Pensar en ganar-ganar), Comunicación (Primero entender y luego ser entendido), Trabajo en Equipo (Sinergizar) y Solidaridad (Afilan la sierra).

3. **Capacidad de coordinación** a través de canales formales de comunicación con instancias internas y externas: A lo interno con los distintos departamentos que componen la administración y los Colegios miembros del Federado, y a lo externo, con instituciones relacionadas con el ámbito del ejercicio profesional del Poder Ejecutivo, los Órganos de Control y las Instituciones Autónomas, así como la población en general.
4. **Apoyo legal, técnico, financiero y administrativo:** Apoyo para la DEP (incluidas sus áreas funcionales) de parte de otras áreas de la institución, como Dirección Ejecutiva, Asesoría Legal, Tecnología de la información, Tramite de proyectos, Finanzas y Presupuesto, Recursos Humanos, Mantenimiento, Proveeduría, Comunicación, Registro, Gestión de Proyectos, Ingeniería de Procesos y Sedes Regionales.
5. **Recurso humano:** Personal competente técnica y administrativamente con formación académica, habilidades de redacción y análisis, capacidad para las relaciones humanas a lo interno y a lo externo, conocimiento de la normativa vigente, manejo de la información, capacidad de síntesis, responsabilidad y ética, capaz de atender las gestiones de manera proactiva en tiempo y en forma.
6. **Infraestructura y aspectos complementarios adecuados:** Área de trabajo, mobiliario, equipos y aspectos complementarios tales como servicios misceláneos, seguridad, mantenimiento, entre otros, de calidad y continuidad adecuados para la atención, seguimiento y el cumplimiento de los objetivos. Así mismo, se cuenta con facilidad de accesos remotos y control de seguridad adecuados para acceder a los sistemas de gestión documental del CFIA y realizar trabajo de manera virtual en caso de que sea necesario.
7. **Capacitación:** Se cuenta con acceso a medios de capacitación internos del CFIA que permite contar con los conocimientos y habilidades para brindar los servicios que se demanda de la DEP.

Directrices Estratégicas:

Las Directrices Estratégicas de la Dirección de Ejercicio Profesional son las siguientes:

1. Velar por la responsabilidad, decoro y excelencia del ejercicio profesional de los miembros
2. Colaborar en el desarrollo de normativa técnica y ética para el ejercicio profesional.
3. Regular y orientar el ejercicio profesional con un enfoque preventivo y multidisciplinario en atención a las competencias establecidas en los perfiles profesionales.
4. Aplicar un enfoque preventivo en el análisis de casos en todo el encadenamiento del proceso que maneja la Dirección de Ejercicio Profesional, siempre y cuando las partes manifiesten su anuencia y no exista denuncia formal (verificación de legitimidad e interés real) por faltas a la ética.
5. Apoyar a las instituciones públicas y organismos internacionales en el mejoramiento de sus capacidades en las áreas de competencia del CFIA a través de procesos de formación, actualización profesional.
6. Colaborar en el desarrollo de los miembros a través de actualización profesional y adecuada preparación técnica.

7. Colaborar con la adecuada formación y capacitación del personal para que puedan cumplir con los procesos estratégicos y operativos de la organización.
8. Establecer esquemas de divulgación de manera sostenida de los cambios de paradigma en torno a los procesos que maneja la Dirección de Ejercicio Profesional a través de las distintas opciones de canales de comunicación disponibles.
9. Aplicar criterios de innovación para volver más sostenibles, eficientes, trazables y económicos los procesos de control de ejercicio profesional que se llevan a cabo a lo interno de la Dirección de Ejercicio Profesional.
10. Promover y ajustar herramientas digitales para dar seguimiento y control al ejercicio profesional de los miembros del CFIA.
11. Promover fuentes de ingresos no tradicionales nacionales e internacionales, con el fin de aportar a la sostenibilidad de la operación y servicios que se brindan.

Directrices Operativas:

Las directrices operativas de la Dirección de Ejercicio Profesional son las siguientes:

1. Promover en cada área funcional de la DEP la revisión periódica y, de ser necesario, la actualización de sus procedimientos internos con el fin mejorar los servicios, estandarizar acciones, mejorar la trazabilidad y eficiencia y reducir tiempos.
2. Continuar con la implementación del plan de comunicación dirigido tanto a profesionales como otros posibles usuarios de los servicios de la Dirección para divulgar los nuevos esquemas de procesos que maneja la Dirección y el uso de las herramientas digitales de control de proyectos que el CFIA ha puesto a disposición de los profesionales.
3. Gestionar, en conjunto con el Departamento de TI, el ajuste y mejoramiento continuo de la plataforma de trabajo integrada de la DEP y del sistema automático de indicadores de gestión
4. Gestionar en conjunto con el Departamento de TI y Tramites de Proyectos las acciones para mejorar sostenidamente el funcionamiento de la bitácora de obra digital.
5. Lograr el funcionamiento armónico de la DEP, por medio de reuniones de coordinación departamentales, que promuevan el entendimiento de las funciones de cada uno.
6. Atender las consultas y diversas solicitudes (charlas, reuniones, seminarios) de instituciones del Estado, así como de la sociedad civil, en torno a los aspectos relacionados con la regulación, el control y el desarrollo del ejercicio profesional.
7. Colaborar con el desarrollo de propuestas nuevas (propias del CFIA así como iniciativas de instituciones estatales), o de adaptación de la normativa existente, para introducir nuevas formas de regular y controlar el ejercicio profesional así como la colaboración en el desarrollo de, normas, códigos y guías técnicas.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|--|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| OBJETIVO 1: Promover en cada área funcional de la DEP la revisión periódica y, de ser necesario, la actualización de sus procedimientos internos con el fin mejorar los servicios, estandarizar acciones, mejorar la trazabilidad y eficiencia y reducir tiempos. | No. 12, 17, 19, 22, 25,32 | 1, 2, 4, 5 | Meta 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 17.6, 17.16, 17.17 |
| OBJETIVO 2: Continuar con la implementación del plan de comunicación dirigido tanto a profesionales como otros posibles usuarios de los servicios de la Dirección para divulgar los nuevos esquemas de procesos que maneja la Dirección y el uso de las herramientas digitales de control de proyectos que el CFIA ha puesto a disposición de los profesionales | No. 7, 10, 29 | 1, 2, 5 | Meta 16.3, 16.6, 16.10, 17.19 |
| OBJETIVO 3: Gestionar, en conjunto con el Departamento de TI, el ajuste y mejoramiento continuo de la plataforma de trabajo integrada de la DEP y del sistema automático de indicadores de gestión. | No. 12, 28, 29 | 1, 2, 4, 5, 7 | Meta 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 17.19 |
| OBJETIVO 4: Gestionar en conjunto con el Departamento de TI y Tramites de Proyectos las acciones para mejorar sostenidamente el funcionamiento de la bitácora de obra digital | No. 12, 17, 19, 28, 29 | 1, 2, 4, 5, 7 | Meta 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 17.19 |
| OBJETIVO 5: Lograr el funcionamiento armónico de la DEP, por medio de reuniones de coordinación departamentales, que promuevan el entendimiento de las funciones de cada uno | No. 12, 22, 23, 24 | 1, 3, 5, 6 | |
| OBJETIVO 6: Atender las consultas y diversas solicitudes (charlas, reuniones, seminarios) de instituciones del Estado, así como de la sociedad civil, en torno a los aspectos relacionados con el ejercicio profesional | No.1, 2, 11, 15 | 1, 2, 6, 7 | Meta 16.6, 16.9, 16.10, 17.15, 17.17 |
| OBJETIVO 7: Colaborar con el desarrollo de propuestas nuevas (propias del CFIA, así | No. 6, 7, 21 | 5 | Meta 1.b, 3.d, 9.b, 16.b, 17.14, 17.15 |

como iniciativas de instituciones estatales), o de adaptación de la normativa existente, para introducir nuevas formas de regular y controlar el ejercicio profesional, así como la colaboración en el desarrollo de, normas, códigos y guías técnicas

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Promover en cada área funcional de la DEP la revisión periódica y, de ser necesario, la actualización de sus procedimientos internos con el fin mejorar los servicios, estandarizar acciones, mejorar la trazabilidad y eficiencia y reducir tiempos.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|--|-------------|--------------------------|------------------------|
| Verificación / actualización de procesos para cada departamento | Documentos verificados/ actualizados (DFP, CRC, CAV, DTH) y enviados a DIP | Documentos enviados a DIP | Junio 2024 | DFP, CRC, CAV, DTH y DEP | Mensual |
| Realizar discusión de procedimientos y elaboración de manual general | Sesión realizada Documento general elaborado | Documentos discutidos (individual Y general) | Agosto 2024 | DEP | bimensual |

OBJETIVO NO. 2: Promover y participar en actividades de comunicación dirigido tanto a profesionales como otros posibles usuarios de los servicios de la Dirección para divulgar los esquemas de procesos que maneja la Dirección y el uso de las herramientas digitales de control de proyectos que el CFIA ha puesto a disposición de los profesionales

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|------------------------------------|-------------------------|-----------|-------------|------------------------|
| Charlas / Talleres dirigidos a estudiantes universitarios | Cantidad de actividades realizadas | 10 actividades/ periodo | Sept 2024 | DEP | Mensual |
| Charlas / Talleres dirigidos a profesionales | | 20 actividades/ periodo | | | |
| Charlas / Talleres dirigidos a funcionarios públicos | | 20 actividades/ periodo | | | |

OBJETIVO No. 3: Gestionar, en conjunto con el Departamento de TI, el ajuste y mejoramiento continuo de la plataforma de trabajo integrada de la DEP y del sistema automático de indicadores de gestión.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|---|-----------|-------------|------------------------|
| Reunión de análisis de WSpC y PBI indicadores con departamentos | Reunión realizada | Identificación de los casos solicitados y su estado Identificación de nuevas necesidades | Nov 2023 | DEP | Mensual |
| Seguimiento a casos WSpC en desarrollo | Cantidad de casos puestos en producción | 80% de casos puestos en producción | Sept 2024 | DEP | Mensual |
| Seguimiento a nuevas necesidades WSpC | Cantidad de solicitudes validadas y entregadas a TI | 60% de casos en desarrollo en TI | Sept 2024 | DEP /DTI | Mensual |
| Seguimiento a nuevas necesidades PBI indicadores | Cantidad de solicitudes validadas y entregadas a TI | 80% de casos en desarrollo en TI | Sept 2024 | DEP | Mensual |
| Seguimiento a casos BPI indicadores en desarrollo | Cantidad de casos puestos en producción | 80% de casos puestos en producción | Sept 2024 | DEP /DTI | Mensual |

OBJETIVO NO. 4: Gestionar en conjunto con el Departamento de TI y Tramites de Proyectos las acciones para mejorar sostenidamente el funcionamiento de la bitácora de obra digital

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|--|------------|-------------|------------------------|
| Reunión de análisis de herramienta de bitácora digital (versión escritorio y app) con departamentos | Reunión realizada | Identificación de los casos solicitados y su estado Identificación de nuevas necesidades (insumos de distintos actores) | Nov 2023 | DEP | Mensual |
| Seguimiento a solicitudes de mejora en desarrollo | Cantidad de casos puestos en producción | 100% de casos puestos en producción | Abril 2024 | DEP/DTI | Mensual |
| Seguimiento a nuevas necesidades bitácora digital | Cantidad de solicitudes validadas y entregadas a TI | 80% de los casos en desarrollo en TI | Marzo 2024 | DEP | Mensual |
| Colaboración con iniciativa de bitácora digital V2 | Documento de desarrollo preparado y concluido | Documento validado por las partes involucradas | Sept 2024 | DEP/DO | Mensual |

OBJETIVO NO. 5: Lograr el funcionamiento armónico de la DEP, por medio de reuniones de coordinación departamentales, que promuevan el entendimiento de las funciones de cada uno

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|-------------------------|-----------|---------------------|------------------------|
| Reuniones con equipo de jefaturas | Reunión/sesión realizada | 1 reunión cada 15 días | Sept 2024 | DEP | Mensual |
| Reunión individual con cada departamento | | 1 reunión por trimestre | | DEP | Trimestral |
| Reunión general de la Dirección | | 1 reunión por semestre | | DEP | Semestral |
| Mantener sesiones retroalimentación actualización y mejora | | 1 por bimestre | | DEP/DFP/CRC/CAV/DTH | Bimensual |

OBJETIVO NO. 6: Atender las consultas y diversas solicitudes (reuniones, consultas, seminarios) de instituciones del Estado, así como de la sociedad civil, en torno a los aspectos relacionados con el ejercicio profesional.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|-------------------------------|--|-----------|-------------|------------------------|
| Coordinar y gestionar reuniones solicitadas por distintos usuarios de servicios de CFIA | Reunión celebrada | Reunión celebrada \leq 7 días | Sept 2024 | DEP | Mensual |
| Atender consultas por escrito | Consulta respondida en tiempo | Tiempo de respuesta \leq 4 días | | | |
| Atender consultas telefónicas y virtuales | Consulta atendida | Inmediato \leq Tiempo de respuesta \leq 60 minutos | | | |
| Atender consultas internas de CFIA | Consulta atendida | Inmediato \leq Tiempo de respuesta \leq 60 minutos | | | |

OBJETIVO NO. 7: Colaborar con el desarrollo de propuestas nuevas (propias del CFIA, así como iniciativas de instituciones estatales), o de adaptación de la normativa existente, para introducir nuevas formas de regular y controlar el ejercicio profesional, así como la colaboración en el desarrollo de, normas, códigos y guías técnicas

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|---|-----------|-------------|------------------------|
| Colaborar a solicitud de la DE con el ajuste de propuestas de normativa Nacional o normas técnicas | <ul style="list-style-type: none"> Sesiones atendidas Cantidad de documentos analizados | 100 % de solicitudes respondidas o atendidas (invitaciones a sesión, documentos analizados) | Sept 2024 | DEP | Trimestral |
| Participar a solicitud de la DE en procesos de ajuste o desarrollo de normativa técnica propia de CFIA | <ul style="list-style-type: none"> Sesiones atendidas Cantidad de documentos analizados | 100 % de solicitudes respondidas o atendidas (invitaciones a sesión, documentos analizados) | | | |

DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL (DFP)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Facilitar el vínculo entre la formación, la actualización y el ejercicio profesional, mediante procesos de evaluación curricular, actualización y desarrollo profesional y la vinculación con la práctica profesional.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

El Departamento de Formación Profesional para el periodo octubre 2022 setiembre 2023, experimentó un flujo importante de solicitudes recibidas enmarcadas en cada uno de los objetivos, así también generó una importante cantidad de capacitaciones dirigidas a los diferentes públicos meta establecidos en los objetivos; además, se captaron ingresos económicos relevantes para la organización.

En ese sentido la cantidad de gestiones atendidas de octubre de 2022 a setiembre de 2023 fue:

| TIPO DE GESTIÓN | CANTIDAD |
|---|----------|
| Ejecutar acuerdos de Junta Directiva General | 190 |
| Constancias de capacitación | 133 |
| Solicitudes de Actualización de grado académico | 118 |
| Solicitudes de Retiro Voluntario | 114 |
| Consultas sobre campos de acción y competencias profesionales | 108 |
| Acuerdos Beneficio de Ejecución Condicional de la Sanción | 50 |
| Solicitudes CAPDEE | 41 |
| Solicitudes Proceso de Actualización Profesional | 32 |
| Perfiles Profesionales | 16 |
| Solicitudes de Reincorporación | 15 |
| Evaluaciones Pertinencia Disciplinar y Curricular | 12 |
| Solicitudes Inspector GLP | 9 |
| Estudios de Atinencia | 7 |
| Análisis Curricular de Incorporación | 3 |
| Otras solicitudes | 44 |
| Cursos para promover el desarrollo y actualización integral de los colaboradores del CFIA | 73 |
| Cursos para contribuir con la gestión estratégica y operativa de los gobiernos locales mediante procesos de capacitación continua | 19 |
| Cursos para promover el desarrollo y actualización integral para miembros del CFIA | 35 |
| Cursos impartidos a través del campus educativo virtual del CFIA | 29 |
| Cursos para la Actualización Profesional para los miembros con Beneficio de Ejecución Condicional o Justicia Restaurativa | 11 |
| Módulos del programa de educación continua de acuerdo con el Reglamento especial para el registro y regulación de los inspectores fiscalizadores de inversión y calidad en obras del sistema financiero nacional para la vivienda | 15 |
| Curso de Inducción y Ética del CFIA y Curso de ética de la UCR | 6 |

Resultados por Objetivo

A continuación, se hace un breve resumen de las acciones realizadas por cada objetivo:

OBJETIVO 1: Mejora continua del departamento, basado en escuchar la voz de las partes interesadas

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|---|-----------------------|-------------|
| Diseñar y aplicar una encuesta relacionada con la opinión de las partes interesadas, de un servicio en específico. | Aplicación de la encuesta y presentación de análisis de resultados a la Dirección respectiva | Aplicar la encuesta a las partes interesadas que gestionaron consultas de octubre 2022 a julio 2023 | Se aplicó la encuesta | |

OBJETIVO 2: Evaluar los diseños curriculares de nuevas carreras o modificaciones de la oferta académica de programas de Ingeniería y de Arquitectura

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | META | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|---|--|------------------------------------|---|------------|
| Realizar la evaluación de los diseños curriculares que se soliciten al CFIA y elevarla a la Junta Directiva General | Pronunciament o en el plazo establecido, presentado a la instancia correspondiente | 100% de las evaluaciones en tiempo | Se sobrepasó el indicador de cumplimiento | |

OBJETIVO 3: Incentivar la formulación de los perfiles de las profesiones del CFIA, en términos de competencias profesionales.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|--|---|-------------|
| Cumplir con lo señalado en el Manual de procedimientos uniformar nomenclatura perfiles profesionales de ingeniería y de arquitectura | Cumplir con el 100 % de lo señalado en el Manual | Cumplir con lo señalado en el Manual según los Colegios Miembros avancen en la elaboración de los perfiles | Se cumplió con lo señalado en el Reglamento | |

OBJETIVO 4: Realizar el 100% de los procesos de actualización profesional definidos según el calendario de cada año.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--|--|-------------|
| Cumplir el 100% del calendario según la programación. | Gestionar los expedientes presentados por los profesionales | El 100% de los expedientes gestionados | Se gestionó el 100% de los expedientes | |
| Cumplir los acuerdos tomados en las sesiones de la CGAP establecidas. | Todos los acuerdos redactados y comunicados | Ejecutar el 100% de los acuerdos | Se cumplió con el 100% de los acuerdos tomados por la CGAP | |
| Realizar el proceso de inducción sobre el Sistema de Actualización profesional a los miembros de los comités | Capacitaciones realizadas | Realizar el proceso de inducción cuando sea requerido por algún comité | Se brindó la inducción a los profesionales que lo solicitaron. | |

OBJETIVO NO. 5: Acompañar en la etapa de autoevaluación a las Universidades que se sometan al proceso de acreditación de programas de Ingeniería /Arquitectura

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|--|--|--|---|------------|
| A solicitud de los programas aclarar dudas y explicar el Manual de Acreditación y la Guía de Autoevaluación del CFIA | Reuniones con los encargados del proceso de autoevaluación del programa. | Participar a lo largo del proceso de la autoevaluación con cada Universidad que se someta al proceso | Durante el periodo octubre 2022-setiembre 2023 no se recibió solicitud de las Universidades para brindar acompañamiento | |

OBJETIVO NO. 6: Realizar cada año el 100% de los estudios curriculares, análisis comparativos y de atinencia referidos al ejercicio profesional, actualización de grado académicos, incorporación y retiro voluntario.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO |
|----------------------------------|---|--|--|
| Efectuar los estudios requeridos | Pronunciamientos en el plazo establecido, presentado a la instancia correspondiente | Dar los resultados de los estudios en el plazo establecido por procedimiento | Días promedio de cumplimiento: 5.37 días |

OBJETIVO No. 7: Realizar la labor ejecutiva del procedimiento para optar por la autorización como inspector de instalaciones de GLP y de la Certificación de Actualización Profesional en Diseño Eléctrico de Edificios del CFIA.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|--|---|---|---|------------|
| Responder las consultas que se generen con relación al procedimiento | Pronunciament o presentado a la instancia correspondiente | Responder a todas las consultas | Se brindó respuesta a las consultas relacionadas con los requisitos | |
| Recibir las solicitudes de los profesionales para ser parte de la lista de miembros autorizados y canalizarlas ante la Comisión respectiva | Todas las solicitudes canalizadas | Enviar las solicitudes para ser vistas en la sesión más próxima al recibido de la misma | Se canalizó el 100% de las solicitudes | |
| Redactar y comunicar los acuerdos que la comisión tome en relación con las solicitudes recibidas. | Todos los acuerdos redactados y comunicados | Comunicar el 100% de los acuerdos | Se canalizó el 100% de los oficios | |
| Emitir los diplomas de la Certificación de Actualización Profesional en Diseño Eléctrico de Edificios | Todos los diplomas confeccionados | Emitir el 100% de los diplomas después de recibido el acuerdo de JDG | Se emitió el 100% de los diplomas | |
| Establecer y mantener actualizada la lista de profesionales para inspecciones en Gas LP y CAPDEE en el sitio web del CFIA | Lista actualizada | Actualizar la lista en un tiempo máximo de 5 días hábiles después de recibido el acuerdo de JDG | La lista se encuentra actualizada | |

OBJETIVO NO. 8: Promover el desarrollo y actualización integral de los colaboradores del CFIA a través de la educación continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|--|--|-------------|
| Elaborar el plan de capacitación | Aplicar el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación) | 100% | El plan de capacitación se elaboró en tiempo | |
| Diseñar actividades de aprendizaje (colaboradores CFIA) | Porcentaje de actividades de aprendizaje impartidas | impartir el 70% de las capacitaciones del plan de capacitación | Se sobrepasó la meta | |
| Cuantificar la cantidad de participaciones de los colaboradores | Reportar el total de participaciones en las actividades de aprendizaje | Al mes de setiembre 2023 | Se tuvo 1243 participaciones | |

OBJETIVO NO. 9: Promover el desarrollo y actualización integral para miembros del CFIA a través de la educación continua.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|---|---|--|--|------------|
| Elaborar el plan de capacitación | Aplicar el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación) | 100% | El plan de capacitación se elaboró en tiempo | |
| Diseñar actividades de aprendizaje (miembros CFIA) | Porcentaje de actividades de aprendizaje impartidas | impartir el 60% de actividades de aprendizaje del plan de capacitación | Se sobrepasó la meta | |
| Cuantificar la cantidad de participaciones de los miembros | Total, de participaciones en las actividades de aprendizaje | 500 profesionales miembros | Se tuvo 797 participaciones | |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | El PNP fue de 85.73% | |

OBJETIVO NO. 10: Ejecutar el programa de educación continua de acuerdo con el Reglamento especial para el registro y regulación de los inspectores fiscalizadores de inversión y calidad en obras del sistema financiero nacional para la vivienda.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|---|---|-------------|
| Elaborar el plan de capacitación | Aplicar el programa de acuerdo con lo indicado en el Reglamento | 100% | El plan de capacitación se elaboró en tiempo | |
| Diseñar actividades de aprendizaje (Fiscalizadores) | Impartir los módulos del plan de capacitación | 100% de módulos por semestre | Se impartieron los 5 módulos en cada semestre del año | |
| Cuantificar la cantidad de Fiscalizadores capacitados | Total, de participantes a las actividades de aprendizaje | 200 fiscalizadores | Se sobrepaso la meta | |
| Emitir constancias de cumplimiento de módulos a solicitud del interesado | Dar trámite a las solicitudes | Solicitudes emitidas en el tiempo establecido en el procedimiento | Se emitieron las constancias en el tiempo definido | |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | El PNP fue de 60.85% | |

OBJETIVO NO. 11: Contribuir con la gestión estratégica y operativa de los gobiernos locales mediante procesos de capacitación continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|--|--|-------------|
| Elaborar el plan de capacitación | Aplicar el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación) | 100% | El plan de capacitación se elaboró en tiempo | |
| Diseñar actividades de aprendizaje (para gobiernos locales) | Porcentaje de actividades de aprendizaje impartidas | Impartir el 60% de actividades de aprendizaje del plan de capacitación | Se sobre pasó la meta | |
| Cuantificar la cantidad gobiernos locales capacitados | Total, de gobiernos locales capacitados a las actividades de aprendizaje | 27 gobiernos locales | Se alcanzó la meta | |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | El PNP fue de 86.30% | |

OBJETIVO No. 12: Dinamizar los sectores constructivos y no constructivos creando alianzas estratégicas empresariales

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|---------------------------------------|------------------------|---|
| Crear una base de datos de empresas constructoras y consultoras inscritas en el CFIA | Contar con la base de datos | Febrero 2023 | Parcialmente ejecutado | Las empresas que nos contactaron fueron trasladadas a los Colegios Miembros en atención a las temáticas técnicas, propias de cada uno |
| Elaborar el plan de actividades | Realizar un sondeo a los miembros del CFIA | 100% | | |
| Diseñar los eventos | Porcentaje de eventos realizados | Realizar 70% de los eventos diseñados | | |
| Cuantificar los participantes en los eventos | Total, de participantes en los eventos | 100 participantes | | |
| Aplicar encuesta de satisfacción | Posterior a cada evento una encuesta | 70% de satisfacción del evento | | |

OBJETIVO No. 13: Realizar el Curso de Inducción y Ética del CFIA y Curso de ética de la UCR

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO |
|--|--|---|--|
| Elaborar el plan de capacitación de los cursos en la plataforma Moodle | Habilitar los cursos asincrónicos según el cronograma establecido por el Dpto. de Registro y Documentación | 100% | El plan de capacitación se elaboró en tiempo |
| Habilitar el curso de ética a los incorporandos y a la UCR | Habilitar el curso según calendario CFIA y cada vez que la UCR lo solicite | 100% | Se habilitó el curso según las solicitudes de la UCR |
| Confeccionar la constancia de participación en el Curso para los estudiantes de la UCR | Confeccionar la constancia | 100% | Cada vez que se imparte el curso |
| Generar los reportes de cumplimiento para los Colegios miembros | Entregar el reporte a cada Colegio Miembro | Dos días posterior al cierre de la plataforma | Los reportes se entregaron en tiempo y forma |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | El PNP fue de 73.36% |

OBJETIVO No. 14: Realizar la Actualización Profesional para los miembros con Beneficio de Ejecución Condicional o Justicia Restaurativa

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|---|--|-------------|
| Elaborar el plan de capacitación de los cursos en la plataforma Moodle | Habilitar los cursos asincrónicos según la solicitud del departamento correspondiente | 100% | El plan de capacitación se elaboró en tiempo | |
| Generar Oficio de cumplimiento al Departamento correspondiente | Entregar el reporte por cada curso al departamento correspondiente. | 4 días posterior al cierre de la plataforma | Los oficios se generaron en tiempo y forma | |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | El PNP fue de 48.94% | |

OBJETIVO No. 15: Brindar actividades de aprendizaje, fortalecimiento y actualización a los miembros del CFIA y sociedad en general mediante la modalidad asincrónica de la plataforma Moodle-CFIA.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Diseñar actividades de aprendizaje para profesionales miembros del CFIA y sociedad en general | Implementar actividades de aprendizaje nuevas | 4 cursos asincrónicos | Se alcanzó la meta | |
| Diseñar actividades de aprendizaje para colaboradores del CFIA | Implementar actividades de aprendizaje nuevas | 2 cursos asincrónicos | Parcialmente ejecutado | Se planeó la creación de los cursos en temáticas en conjunto con el Departamento de TI, sin embargo, la facilitadora salió de la organización, se replantea la actividad para el 2024 |
| Elaborar el plan de capacitación de actividades de aprendizaje en la plataforma Moodle | Habilitar los cursos asincrónicos según el plan de capacitación del Objetivo 2. | 100% | Se habilitó el 100% de los cursos | |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) para conocer la funcionalidad de la plataforma | 70% de satisfacción del proceso. | El PNP fue de 78.21% | |

OBJETIVO NO. 16: Empezar actividades que generen fuentes de ingreso para la Organización

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|---|------------------------|---|
| Ofrecer actividades de aprendizaje (Gobiernos locales) | Implementar actividades de aprendizaje y actualización | 50% de margen de ganancia (ingreso - gasto) | Se logró el resultado | |
| Ofrecer actividades de aprendizaje (Fiscalizadores de Inversión) | Implementar actividades de aprendizaje y actualización | 60% de margen de ganancia (ingreso - gasto) | Se logró el resultado | |
| Ofrecer actividades de aprendizaje (Profesionales miembros CFIA y sociedad general) | Implementar actividades de aprendizaje y actualización | 5% de margen de ganancia (ingreso - gasto) | Se logró el resultado | |
| Ofrecer actividades de aprendizaje asincrónicas - Moodle | Implementar actividades de aprendizaje y actualización | 10% de margen de ganancia (ingreso - gasto) | Se logró el resultado | |
| Ofrecer actividades de innovación, actualización y tendencias (Proyecto Alianzas empresariales) | Implementar actividades de aprendizaje y actualización | 3% de margen de ganancia (ingreso - gasto) | Parcialmente ejecutado | Las empresas que nos contactaron fueron trasladadas a los Colegios Miembros en atención a las temáticas técnicas, propias de cada uno |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Articular esfuerzos de evaluación curricular con el CONESUP y las unidades académicas.
2. Actualización de los perfiles profesionales de las profesiones representadas en el CFIA.
3. Actividades de capacitación en el ámbito de competencia del DFP dirigida a las instancias vinculadas con el objetivo fundamental del Departamento.
4. Equipos tecnológicos adecuados para impartir cursos virtuales bajo las modalidades sincrónico y asincrónico.
5. Elaboración de programas de actividades de aprendizaje según el público de interés
6. Staff de profesionales expertos para apoyar la gestión operativa del Departamento.
7. Colaboración requerida de las instancias internas y externas del CFIA.
8. Apoyo legal, técnico, financiero y administrativo se requiere el apoyo para el Departamento de parte de otras áreas de la organización.

Directrices Estratégicas:

1. Colaborar con la adecuada formación y capacitación del personal para que puedan cumplir con los procesos estratégicos y operativos de la organización.
2. Promover fuentes de ingresos no tradicionales nacionales e internacionales, con el fin de aportar a la sostenibilidad de la operación y servicios que se brindan.
3. Apoyar a las instituciones públicas, instancias privadas y organismos internacionales en el mejoramiento de sus capacidades en las áreas de competencia del CFIA a través de procesos de formación y actualización profesional.
4. Integrar y articular esfuerzos con los entes rectores de la educación superior, en las líneas de acción del DFP.
5. Promover alianzas estratégicas con grupos de interés, mediante convenios y la participación en comisiones internas y externas del CFIA, que beneficien las partes que el Departamento impacta a través de sus objetivos.

Directrices Operativas:

1. Cumplir con lo señalado en el Manual de procedimientos de evaluación de la pertinencia disciplinar y curricular de las carreras de ingeniería y arquitectura, cada vez que ingrese una solicitud.
2. Cumplir con lo señalado en el Manual procedimientos uniformar nomenclatura perfiles profesionales de ingeniería y de arquitectura
3. Cumplir con los procesos de los estudios curriculares, análisis comparativos y de atinencia referidos al ejercicio profesional, actualización de grado académicos, incorporación y retiro voluntario.
4. Cumplir con las actividades definidas para los programas de capacitación de los diferentes públicos de interés.

5. Gestionar, en conjunto con el Departamento de TI, el mejoramiento e implementación de las plataformas tecnológicas necesarias para ejecutar los programas de capacitación.
6. Gestionar, en conjunto con el Departamento de Comunicación Corporativa, las acciones necesarias para implementar las actividades de aprendizaje en la plataforma Moodle y publicación de las actividades.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CFIA AL QUE CONTRIBUYE | MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS A LA QUE CONTRIBUYE | ODS A LOS QUE CONTRIBUYE |
|---|---|---|---|
| Objetivo 1: Mejora continua del departamento, basado en escuchar la voz de las partes interesadas | 4, 8, 11 | 6.3.3, 6.3.6, 6.6.5, 6.6.6, 6.7.6, | 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15 |
| Objetivo 2: Evaluar los diseños curriculares de nuevas carreras o modificaciones de la oferta académica de programas de Ingeniería y de Arquitectura. | 4, 7, 8, 14, 15,18, | 6.3.4, 6.6.3, 6.6.5, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9 | 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17 |
| Objetivo 3: Incentivar la formulación de los perfiles de las profesiones del CFIA, en términos de competencias profesionales. | 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16,18 | 6.3.3, 6.3.9, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.6.3, 6.6.5, 6.8.5, 6.8.7, | 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12 |
| Objetivo 4: Realizar el 100% de los procesos de actualización profesional definidos según el calendario de cada año. | 8,10, 15 | 6.3.3, 6.4.3, 6.4.4, 6.6.5, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.7 | 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 17 |
| Objetivo 5: Acompañar en la etapa de autoevaluación a las Universidades que se | 7, 8, 14, 15, 18 | 6.3.3, 6.3.7, 6.3.9, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.9 | 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 17 |

| | | | |
|---|---|---|--|
| sometan al proceso de acreditación de programas de Ingeniería /Arquitectura. | | | |
| Objetivo 6: Realizar cada año el 100% de los estudios curriculares, análisis comparativos y de atinencia referidos al ejercicio profesional, actualización de grado académicos, incorporación y retiro voluntario. | 4, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18 | 6.3.3, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.7.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.7 | 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17 |
| Objetivo 7: Realizar la labor ejecutiva del procedimiento para optar por la autorización como inspector de instalaciones de GLP y de la Certificación de Actualización Profesional en Diseño Eléctrico de Edificios del CFIA. | 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16 | 6.3.3, 6.3.9, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.6.3, 6.6.5, 6.7.4, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.7, | 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 |
| Objetivo No. 8: Promover el desarrollo y actualización integral de los colaboradores del CFIA a través de la educación continua. | 8, 9, 10, 11, 15, 23 y 29 | 6.4.5, 6.4.7, 6.5.3, 6.5.4, 6.6.3, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.6 | 1,4, 5, 8, 9,11, 12 |
| Objetivo No. 9: Promover el desarrollo y actualización integral para miembros del CFIA a través de la educación continua. | 4, 8,9, 10, 11, 15 y 24 | 6.4.5, 6.4.7, 6.5.3, 6.5.4, 6.6.3, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.6, 6.8.7 | 1,4, 5, 8, 9,11, 12 |
| Objetivo No. 10: Ejecutar el programa de educación continua de acuerdo con el Reglamento especial para el registro y regulación de los inspectores | 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 20, 27, 30 | 6.4.5, 6.4.7, 6.5.3, 6.5.4, 6.6.3, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.6 | 1,4, 5, 8, 9,11, 12 |

| | | | |
|--|--|---|----------------------|
| fiscalizadores de inversión y calidad en obras del sistema financiero nacional para la vivienda. | | | |
| Objetivo No. 11: Contribuir con la gestión estratégica y operativa de los gobiernos locales mediante procesos de capacitación continua | 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 15 | 6.4.5, 6.4.7, 6.5.3, 6.5.4, 6.6.3, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.6 | 1,4, 5, 8, 9,11, 12 |
| Objetivo No. 12: Realizar el Curso de Inducción y Ética del CFIA y Taller de ética de la UCR | 9, 10, 11, 14 y 18 | 6.4.5, 6.4.7, 6.5.3, 6.5.4, 6.6.3, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.6 | 1,4, 5, 8, 9,11, 12 |
| Objetivo No. 13: Realizar la Actualización Profesional para los miembros con Beneficio de Ejecución Condicional o Justicia Restaurativa | 9, 10, 11, 12, 14 y 16 | 6.4.5, 6.4.7, 6.5.3, 6.5.4, 6.6.3, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.6 | 1,4, 5, 8, 9,11, 12 |
| Objetivo No. 14: Brindar actividades de aprendizaje, fortalecimiento y actualización a los miembros del CFIA y sociedad en general mediante la modalidad asincrónica de la plataforma Moodle-CFIA. | 4, 8, 9, 10, 11, 15, 23, 24, 29 y 30 | 6.4.5, 6.4.7, 6.5.3, 6.5.4, 6.6.3, 6.7.9, 6.8.4, 6.8.6, 6.8.7 | 1, 5, 8, 9,12, 16,17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Mejora continua del departamento, basado en escuchar la voz de las partes interesadas

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|---|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| Diseñar y aplicar una encuesta relacionada con la opinión de las partes interesadas, de un servicio en específico. | Aplicación de la encuesta y análisis de resultados para la mejora continua | Aplicar la encuesta a las partes interesadas que gestionan consultas en el periodo agosto 2023 – julio 2024 | Aplicar la encuesta en agosto 2024 | Encargada de formación y desarrollo | Anual |

OBJETIVO NO. 2: Evaluar los diseños curriculares de nuevas carreras o modificaciones de la oferta académica de programas de Ingeniería y de Arquitectura

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|------------------------------------|------------------------------|--|------------------------|
| Realizar la evaluación de los diseños curriculares que se soliciten al CFIA y elevarla a la Junta Directiva General | Pronunciamientos en el plazo establecido, presentado a la instancia correspondiente | 100% de las evaluaciones en tiempo | Según se presenten los casos | Especialista de Estudios Académicos y Profesionales con el apoyo del experto técnico | Anual |

OBJETIVO NO. 3: Incentivar la formulación de los perfiles de las profesiones del CFIA, en términos de competencias profesionales.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|--|----------------------------|--|------------------------|
| Cumplir con lo señalado en el Manual procedimientos uniformar nomenclatura perfiles profesionales de ingeniería y de arquitectura | Cumplir el 100% de lo señalado en el Manual | Cumplir con lo señalado en el Manual según los Colegios Miembros avance de elaboración de perfiles | Cada vez que sea requerido | Jefatura y Encargada de formación y desarrollo | Anual |

OBJETIVO NO. 4: Realizar el 100% de los procesos de actualización profesional definidos según el calendario de cada año.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|--|----------------------|---|------------------------|
| Cumplir el 100% del calendario según la programación. | Gestionar los expedientes presentados por los profesionales | El 100% de los expedientes gestionados | Bimensual | Especialista de Estudios Académicos y Profesionales | Bimensual |
| Cumplir los acuerdos tomados en las sesiones de la CGAP establecidas. | Todos los acuerdos redactados y comunicados | Ejecutar el 100% de los acuerdos | Trimestral | Especialista de Estudios Académicos y Profesionales | Bimensual |
| Realizar el proceso de inducción sobre el Sistema de Actualización profesional a los miembros de los comités | Capacitaciones realizadas | Realizar el proceso de inducción cuando sea requerido por algún comité | Cuando sea requerido | Jefatura y Especialistas de Estudios Académicos y Profesionales | Bimensual |

OBJETIVO NO. 5: Acompañar en la etapa de autoevaluación a las Universidades que se sometan al proceso de acreditación de programas de Ingeniería /Arquitectura

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|--|--------------------------|---|--------------------------|
| A solicitud de los programas aclarar dudas y explicar el Manual de Acreditación y la Guía de Autoevaluación del CFIA | Reuniones con los encargados del proceso de autoevaluación del programa. | Participar a lo largo del proceso de la autoevaluación con cada Universidad que solicite el acompañamiento | Cada vez que se solicite | Jefatura y Especialistas de Estudios Académicos y Profesionales | Cada vez que se solicite |

OBJETIVO NO. 6: Realizar cada año el 100% de los estudios curriculares, análisis comparativos y de atinencia referidos al ejercicio profesional, actualización de grado académicos, incorporación y retiro voluntario.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|----------------------------------|---|--|------------------------------|---|------------------------|
| Efectuar los estudios requeridos | Pronunciamientos en el plazo establecido, presentado a la instancia correspondiente | Dar los resultados de los estudios en el plazo establecido en el procedimiento | Según se presenten los casos | Jefatura y Especialistas de Estudios Académicos y Profesionales | Diario |

OBJETIVO NO. 7: Realizar la labor ejecutiva del procedimiento para optar por la autorización como inspector de instalaciones de GLP y de la Certificación de Actualización Profesional en Diseño Eléctrico de Edificios del CFIA.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|---|----------------------------------|--|----------------------------------|
| Responder las consultas que se generen con relación al procedimiento | Pronunciamento presentado a la instancia correspondiente | Responder a todas las consultas | Según se presenten los casos | Jefatura y secretaria | Según se presenten los casos |
| Recibir las solicitudes de los profesionales para ser parte de la lista de miembros autorizados y canalizarlas ante la Comisión respectiva | Todas las solicitudes canalizadas | Enviar las solicitudes para ser vistas en la sesión más próxima al recibido de la misma | Según se presenten los casos | Jefatura y Encargada de formación y desarrollo | Según se presenten los casos |
| Redactar y comunicar los acuerdos que la comisión tome en relación con las solicitudes recibidas. | Todos los acuerdos redactados y comunicados | Comunicar el 100% de los acuerdos | Según se presenten los casos | Jefatura | Mensual |
| Emitir los diplomas de la Certificación de Actualización Profesional en Diseño Eléctrico de Edificios | Todos los diplomas confeccionados | Emitir el 100% de los diplomas después de recibido el acuerdo de JDG | Según se notifiquen los acuerdos | Jefatura | Según se notifiquen los acuerdos |
| Establecer y mantener actualizada la lista de profesionales para inspecciones en Gas LP y CAPDEE en el sitio web del CFIA | Lista actualizada | Actualizar la lista en un tiempo máximo de 5 días hábiles después de recibido el acuerdo de JDG | Según se notifiquen los acuerdos | Jefatura | Según se notifiquen los acuerdos |

OBJETIVO NO. 8: Promover el desarrollo y actualización integral de los colaboradores del CFIA a través de la educación continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|---|---|--|------------------------|
| Diseñar y atender actividades de aprendizaje (colaboradores CFIA) | En atención al insumo proporcionado por el Departamento de Desarrollo Humano | 100% de las actividades organizadas y atendidas | Dependerá del insumo que se proporcione | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos internos | Mensual |
| Reporte de participación en las actividades de aprendizaje | Reportar al Departamento de Desarrollo Humano la asistencia a las actividades de aprendizaje | 100 % de actividades impartidas | Según la fecha de la actividad | Gestora de cursos internos | Mensual |

OBJETIVO NO. 9: Promover el desarrollo y actualización integral para miembros del CFIA a través de la educación continua.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|--|-------|--|-------------------------------------|
| Elaborar el plan de capacitación | Elaborar el plan en atención al DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación) | 100% | Enero | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos externos | Anual |
| Diseñar actividades de aprendizaje (miembros CFIA) | Porcentaje de actividades de aprendizaje impartidas | Impartir el 60% de actividades de aprendizaje del plan de capacitación | Anual | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de actividades) |
| Cuantificar la cantidad de participaciones de los miembros | Total, de participaciones en las actividades de aprendizaje | 500 participaciones | Anual | Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de participantes) |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | Anual | Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de participantes) |

OBJETIVO NO. 10: Ejecutar el programa de educación continua de acuerdo con el reglamento especial para el registro y regulación de los inspectores fiscalizadores de inversión y calidad en obras del sistema financiero nacional para la vivienda.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|---|----------------|--|-------------------------------------|
| Elaborar el calendario del plan de capacitación | Establecer el calendario | 100% | Diciembre 2023 | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos externos | Anual |
| Impartir las actividades de aprendizaje (Fiscalizadores) | Impartir los módulos del plan de capacitación | 100% de módulos por semestre | Semestral | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de actividades) |
| Cuantificar la cantidad de Fiscalizadores capacitados | Total, de participantes a las actividades de aprendizaje | 200 fiscalizadores | anual | Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de participantes) |
| Emitir constancias de cumplimiento de módulos a solicitud del interesado | Dar trámite a las solicitudes | Solicitudes emitidas en tiempo según el procedimiento | anual | Gestora de cursos externos | Mensual |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | anual | Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de participantes) |

OBJETIVO NO. 11: Contribuir con la gestión estratégica y operativa de los gobiernos locales mediante procesos de capacitación continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|---|
| Elaborar el calendario del plan de capacitación | Establecer el calendario | 100% | Diciembre 2023 | Encargada de formación y desarrollo | Elaborar el calendario del plan de capacitación |
| Impartir las actividades de aprendizaje del programa | Impartir las capacitaciones programadas | 100% | anual | Gestora de cursos externos | Mensual |
| Cuantificar la cantidad gobiernos locales capacitados | Total, de gobiernos locales capacitados a las actividades de aprendizaje | 27 gobiernos locales | anual | Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de participantes) |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | anual | Gestora de cursos externos | Mensual (cantidad de participantes) |

OBJETIVO NO. 12: Realizar el Curso de Inducción y Ética del CFIA y Curso de ética de la UCR

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|---|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Habilitar el curso en la plataforma Moodle | Habilitar el curso según el cronograma establecido por el Dpto. de Registro y Documentación | 100% | Bimensual | Gestora de Cursos Internos | Anual |
| Habilitar el curso de ética a la UCR | Habilitar el curso cada vez que nos lo soliciten | 100% | Cada vez lo soliciten | Gestora de Cursos Internos | Anual |
| Confeccionar la constancia de participación en el Curso de ética para los estudiantes | Confeccionar la constancia | 100% | Cada vez que se imparta el Curso | Gestora de Cursos Internos | Por cada Taller |
| Generar los reportes de cumplimiento para los Colegios miembros | Entregar el reporte a cada Colegio Miembro | Dos días posterior al cierre de la plataforma | Bimensual | Gestora de Cursos Internos | Bimensual |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | anual | Gestora de Cursos Internos | Bimensual (cantidad de participantes) |

OBJETIVO NO. 13: Realizar la Actualización Profesional para los miembros con Beneficio de Ejecución Condicional o Justicia Restaurativa

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|---|-------|----------------------------|---------------------------------------|
| Habilitar el curso en la plataforma Moodle | Habilitar el curso según la solicitud del departamento correspondiente | 100% | Anual | Gestora de cursos externos | Anual |
| Generar Oficio de cumplimiento al Departamento correspondiente | Entregar el reporte por cada curso al departamento correspondiente. | 4 días posterior al cierre de la plataforma | Anual | Gestora de cursos externos | Anual |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) | 70% de satisfacción del proceso. | Anual | Gestora de cursos externos | Bimensual (cantidad de participantes) |

OBJETIVO NO. 14: Brindar actividades de aprendizaje, fortalecimiento y actualización a los miembros del CFIA y sociedad en general mediante la modalidad asincrónica de la plataforma Moodle-CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|----------------------------------|-------|--|------------------------|
| Diseñar actividades de aprendizaje para profesionales miembros del CFIA y sociedad en general | Implementar actividades de aprendizaje nuevas | 4 cursos asincrónicos | anual | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos externos | anual |
| Diseñar actividades de aprendizaje para colaboradores del CFIA | Implementar actividades de aprendizaje nuevas | 2 cursos asincrónicos | anual | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos internos | anual |
| Elaborar el plan de capacitación de actividades de aprendizaje en la plataforma Moodle | Habilitar los cursos asincrónicos según el plan de capacitación del Objetivo 8. | 100% | anual | Encargada de formación y desarrollo y Gestora de cursos externos | Mensual |
| Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción | Índice de satisfacción (PNP) para conocer la funcionalidad de la plataforma | 70% de satisfacción del proceso. | anual | Gestora de cursos externos | mensual |

CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

OBJETIVO FUNDAMENTAL

- Facilitar la solución de las diferencias patrimoniales y disponibles en forma directa, amigable y satisfactoria, contribuyendo a la solución de controversias propios del ejercicio profesional de los miembros del CFIA, brindando un valor agregado a la a las partes y a la sociedad, sobre los fines primordiales del CFIA y canalizar al área funcional correspondiente aquellos casos que interpongan denuncia por faltas a la ética
- Como centro especializado en asuntos de ingenierías y arquitectura, facilitar los servicios de concertación, conciliación, arbitraje y Dispute Boards a nivel nacional e internacional.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

Con el levantamiento de las restricciones impuestas derivadas de los protocolos de atención durante la pandemia, paulatinamente se ha restaurado la normalidad operativa y de servicio al cliente en forma presencial, sin embargo, la atención en modalidad virtual es la vía de atención más comúnmente solicitada por las partes en los diferentes procesos (Conciliación, Arbitraje y Comités de Controversias). Es claro que la inmediatez, el no tenerse que desplazar, la maximización del tiempo de atención, y la capacidad de adaptación que ha mostrado el equipo de asesores, ha dado como resultado esa preferencia de procesos virtuales que, a su vez, es soportada en la confiabilidad que los usuarios muestran de los resultados y formalidad del proceso.

Ante el establecimiento de manera obligatoria en la nueva Ley de Contratación Pública, de los Comités de Solución de Controversias para proyectos de desarrollo de obra pública, se hace ver que el CFIA lidera la administración de procesos instaurados formalmente en los que se haga uso de los servicios de Centros acreditados formalmente ante la DINARAC.

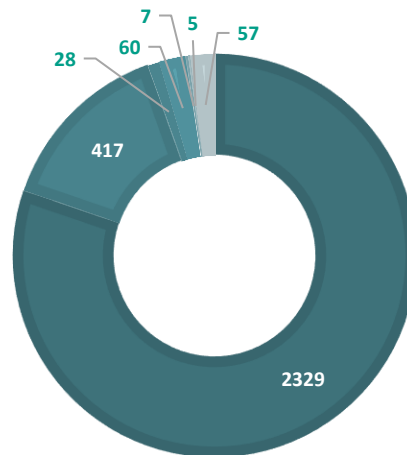
Aun así, a pesar de que los resultados en la gestión de solicitudes presentadas para la participación del CFIA a través del CRC como entidad nominadora han sido buenos, es importante aclarar que no hay claridad procedimental por parte de las instituciones ya que qué: la conformación de los Comités de Solución de Controversias no está claramente definida en la normativa, los honorarios profesionales no están regulados, la normativa no establece como obligatorio que los procesos sean administrados por un Centro de Resolución Alterna de Conflictos entre otros vacíos.

Todo anterior ha demandado que el CRC haya tenido que aplicar, en la marcha, una serie de medidas de adaptación para que los procesos que han sido solicitados formalmente se ejecuten sin contratiempos.

La participación en congresos, webinars, capacitaciones, promovidos por entidades como: FIDIC, Dispute Resolution Board Foundation, Congreso Internacional de Arbitraje de la ICC, Grupo Centroamericano y del Caribe de Arbitraje, CEA Capítulo Costa Rica, ALDEC, permiten a la administración estar actualizados sobre las tendencias efectivas.

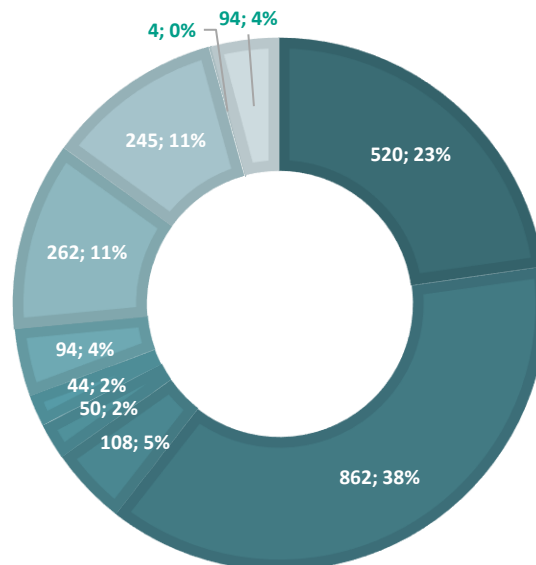
GESTIÓN CRC OCT 2022- SEPT 2023

■ Consulta General ■ Caso ■ Negociación Directa ■ Conciliación ■ Arbitraje ■ Extraprocesal ■ Resguardo



PROFESIONALES ATENDIDOS POR ESPECIALIDAD OCT 2022 - SEP 2023.

■ IC ■ A ■ IE ■ IM ■ IMI ■ IME ■ IT ■ TA ■ AA ■ ICO



Resultados por objetivo

OBJETIVO NO. 1: Analizar la calidad de servicio y atención que se brinda a los clientes en el proceso de Arbitraje.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--|---|---|
| Asistencia administrativa eficiente y eficaz previa y durante el desarrollo de atención de la solicitud de proceso arbitral. | Instalación formal del tribunal arbitral. | Formalización efectiva del 100 % de las solicitudes. | De los procesos arbitrales instaurados 100 % concluyeron con laudo. | El CRC sigue siendo por excelencia el centro de referencia para dirimir los asuntos relacionados con las ingenierías, arquitectura y construcción, respaldado en el prestigio que tiene el CFIA como institución. |

OBJETIVO NO. 2: Garantizar la excelencia en la gestión de servicios RAC de conciliación y arbitraje doméstico, para la solución de controversias relacionadas con el ejercicio de las ingenierías y arquitectura.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--|---|---|
| Atención de solicitudes de Conciliación y arbitraje. | Retroalimentación continua al equipo de asesores y neutrales según cambios requeridos o sugeridos del desarrollo de los procesos de conciliación o arbitraje. | Asistencia del 100 % de las solicitudes, identificando los intereses y necesidades de los usuarios de los servicios. | De las solicitudes recibidas 90 % se instauran los procesos solicitados, 10 % no se llega a formalizar la instauración del proceso por situaciones propias de las partes. | Los procesos se mantienen bajo observación continua para oportunidades de mejora en caso de así requerirlo. <ul style="list-style-type: none"> - Las conciliaciones en el cual se acude a ejecutoria de acuerdo en promedio 15 %. - Arbitrajes recurridos ante Sala primera en general no corresponde a efectos de proceso arbitral o administrativo. |

OBJETIVO No. 3: Establecer la estructura óptima para ofrecer los servicios de un Dispute Boards (comité de solución de controversias) a nivel nacional e internacional.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|--|---|---|
| Brindar servicio de Comités de Solución de Controversias (Dispute Boards) a través de neutrales registrados en lista de neutrales del CRC. | Comités instaurados. | El proceso de instauración es por Demanda. | Al presente se tiene instaurados un total de 11 Comités de Solución de Controversias. | El proceso de participación como entidad nominadora en la conformación de Comités de Solución de Controversias fluye de acuerdo con las consideraciones y requerimientos que así indiquen las entidades contratantes y contratistas. Se tiene asistencia permanente a las instituciones, profesionales y empresas, a través de reuniones, conversatorios, basada en la experiencia adquirida por los procesos liderados en capacitación y relación con Organismos y Centros Especializados. |

OBJETIVO No. 4: Establecer la estructura óptima para ofrecer los servicios de arbitraje internacional.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|--|---|---|
| Atención de solicitudes de Arbitraje Internacional. | Procesos instaurados. | El proceso de Instauración es por Demanda. | Durante año 2023 no se hizo ninguna apertura. | El proceso es por demanda, el centro administrativamente está preparado, así como también como contar en la lista de neutrales con profesionales de reconocida capacidad y experiencia. |

OBJETIVO No. 5: Implementar estructura de oferta de servicios de: Mediación, conciliación, y Asistencia Dispute Boards, In situ.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|--|-------------------|---|
| Atención en sitio de conciliaciones previo análisis y por solicitud expresa de voluntad de partes. | Procesos realizados | Se tiene en estudio la factibilidad de implementación. | No se ejecutaron | Por recomendación de la asesora legal del CRC se sugirió no proceder dado que el proceso podía implicar riesgos para la Dirección dado que se podía presumir el adelanto de criterio en posibles procesos de investigación por faltas a la ética. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Contribución a los principios y fines del CFIA: los servicios que se brindan, en relación directa con profesionales, empresas.
2. Estabilidad operativa sustentada por recursos presupuestarios asignados para brindar los servicios de forma eficiente.
3. Operación y servicios respaldados con Normativa que faculta legalmente contemplados en la Ley Orgánica.
4. La gestión del CRC es sólida respaldada específicamente con la directriz emitida, en la obligatoriedad de toda solicitud debe ser atendida cuando las partes por voluntad propia así lo manifiesten.
5. Equipo de trabajo eficiente y altamente calificado.
6. La comunicación y coordinación entre las distintas unidades de proceso, así con los usuarios de los servicios es fluida haciendo la gestión sea más eficiente.
7. Por la especialización y la facultad en asuntos específicos referidos a las Ingenierías y Arquitectura no se tiene una competencia directa, permite un mayor grado de resiliencia.

Directrices Estratégicas:

- Contribuir: en la solución de las diferencias patrimoniales y disponibles en las que se vean involucrados profesionales y empresas miembros del CFIA, como resultado del ejercicio profesional en los campos de la ingeniería y de la arquitectura, asesorando sobre las mejores alternativas de solución.
- Infraestructura: Contar con la estructura óptima para ofrecer los servicios de Conciliación, arbitraje nacional e internacional y Dispute Boards, con el propósito de convertir el CRC en un centro especializado y sede tanto nacional como internacional, para estos procesos.
- Análisis y actualización de Normativa que rige a la gestión del Centro en Materia de Resolución Alternativa de Conflictos.

Directrices Operativas:

- Planificación estratégica: para el cumplimiento de los objetivos.
- Informar: periódicamente del comportamiento y estado de casos.
- Tiempo de atención: casos no exceda a tres semanas.
- Resolución: casos se resuelvan en una sola audiencia conjunta de partes.
- Reuniones periódicas: de seguimiento de casos y retroalimentación de los Asesores y Coordinadores de Sedes.
- Elaboración: cumplimiento del Plan Anual Operativo y Presupuesto de la Unidad.
- Cumplimiento: de los indicadores establecidos para la Dirección de Ejercicio Profesional.

- Informes: control y seguimiento del desempeño.
- Administración: control y mejoramiento de los procesos que administra el Centro.
- Análisis: de procesos e implementación de mejoras y actualizaciones.
- Informar: periódicamente del comportamiento y estado de casos.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Garantizar la calidad y excelencia en la atención que se le brinda a los usuarios de los servicios de: Conciliación, Arbitraje Nacional e Internacional y Comités de Solución de Controversias relacionadas con el ejercicio de las ingenierías y la arquitectura. | No. 6,10,12,28,32 | No. 1,2,6,7 | No. 4, 5,9,13. |
| Objetivo 2: Facilitar infraestructura de soporte e instalaciones adecuadas para la atención de los servicios de: Conciliación, Arbitraje Nacional e Internacional y Comités de Solución de Controversias | No. 11,12,16,24,25,28,30. | No. 1,3,4,5 | No. 1,8,10,13,15,17 |
| Objetivo 3: Revisar periódicamente procedimientos y normativa atinente a Conciliación, Arbitraje Nacional e Internacional y Comités de Solución de Controversias (DBs) relacionadas con el ejercicio de las ingenierías y la arquitectura. | No. 7,11,12,32 | No. 1,2,4,5,7 | No.1,4,5,8 |

PLAN OPERATIVO 2024:

Objetivo No. 1: Garantizar la calidad y excelencia en la atención que se le brinda a los usuarios de los servicios de: Conciliación, Arbitraje Nacional e Internacional y Comités de Solución de Controversias relacionadas con el ejercicio de las ingenierías y la arquitectura.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|---|------------------|---------------------------------|------------------------|
| Analizar los procesos de Conciliación, Arbitraje y Comités de Solución de Controversias, respecto a la asesoría, operación y administración, para aplicar oportunidades de mejora en el servicio y sus resultados. | Satisfacción de los usuarios externos. | 100 % | Anual | Jefatura-Colaboradores | Trimestral |
| Contar con colaboradores con demostrada capacidad y formación teórico-práctica para la administración de procesos de: Conciliación, Arbitraje y Comités de Solución de Controversias | Monitoreo de procesos asignados y su desempeño | Revisión curricular sobre formación, experiencia y desempeño en métodos de resolución alterna de conflictos | Anual | Jefatura | Semestral |
| Brindar actualización profesional de neutrales según especialidad: Mediación, arbitraje equidad o derecho y Adjudicadores DBs. | 1 evento anual | Evento por demanda | Proceso continuo | Jefatura | Semestral |
| Promover la incorporación de nuevos neutrales en: Conciliación, Arbitraje de equidad - derecho y Dispute Boards. | Solicitudes recibidas | Participación en eventos y actividades afines. | Anual | Jefatura | Semestral |
| Garantizar la pronta atención de las solicitudes ingresadas por: Conciliación, Arbitrajes y Dispute Boards. | Verificación y análisis de solicitudes inmediata para lineamientos a seguir en el abordaje de la solicitud. | 100 % | 1 día | Jefatura – Gestores-secretaria. | Semanal |
| Garantizar con: calidad, efectividad y debido proceso, la pronta solución de las solicitudes ingresadas por: Conciliación, Arbitrajes y Dispute Boards. | Seguimiento y monitoreo a manifestaciones de usuarios de los servicios CRC. | 100 % | Proceso rutina | Jefatura – Gestores-secretaria. | Semanal |
| Brindar asesoría procedimental en los casos de: Conciliación, | Asistencia Administrativa | 100 % | Diario | Jefatura-Coordinadores- | diaria |

| | | | | | |
|---|---------------------------|-------|----------------|---------------------------|--------|
| Arbitrajes y Dispute Boards a instaurar o en curso de atención. | | | | Asesores-secretaria. | |
| Garantizar control y transparencia sobre depósitos o transferencias recibidas por concepto de: honorarios, peritajes y gastos administrativos de los procesos a instaurar o en curso de atención. | Asistencia Administrativa | 100 % | Proceso rutina | Asistencia administrativa | diaria |

OBJETIVO No.2: Facilitar infraestructura de soporte e instalaciones adecuadas para la atención de los servicios de: Conciliación, Arbitraje Nacional e Internacional y Comités de Solución de Controversias

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|--|----------------------|--------------------|------------------------|
| Contar con personal administrativo para brinda el soporte | Personal administrativo Competente | Planificación anual DEP-Administración CRC-Administración Superior | Anual | Administración CRC | Mensual |
| Contar con salas acondicionadas para la atención de los procesos RAC | Formalidad estratégica de Servicio al cliente | Planificación anual DEP-Administración CRC-Administración Superior | Seguimiento continuo | Administración CRC | Rutina |

Objetivo No. 3: Revisar periódicamente procedimientos y normativa atinente a Conciliación, Arbitraje Nacional e Internacional y Comités de Solución de Controversias (DBs) relacionadas con el ejercicio de las ingenierías y la arquitectura.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|---|-------------|--|------------------------|
| Revisar y actualizar Reglamento del CRC | Refrendo DINARAC – Publicación. | Aprobación según protocolo establecido JDG. | Anual | Jefatura – director DEP | Anual |
| Actualizar Manual de Procedimientos | Procedimientos publicados. | Aprobación según protocolo establecido JDG. | I sem. 2024 | Jefatura -director DEP-Unidad de Gestión de Procesos | Mensual |
| Promover ajustes a Sistema de Registro y Control de Casos (Workspace). | Sistema de control y registro eficiente | Actualización estratégica operativa. | Anual | Jefatura - DEP | Mensual |

CENTRO DE ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Procurar que los miembros del CFIA cumplan con la normativa vigente y así coadyuvar con la seguridad del país.

Garantizar el cuidadoso análisis de los casos generados por aparentes faltas a la ética, a través de una instancia confiable que vele por el decoro de los miembros del CFIA en su ejercicio profesional.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

En este periodo ingresaron 205 casos. El ingreso de casos en 2022 había aumentado un 49% con respecto a años pasados, pasando de aproximadamente 170 anuales a más de 200 por dos años consecutivos, atendido con la misma capacidad instalada.

De octubre de 2021 a setiembre de 2022 se habían resuelto 168 casos, y de octubre de 2022 a setiembre de 2023 se resolvieron 209 casos. Por lo tanto, a pesar de que el recurso humano es el mismo y la cantidad de casos es similar, se ha resuelto más de un 24% adicional.

No obstante, a pesar de los esfuerzos en reducir el tiempo de respuesta y mantenerlo en 4,5 meses como en años anteriores, no ha sido posible dado el aumento y la complejidad incrementada en los casos. Se requiere ampliar la capacidad de análisis con regentes adicionales para volver a impactar en la disminución del tiempo de análisis.

Objetivo N.1: Garantizar el cuidadoso y eficiente análisis de los casos generados por aparentes faltas a la ética profesional.

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Resultado logrado | Comentarios |
|--|---------------------------|--|---|---|
| Identificar y analizar en cada caso la información, situación y los hechos, para determinar la existencia o no, de una presunta falta a la ética profesional en el actuar de los profesionales o empresas miembros del CFIA y emitir una recomendación a la JDG. | Análisis realizado | Resolución y envío a Dirección Ejecutiva de al menos 14 casos por mes | 17.4 casos por mes | Se han procesado y enviado a la Dirección Ejecutiva, desde octubre 2022 a setiembre de 2023, 209 casos. Durante el periodo anterior de octubre 2021 a setiembre 2022 se enviaron 168 casos, 14 en promedio. La tendencia de envío y resolución de casos ha aumentado un 24.4% respecto al periodo anterior. |
| Distribución de recomendaciones de CAV-Regencia | Análisis realizado | Traslado a TH de solamente los casos que cuenten con las pruebas suficientes para fundamentar la recomendación | Aumento de casos enviados al TH en un 22.4% | Se aumentó el porcentaje de recomendaciones de instauración de Tribunales de Honor en un 22.4%, lo que es esperable, ya que en etapas previas se resuelven los temas patrimoniales. |

OBJETIVO N.2: Disminuir el tiempo de análisis de los casos

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|------------------------------|-------------------|--|
| Disminución de los tiempos de análisis, preanálisis y gestión documental | Análisis y verificación | 4.5 meses | 6 meses | A pesar de haber mantenido un promedio cercano a la meta por algunos años consecutivos, debido al incremento de casos complejos y al aumento significativo de ingreso en 2022 y mantenido en 2023, el tiempo de análisis es 6 meses. |
| Hacer reuniones multidisciplinarias para analizar casos | Análisis y verificación | 1 reunión por caso analizado | 100% | Las reuniones multidisciplinarias permiten una retroalimentación y análisis entre el regente, director de la DEP, jefatura, coordinación del CAV y un representante de la Asesoría Legal. El regente expone el informe final con la recomendación de cada caso y se discute. |

OBJETIVO N.3: Implementación plan de mejora continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--------------------------------|----------------------|--|
| Seguir con la implementación del plan de mejora continua | Mejorar los procesos de traslado de casos | Al menos una reunión bimensual | Reunión mensual 200% | Mejoramiento continuo y procesos de innovación: autoevaluación interna, retroalimentación de otros departamentos y actores externos. De octubre 2022 a setiembre 2023 se han realizado: 9 reuniones con el departamento de Tribunales de Honor, para retroalimentar sobre los casos y aclarar consultas. Programa RAM: 2 intercambios este año en: octubre y marzo Participación constante de los asesores del CRC, inspectores de la OFICIE y DIC en las reuniones mensuales de análisis de casos. 641 seguimientos a casos, que incluyen llamadas telefónicas o reuniones con las partes. Se incluyó de manera temporal en julio 2023 a un preanalista. Lo que ha permitido duplicar la cantidad de casos con preanálisis, así mismo el tiempo de preanálisis ha disminuido 0.3 meses. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Gestión efectiva en el ingreso de los casos.
2. Seguimiento continuo del plan de mejora.
3. Comunicación efectiva con las partes.
4. Análisis riguroso de los casos.

Directrices Estratégicas:

1. Mejoramiento continuo y procesos de innovación: autoevaluación, retroalimentación de otros departamentos y actores externos.
2. Seguir promoviendo el aumento de los casos resueltos.
3. Seguir promoviendo la disminución en el tiempo del proceso de regencia sin menoscabar la calidad del análisis técnico.

Directrices Operativas:

1. Mantener el teletrabajo, con los controles adecuados, ya que ha demostrado mayor efectividad y concentración para el análisis y revisión de los casos.
2. Promover la disminución de tiempos en gestión documental, el análisis preliminar y la revisión de los casos, manteniendo la calidad de los informes
3. Gestionar los indicadores con el seguimiento de las metas crucialmente importantes.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------|--|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Garantizar el cuidadoso y eficiente análisis de los casos generados por aparentes faltas a la ética profesional | 6, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 29. | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 | Objetivos: 9, 11 Metas: 1.3, 1.5, 1.b, 2.4, 3.d, 3.8, 4.a, 5.5, 6.2, 6.3, 6.4, 7.b, 8.4, 10.3, 10.5, 12.b, 12.2, 12.5, 12.6, 13.2, 13.3, 16.6, 16.10, 17.9, 17.19 |
| Objetivo 2: Disminuir el tiempo de análisis de los casos. | 12, 22, 25 y 32 | 1, 2, 4, 5, 6, 7 | Objetivo 11 Meta 1.3, 3.d, |
| Objetivo 3: Seguir con la implementación del plan de mejora continua | 11, 12, 22 25, y 32 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 | Objetivo 11 Meta 1.3, 3.d, 3.8, 5.5, 12.b, 12.6, 16.6, 16.10, 17.19 |

PLAN OPERATIVO 2024:

Objetivo No.1: Garantizar el cuidadoso y eficiente análisis de los casos generados por aparentes faltas a la ética profesional

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
|--|---|--------------------------------|-------------|-----------------------------------|------------------------|
| Ejecutar adecuada y eficientemente el procedimiento de regencia. | Casos completos y con criterios objetivos | 100% de casos | Todo el año | Jefatura, secretaria, Preanalista | Semanal |
| Retroalimentar y coordinar con otros departamentos de la DEP | Mejorar los procesos de traslado de casos | Al menos una reunión bimensual | Todo el año | Jefatura | Bimensual |
| Analizar los casos que se presenten a regencia | Casos solicitados y analizados | 100% de casos analizados | Todo el año | Regentes | Mensual |

Objetivo No.2: Disminuir el tiempo de análisis de los casos

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
|---|---------------------------|-----------------------------------|-------------|------------------------|------------------------|
| Mejorar los procesos que faciliten la elaboración de informes | Menos de seis meses | Disminución tiempo de caso en CAV | Todo el año | Jefatura, Regentes | Mensual |
| Analizar los casos de manera clara y expedita | Menos de dos meses | Disminución tiempo de análisis | Todo el año | Regentes | Mensual |
| Disminuir tiempo de revisión de los informes | Menos de dos semanas | Disminución tiempo de revisión | Todo el año | Jefatura | Mensual |
| Disminuir tiempo de espera (cola) | Menos de dos meses | Disminución tiempo de caso en CAV | Todo el año | Jefatura y Preanalista | Mensual |

| Objetivo departamental No. 3: Seguir con la implementación del plan de mejora continua | | | | | |
|---|---------------------------|--|-------------|-------------------------------------|------------------------|
| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
| Quando sea necesario contactar a las partes para explicar proceso del CAV y aclarar consultas. Dejar constancia de contacto o gestión. Enviar el video explicativo al solicitado al inicio. | 100% de casos | Atención al cliente externo y comunicación efectiva | Todo el año | Jefatura, preanalista, y secretaria | Mensual |
| Evaluar impacto de la gestión realizada | Menos de cinco meses | Disminución tiempo de caso en CAV y claridad en el proceso | Todo el año | Jefatura, preanalista, y secretaria | Anual |
| Retroalimentación a regentes por otros departamentos | Al menos 3 casos | Mejorar la claridad, análisis y redacción de informes | Todo el año | Jefatura | Mensual |

DEPARTAMENTO DE TRIBUNALES DE HONOR

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Aplicar una justicia pronta y cumplida en los procesos disciplinarios, en los que se tutela el cumplimiento de la Ética Profesional en el Ejercicio de la Ingeniería y de la Arquitectura; siendo lo primordial la verificación de la verdad real de los hechos que han sido investigados de previo.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

El periodo tuvo un total de 106 casos nuevos con acuerdo de instauración de Tribunal de Honor, se realizaron 91 audiencias y 106 informes finales fueron enviados a la Junta Directiva General.

El año 2023 tuvo cuatro miembros permanentes nuevos con el siguiente detalle, uno por renuncia al nombramiento, dos por el motivo de acogerse a su jubilación y en el último debido a que la Junta Directiva General acuerda no renovar su nombramiento. Este último caso fue comunicado en enero, lo cual implicó una reasignación de casos activos a otros miembros del respectivo Tribunal, generando una carga de trabajo adicional inesperada que significó un aumento en tiempo de resolución de los expedientes.

Los cuatro miembros nuevos que cambian son representantes del Colegio de Ingenieros Eléctricos, Mecánicos e Industriales, Colegio de Ingenieros Civiles de Costa Rica, Colegio de Ingenieros Tecnólogos y Colegio de Arquitectos de Costa Rica en el respectivo orden de renuncia, dos jubilaciones y una rescisión de contrato.

Estos cambios impactan en la reorganización de tribunales y distribución de cargas de trabajo al tener que considerar un periodo de inducción y curva de aprendizaje de los miembros nuevos, reprogramar audiencias para ajustar tiempos de inicio de contrataciones y reasignación de casos activos.

Resultados por objetivo

OBJETIVO NO. 1: Mantener la aplicación de los principios legales de celeridad y economía procesal, para controlar los plazos de los procesos disciplinarios, sin detrimento de la calidad en los procesos.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|-------|-------------------|--|
| Dar seguimiento a los procedimientos departamentales establecidos para la tramitación de actuaciones procesales de los Tribunales de Honor | Indicadores mensuales cuantitativos y cualitativos del departamento | 95 % | Cumplida | En el periodo se realizan indicadores mensuales para control y seguimiento de expedientes activos. Adicional se cuenta un tablero de datos para visualización de estos indicadores (Power BI). |
| Cumplir con los plazos fijados para las notificaciones de cualquier resolución de | Indicadores mensuales cuantitativos | 98 % | Cumplida | El Departamento lleva a cabo un seguimiento periódico de las gestiones realizadas para |

| | | | | |
|--|---|------|----------|--|
| los Tribunales de Honor, la JDG y Asesoría Legal | del departamento | | | los expedientes, en plazos de notificaciones y de tiempos. |
| Realizar reuniones periódicas con los miembros de Tribunales de Honor, para dar seguimiento a los procedimientos disciplinarios. | Número de reuniones | 12 | Cumplida | Se realiza el seguimiento con los respectivos Tribunales donde se revisa el control de expedientes asignados, sus respectivas gestiones, plazos, así como revisión de casos especiales. Adicional, en los expedientes que es necesario, se realizan revisiones y seguimientos puntuales. |
| Dar seguimiento a las gestiones realizadas del personal administrativo para cumplir con las MCIs. | Actualización quincenal del tablero de resultados | 98 % | Cumplida | Se realiza seguimiento frecuente de gestiones realizadas y casos especiales con reuniones periódicas del personal administrativo para revisión de consultas, procedimientos y seguimiento general. |

OBJETIVO NO. 2: Implementar un plan de retroalimentación.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|-------------|-------------------|--|
| Aplicar y valorar el impacto del uso de herramientas gráficas como medio de comunicación externo e interno. | Aplicación y desarrollo de productos | 2 | Parcial | Al ser un proceso formal con plazos y normativa legal y, con la finalidad de garantizar que la parte comprenda el proceso, la explicación ante consultas se realiza de manera individual a través en llamadas telefónicas y correo electrónicos. |
| Implementar un plan de retroalimentación con otras unidades de la Dirección y Departamentos estratégicos. | Comunicados para boletín DEP Reuniones de seguimiento | 8 reuniones | Parcial | La retroalimentación a otras unidades se realiza con reuniones específicas por caso. Los boletines DEP no se realizaron, en su lugar, la comunicación se realiza a través de la jefatura hacia las colaboradoras. |

OBJETIVO NO. 3: Mantener una actualización constante del conocimiento de los miembros de tribunales de honor.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|-------|-------------------|--|
| Realizar capacitaciones para fomentar capacidades. | Número de capacitaciones | 4 | Cumplida | <p>Retroalimentación en reuniones mensuales de seguimiento y apoyo de As. Legal con cada revisión. Adicional, se efectuaron las siguientes capacitaciones:</p> <p><i>Enero:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación para cuatro miembros permanentes nuevos. <p><i>Junio y julio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Curso Formación de Inspectores de Protección contra Incendios. <p><i>Setiembre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Principales Incumplimientos al Código Eléctrico Nacional Detectados por la OFICIE. <p>Cursos asincrónicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bitácora Digital Responsabilidad profesional |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. El seguimiento continuo de los expedientes asignados a cada miembro de tribunal de honor en sus distintas etapas por parte de la administración del Departamento para garantizar el cumplimiento de tiempos.
2. Capacitación, actualización y apoyo de la Asesoría Legal para los miembros de tribunales de honor y del equipo administrativo del Departamento con el fin de garantizar el debido proceso.

Directrices Estratégicas:

1. Mantener un seguimiento constante del cumplimiento de las MCIs del Departamento, con el fin de alcanzar los tiempos de entrega para las diferentes etapas de los procesos disciplinarios, en lo que es competencia del Departamento.
2. Mantener e incrementar las alianzas necesarias con otros Departamentos y Direcciones para alcanzar el cumplimiento de los tiempos de entrega de las diferentes etapas de los procesos disciplinarios.

Directrices Operativas:

1. Seguimiento de gestiones realizadas del área secretarial y departamental para cumplir con las MCI para mejorar los tiempos de entrega.
2. Gestionar capacitaciones para los miembros de tribunales de honor que fomenten habilidades y capacidades.
3. Retroalimentación a nivel interno con otras unidades de la Dirección y Departamentos estratégicos para mejora del proceso disciplinario y aplicación del programa de retroalimentación, actualización y mejora continua.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| Objetivos del Departamento/Dirección | Contribución (Impacto) | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | Objetivos Estratégico CFIA | Materias Fundamentales (RS) | Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) |
| Objetivo 1: | Indicar Número (no texto) | Indicar Número (no texto) | Indicar Número (no texto) |
| N° 1 Mantener la aplicación de los principios legales de celeridad y economía procesal, para controlar los plazos de los procesos disciplinarios, sin detrimento de la calidad en los procesos. | N°12, N°22 y N° 32 | #1, #2, #3 y #4 | #4, #8, #11, #12, #13, #16 y #17 |
| N° 2 Mantener una actualización constante del conocimiento de los miembros de tribunales de honor. | N° 12, N°22 y N° 24 | #1, #2, #3 y #4 | #4, #8, #11, #12, #13, #16 y #17 |
| N° 3 Implementar plan de retroalimentación | N° 11, 12, N° 22 y N°32 | #2, #3 y #4 | #8, #12 y #16 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Mantener la aplicación de los principios legales de celeridad y economía procesal, para controlar los plazos de los procesos disciplinarios, sin detrimento de la calidad en los procesos.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|-------|-------|---------------------------------|------------------------|
| Dar seguimiento a los procedimientos departamentales establecidos para la tramitación de actuaciones procesales de los Tribunales de Honor | Indicadores mensuales cuantitativos y cualitativos del departamento | 95 % | Anual | Jefatura y coordinadora de área | Trimestral |
| Cumplir con los plazos fijados para las notificaciones de cualquier resolución de los Tribunales de Honor, la JDG y Asesoría Legal | Indicadores mensuales cuantitativos del departamento | 98 % | Anual | Jefatura y coordinadora de área | Trimestral |

| | | | | | |
|--|---|------|-------|---------------------------------|-----------|
| Realizar reuniones periódicas con los miembros de Tribunales de Honor, para dar seguimiento a los procedimientos disciplinarios. | Número de reuniones | 12 | Anual | Jefatura y coordinadora de área | Mensual |
| Dar seguimiento a las gestiones realizadas del personal administrativo para cumplir con las MCIs. | Actualización quincenal del tablero de resultados | 98 % | Anual | Jefatura | Quincenal |

OBJETIVO NO. 2: Mantener una actualización constante del conocimiento de los miembros de tribunales de honor.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|-------|-------|-------------|------------------------|
| Realizar capacitaciones para fomentar capacidades. | Número de capacitaciones | 4 | Anual | Jefatura | Trimestral |

OBJETIVO NO. 3: Implementar plan de retroalimentación

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
|--|---|-------|-------|-------------|------------------------|
| Realizar reuniones trimestrales con los Tribunales de Honor y CAV. | Número de reuniones | 4 | Anual | Jefatura | Trimestral |
| Participar de reuniones de análisis de casos del CAV | Asistencia de miembros de TH al menos a una reunión | 16 | Anual | Jefatura | Trimestral |
| Ejecutar plan de Retroalimentación Actualización y Mejora Continua (RAM) | Participación de colaborador en proceso RAM | 2 | Anual | Jefatura | Trimestral |

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

MISIÓN

Optimizar la gestión de servicios, mediante una cultura de innovación.

VISIÓN

Consolidarse como agentes de cambio, mediante la mejora de procesos y la aplicación de prácticas sostenibles, para una gestión transparente.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Planificación Estratégica. Considera todas las variables organizacionales, así como el compromiso total con la calidad y responsabilidad social de nuestra gestión.
- Control de Gestión. Proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa para lograr los objetivos planteados. Para lograrlo se debe informar, coordinar, evaluar y motivar, para la consecución de los objetivos planteados.
- Calidad de servicio. Congruente con las expectativas de los clientes, para gestionar los procesos, conocer los intereses de los clientes, innovar en soluciones y para el beneficio de todos los grupos de interés.
- Recurso Humano. Capaz de inspirar confianza, seguridad y consistencia, con la perspicacia necesaria para adelantar los intereses de los clientes, y proponer las mejores soluciones para sus necesidades.
- Optimización de Recursos. Materiales, tecnológicos y económicos, para garantizar que los servicios se ofrezcan de forma correcta, a tiempo y con consistencia.
- Comunicación. Con, y entre, los departamentos de la dirección, así como con las demás instancias de la organización, para el mejoramiento de todos los procesos operativos.
- Soporte legal, técnico y administrativo para el desarrollo de las relaciones internas y externas.
- Mejora continua. Descubrir, modificar y mejorar los servicios, para asegurar que agreguen valor, y satisfagan las necesidades manifiestas e implícitas. Se debe desarrollar una técnica de nuevo crecimiento, mediante la generación de nuevas formas de hacer las cosas, de manera sencilla, conveniente y de bajo costo.

DIAGNÓSTICO.

La Dirección de Operaciones es la responsable de los procesos que demanda la proyección del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos. La estructura organizacional de esta Dirección se puede analizar en la siguiente figura:



La Dirección de Operaciones se enfoca en implementar sistemas de control de gestión operativa de la organización, para alcanzar los objetivos planteados por la Junta Directiva General y la Dirección Ejecutiva, del CFIA, con el mejor uso de los recursos disponibles (tecnológicos, humanos, financieros, entre otros) y otros esfuerzos necesarios para procurar:

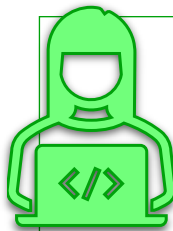
1. La innovación:
 - a. Mejora de sistemas y servicios
 - b. Registro de Responsabilidad Profesional, análisis y sellado de documentos
 - c. Plataformas de Tramitación y Ecosistema Digital
 - d. Control del ejercicio profesional mediante imágenes satelitales
 - e. Arquitectura tecnológica para los servicios centrales y de apoyo institucional
2. El control de gestión:
 - a. Sistema de gestión de documentación
 - b. Control y seguimiento (indicadores de gestión)
 - c. Dashboards (tableros de control)
 - d. Inteligencia Analítica para la toma de decisiones
3. La sostenibilidad:
 - a. Dimensión Gobernanza (gestión económica, productividad, rentabilidad, mejoramiento)
 - b. Dimensión Social (impacto en las partes interesadas, rentabilidad social)
 - c. Dimensión Ambiental (disminución de impacto, compensación, integración)
4. El apoyo y la asesoría al Estado
 - a. Instituciones del Estado (entidades de revisión, análisis legal y técnico de proyectos de integración)
 - b. Gobiernos locales y Federaciones municipales
 - c. Asociaciones de Desarrollo, entidades no gubernamentales

En el marco de la estructura organizacional del CFIA, la Dirección de Operaciones se potencia como un área estratégica de gestión, catalizadora de una cultura de mejora continua de los servicios que se brinda a los usuarios, tanto en las oficinas centrales como en las oficinas regionales.

Para avanzar en la consecución de su visión, la Dirección se apoya en:



El apalancamiento y soporte tecnológico brindado por el **Departamento de Tecnología de la Información**, como motor interno de la operación y desarrollo de punta de lanza innovador, que ha caracterizado al CFIA.



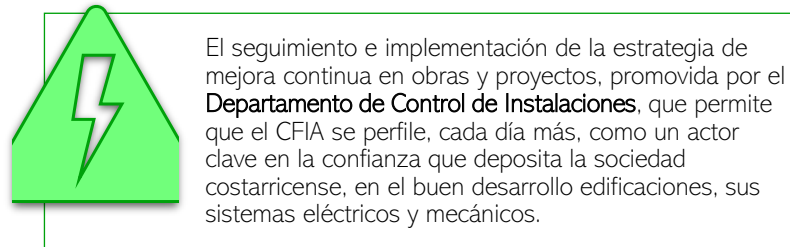
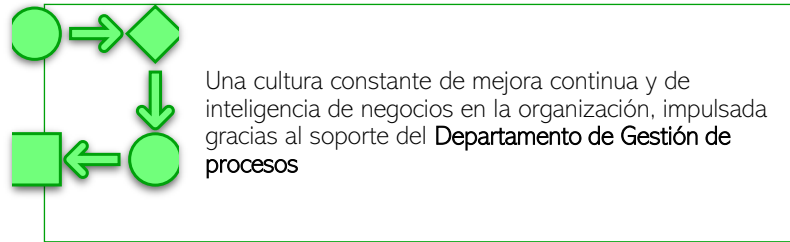
El esfuerzo constante por una planificación, ejecución y optimización en los proyectos estratégicos de la organización, así como el apoyo al crecimiento de capacidades en materia de gestión de proyectos para otros departamentos, que se logra a través de la **Unidad de Gestión de Proyectos**.



El trabajo consistente e innovador del **Departamento de Inspección y Control** que vela por el cumplimiento de las mejores prácticas y el seguimiento de la normativa nacional.



La proyección regional estratégica, materializada por el trabajo del **Departamento de Oficinas Regionales**, que permite que cada uno de nuestros servicios con igual nivel de calidad y servicio, en diversos puntos del país.



El impacto social del Programa de Responsabilidad Solidaria que comprende el trabajo del voluntariado, y apoyo profesional, en los campos de las ingenierías y la arquitectura, para la atención de necesidades de Asociaciones de Desarrollo Integral, Desarrollo Específico, Comités, Municipalidades, e Instituciones Públicas o Privadas sin fines de lucro, y que buscan beneficiar una colectividad



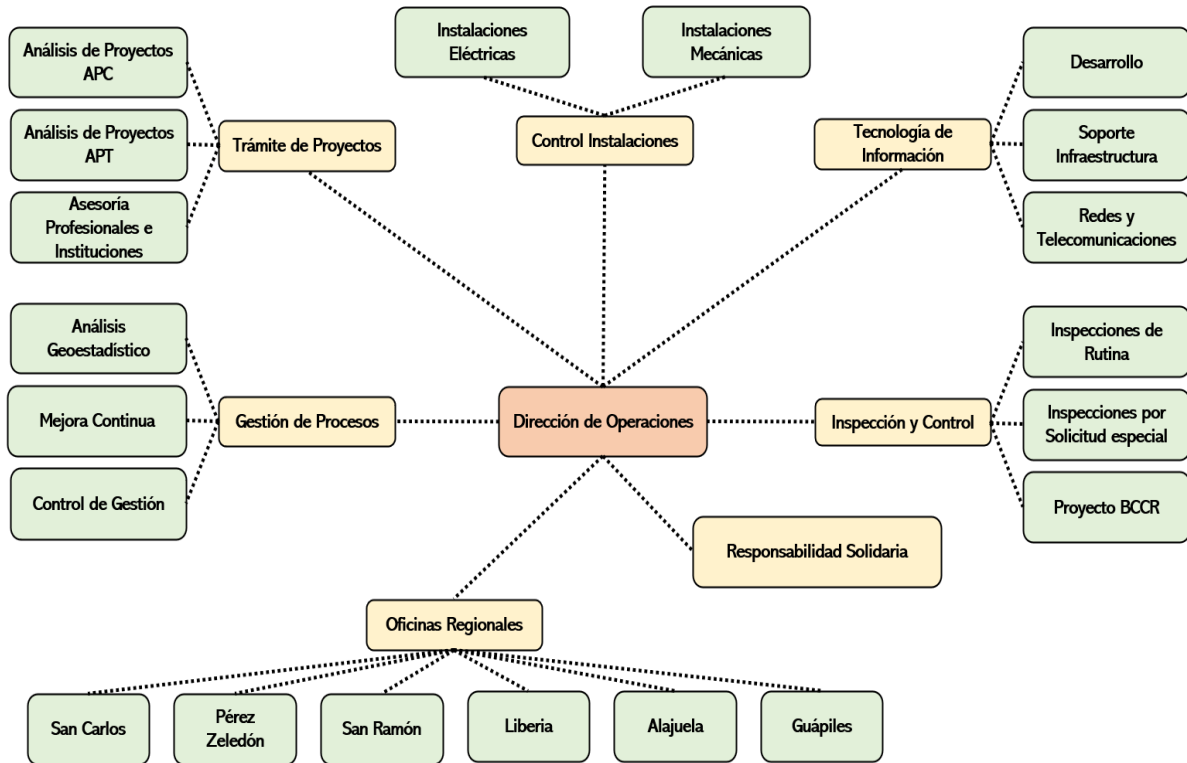
El trabajo diario de la Dirección de Operaciones implica un proceso de análisis y retroalimentación constante sobre el uso eficiente de los recursos disponibles en la organización, para el logro de los objetivos planteados; así como la medición de resultados (verificación), estudio de las desviaciones, corrección del desempeño y propuestas para la mejora.

Los objetivos que se plantea la Dirección, para la gestión de los departamentos que la integran, se caracterizan por ser claros, específicos, realizables, medibles, y que incluyan una variable de reto, esto es, que permita llevar a que la organización logre los más altos niveles de calidad, para ofrecer un servicio único, y fundamental en el esquema de desarrollo nacional.

Aunado a la labor continua de gestión de los recursos para la consecución de los objetivos, hay otros fines más específicos, que incluyen:

- Información: Transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones.
- Coordinación: Encaminar todas las actividades, eficazmente, a la consecución de los objetivos.
- Evaluación: Consecución de metas (objetivos), valoración y satisfacción logros.
- Motivación: Impulso y ayuda, a todos los responsables, para la consecución de los objetivos.

El esquema conceptual de integración de la dirección se puede resumir en la siguiente figura:



La planificación está destinada a eliminar incertidumbres, potenciar las fortalezas y atacar las debilidades. Estará relacionada con el largo plazo, y con la gestión constante, así como con la obtención de información, básicamente, externa. Los planes se materializan en programas.

El análisis comparativo entre los resultados reales y esperados, buscando minimizar las posibles desviaciones, es fundamental para determinar los análisis de causa, mediante la identificación de errores en las previsiones del entorno, errores de método, o errores en la relación medios/fines.

Las desviaciones que se presentan son analizadas para tomar decisiones, tanto estratégicas (revisión y/o cambio de plan y programas), como tácticas u operativas (revisión y/o cambio de objetivos y presupuestos). El sistema de control de gestión como conjunto de documentos que representa un modelo organizativo concreto para realizar la planificación y control de las actividades que se llevan a cabo en el CFIA, conjunta las actividades y sus interrelaciones, en un sistema de información adecuado.

Directrices Estratégicas:

Las Directrices Estratégicas de la Dirección son las siguientes:

- Planeación efectiva y constante, que involucra a todas las unidades estratégicas de la dirección
- Visión integral, desde la relación con usuarios, instituciones, empresas, proveedores; para la priorización de actividades, y la calidad de los servicios brindados

- Desarrollo de proyectos relevantes para el mejoramiento continuo del servicio que presta la organización; además de proyectos trascendentes para la sociedad costarricense.
- Desarrollo integrado y consolidación de las unidades estratégicas
- Redefinición de puestos y responsabilidades, en busca de un servicio cada vez mejor.
- Desarrollo de eficientes estrategias de información, así como la simplificación de procedimientos
- Evaluación del desempeño, rendición de cuentas, evaluaciones de gestión
- Mejoramiento continuo y mantenimiento de las instalaciones y plataformas, para su adecuado funcionamiento y gestión

Directrices Operativas:

Las directrices operativas de la Dirección son las siguientes:

- Informes de desempeño de las dependencias
- Análisis financiero interno en forma permanente.
- Monitoreo constante del entorno económico.
- Control de la confiabilidad de la información dentro de los sistemas del CFIA.
- Propiciar un ambiente apto para eventos de desarrollo profesional y para brindar un mejor servicio.
- Mejoramiento de las instalaciones y plataformas del CFIA.
- Implantación de sistemas de información administrativos y financieros

Objetivos generales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Promover la revisión constante y mejoramiento de los procesos de cada departamento, con el fin mejorar los servicios, estandarizar acciones, mejorar la trazabilidad y eficiencia y reducir tiempos. | No. 12, 17, 19, 22, 25,32 | 1, 2, 4, 5 | 8, 12, 16, 17 |
| Gestionar el ajuste y mejoramiento continuo de las plataformas integrados de operación, así como el control de indicadores de gestión automatizado. | No. 12, 28, 29 | 1, 2, 4, 5, 7 | 8, 12, 16, 17 |
| Potenciar el funcionamiento integral de la dirección, por medio de reuniones de coordinación departamentales, que promuevan el entendimiento de las funciones de cada uno | No. 12, 22, 23, 24 | 1, 3, 5, 6 | 8, 12, 16, 17 |
| Atender las consultas y diversas solicitudes de todas las partes interesadas relacionadas con la operación, la gestión y servicios del CFIA | No.1, 2, 11, 15 | 1, 2, 6, 7 | 16, 17 |
| Desarrollar una cultura de innovación y mejora para la optimización de las operaciones de las dependencias de la dirección, así como la integración con sistemas de otras instituciones y entidades, para el registro y control del ejercicio profesional, en todo el país | No. 6, 7, 21 | 5 | 1, 3, 9, 16, 17 |

DEPARTAMENTO TRÁMITE DE PROYECTOS

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Registrar la responsabilidad profesional, y realizar la tasación (cuando aplica), de los proyectos y servicios tramitados en los sistemas APC y APT, de manera ágil, estandarizada, en el tiempo de respuesta establecido para cada gestión.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

| PLATAFORMAS DIGITALES | DETALLE |
|-----------------------------|---|
| Sistema APC | Participación en reuniones de seguimiento, pruebas internas del Sistema APC.2.0 a lanzarse en el año 2024 Se trabajó en conjunto con CENDEPRO la actualización de los videos para los cursos asincrónicos sobre el uso del Sistema APC y sus diferentes módulos |
| Sistema APT | Generación de pruebas internas para el lanzamiento del APT3.0 Participación en talleres de ideación sobre el protocolo digital |
| APC Municipal | Se implementaron las siguientes mejoras para facilitarle a los funcionarios municipales el uso de la plataforma APC Municipal: Inclusión de más de un propietario registral en el formulario de solicitud, mejora en la consulta del histórico de observaciones institucionales, mejora en filtros de búsqueda, incorporación de formato de tipo de letra (fuente, estilos) en el espacio donde se digitan los rechazos municipales. Implementación de notificación para las municipalidades cuando en los proyectos se registra la renuncia al servicio de ejecución de la obra |
| APC Institucional | Implementación en el sello CFIA de apartado "resultado de la revisión institucional" con la iconografía de colores que identifica si el proyecto tiene observaciones no aceptadas por las instituciones revisoras, con observaciones para atender en el proceso constructivo Mejora en los filtros de búsqueda en el panel de trabajo del revisor institucional |
| Asistente de Tasación (SAT) | Incorporación de las colas de trabajo de APT: ingresos, reingreso en la gestión de colas del SAT |
| Indicadores de Gestión | Implementación de nuevas metas de producción para los analistas de APT. |

Resultados por objetivo

OBJETIVO N. 1: Estandarizar el método de análisis y tasación de proyectos de construcción

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|------------------------------------|--|--------------------------------|-------------------|--|
| Realizar la prueba de consistencia | Cantidad de pruebas realizadas | Dos pruebas realizadas al año | Al 100% | Se realizaron las dos pruebas de consistencia programadas anualmente y se analizaron los resultados con los analistas de proyectos en la reunión mensual de equipo |
| Talleres de tasación en conjunto | Cantidad de talleres realizados al año | Dos talleres realizados al año | Al 80% | Se realizaron dos talleres en los que se trabajó con los analistas de proyectos la estandarización de motivos de rechazo para el proceso de revisión de planos de construcción. Falta trabajar en la estandarización de una nueva lista de motivos de rechazo actualizada para el proceso de APT y APC |

OBJETIVO N. 2: Establecer la temática mensual de capacitaciones para los colaboradores del DTP, enfocado en plataformas del CFIA y en la tramitación institucional: clasificaciones del decreto, tiempos de revisión entre otras

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|-------------------|---|
| Definir la temática de las capacitaciones | Temática definida con fechas de las charlas | Cronograma de fechas y temática definidas | Al 100% | Se definió un plan anual de capacitaciones |
| Realizar las capacitaciones con los colaboradores del DTP | Temática definida con fechas de las charlas | Cronograma de fechas y temática definidas | Al 50% | Por la carga laboral que maneja DTP, no fue posible realizar el total de capacitaciones que se definieron |

OBJETIVO N.3: Implementar las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|-------------------|--|
| Establecer las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT | Metas definidas | Definir nuevas metas e indicadores | Al 100% | Se establecieron las nuevas metas de producción con base en un análisis realizado de medición de tiempos y tipos de trámites |
| Realizar las capacitaciones con los colaboradores del DTP | Reporte mensual con seguimiento de metas establecidas | Integrar las metas en los indicadores diarios y mensuales | Al 100% | A partir de marzo, 2023 se implementaron las nuevas metas de producción |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Recurso Tecnológico:

Indispensable para llevar a cabo las labores cotidianas en el DTP y lograr las metas establecidas.

2. Recurso humano capacitado:

Para poder atender los procesos a cargo del Departamento de Trámite de Proyectos, se debe de contar con personal capacitado en temas relacionados con la normativa aplicable a los proyectos de construcción topografía y agrimensura (leyes y normas establecidas por el CFIA, Decreto Ejecutivo 36550 y sus reformas, entre otras)

3. Calidad del servicio:

Congruente con las expectativas de los clientes externos e internos y grupos de interés.

Directrices Estratégicas:

1. Estandarización y consistencia de los procesos operativos
2. Mejora continua y capacitación
3. Control de la gestión: indicadores, rendimientos y seguimiento

Directrices Operativas:

1. Atención de los procesos a cargo del DTP en los tiempos de respuesta establecidos
2. Informes diarios y mensuales de los rendimientos para los analistas de proyectos de construcción y agrimensura
3. Retroalimentación y seguimiento con el equipo de trabajo para identificar posibles acciones de mejora
4. Capacitaciones trimestrales con el equipo de trabajo
5. Reuniones mensuales con el equipo de trabajo para presentación de resultados indicadores de cumplimiento de los procesos que tiene a cargo DTP y rendimientos individuales de los Analistas de Proyectos de Construcción y Agrimensura

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Estandarizar de manera continua el método de análisis y tasación de proyectos de construcción | 17, 32 | 2, 3, 4, 5, 6, 7 | 8,12,17,32 |
| Objetivo 2: Actualización y depuración de las listas de motivos de rechazo que utilizan los analistas de proyectos al denegar los proyectos de construcción y de agrimensura | 17, 32 | 2, 3, 4, 5, 6, 7 | 8,12,17,32 |
| Objetivo 3: Generar un plan trimestral de capacitaciones para los colaboradores del DTP, enfocado en plataformas del CFIA y en la tramitación institucional: clasificaciones del decreto, tiempos de revisión u otra temática que se considere necesario reforzar | 17, 32 | 2, 5,7 | 8,12,17,32 |
| Objetivo 4: Análisis de las consultas que ingresan por el administrador de correos "zendesk" para identificar e implementar formularios web en las solicitudes que se les puede aplicar dicho proceso | 17, 32 | 2, 3, 4, 5, 6, 7 | 8,12,17,32 |

PLAN OPERATIVO 2024:

| OBJETIVO No.: 1: Estandarizar de manera continua el método de análisis y tasación de proyectos de construcción | | | | | |
|--|---|------------------|-------|--|------------------------|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
| Realizar pruebas de consistencia a los analistas de proyectos de construcción | Cantidad de pruebas realizadas | 3 pruebas al año | anual | jefatura y coordinadora del departamento | cada 4 meses |
| Análisis de resultados con los analistas de proyectos para implementar acciones de mejora | reuniones realizadas en la que se analizan los resultados | 3 al año | anual | jefatura y coordinadora del departamento | cada 4 meses |

OBJETIVO No.: 2: Actualización y depuración de las listas de motivos de rechazo que utilizan los analistas de proyectos al denegar los proyectos de construcción y de agrimensura

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|--------------|---------------|--|------------------------|
| Análisis de listas actuales que se utilizan para identificar motivos que no aplican, motivos nuevos que se requieran incorporar, o definir redacciones de los motivos más claras | Análisis realizado | abril, 2024 | cuatrimestral | jefatura y coordinadora del departamento | mensual |
| Generar las listas depurada de motivos de rechazo para los proyectos de construcción y de agrimensura | Nuevas listas generadas | agosto, 2024 | cuatrimestral | jefatura y coordinadora del departamento | mensual |

OBJETIVO No.: 3: Generar un plan trimestral de capacitaciones para los colaboradores del DTP, enfocado en plataformas del CFIA y en la tramitación institucional: clasificaciones del decreto, tiempos de revisión u otra temática que se considere necesario reforzar

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|-------------------------------|---------------|--|------------------------|
| Definir la temática de las capacitaciones | temática definida con fechas de las charlas | cuatro capacitaciones al año | febrero, 2024 | coordinadora del departamento | mensual |
| Realizar las capacitaciones con los colaboradores del DTP | cantidad de capacitaciones realizadas | una capacitación cada 3 meses | anual | jefatura y coordinadora del departamento | trimestral |

OBJETIVO No.: 4: Análisis de las consultas que ingresan por el administrador de correos "zendesk" para identificar los tipos de solicitudes en las que se puede implementar formularios web

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---------------------------------|-----------------|---------------|----------------------|------------------------|
| Análisis de las consultas o solicitudes que se reciben para identificar a cuáles se les puede aplicar formularios web | identificar tipo de solicitudes | abril, 2024 | cuatrimestral | Gestoras de servicio | mensual |
| Establecimiento de los datos que deben de solicitar en el formulario web | datos definidos | agosto, 2024 | cuatrimestral | Gestoras de servicio | mensual |
| Formularios web implementados en las solicitudes que se identificaron que aplica incorporarlos | formularios webs implementados | diciembre, 2024 | cuatrimestral | Gestoras de servicio | mensual |

DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Contribuir con uno de los principios fundadores del CFIA, de velar por el decoro de las profesiones y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la ley Orgánica del CFIA, resguardando el buen ejercicio de las profesiones de ingeniería y arquitectura.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

- **Proyecto del Banco Central de Costa Rica (ETAPCP-BCCR):**

Es un proyecto consolidado y cuyo convenio se ha ejecutado sin interrupción desde el año 2010, con plazos y entregables definidos. El proyecto tiene una periodicidad de tres meses y se aplican 1000 encuestas las cuales deben ser entregadas en un tiempo máximo de cinco días posterior al trimestre vencido.

Desde el mes de octubre del año 2020, se estableció un sistema de zonas distribuido por inspector con la finalidad de incrementar la eficiencia en las inspecciones, continuidad a los hallazgos en las obras y generar confianza entre el inspector y los profesionales responsables de las obras, especialmente en proyectos de larga duración. Como logro se obtiene la meta Crucialmente importante (MCI) anual de la Dirección de Operaciones.

De esta manera se mide la cantidad de proyectos entregados y se verifica la fecha de entrega, donde en el presente año se reporta los siguientes datos:

| TRIMESTRE | CANTIDAD DE ENCUESTAS | FECHA DE ENTREGA | FECHA DE ENTREGA LIMITE |
|-----------|-----------------------|------------------|-------------------------|
| 4-2022 | 1000 | 14/12/2022 | 6/01/2023 |
| 1-2023 | 1000 | 20/03/2023 | 7/04/2022 |
| 2-2023 | 1000 | 26/06/2023 | 7/07/2022 |
| 3-2023 | 1000 | 27/09/2023 | 6/10/2022 |

El cuarto trimestre de 2022 se debía entregar antes del 6 de enero 2023, y fue entregado el 14 de diciembre de 2022; en el caso del 1-2023, la fecha máxima de entrega del periodo era el 7 de abril, en el caso del 2-2023, el 7 de julio y en el trimestre 3-2023 la fecha máxima de entrega es el 6 de octubre. En todos los trimestres mencionados la entrega se dio a tiempo, y en el caso de la cantidad de encuestas o proyectos visitados, el dato debe ser de 1000, de manera que, ambos datos son un resultado positivo para la gestión, lo que reafirma el compromiso con el proyecto y el cliente, en este caso el BCCR. En el mes de diciembre se finaliza el cuarto trimestre para un total de cuatro trimestres entregados en el año 2023.

- **Inspecciones de Rutina:**

Control del ejercicio profesional por medio de inspecciones de rutina a proyectos en ejecución en el país (lo anterior a agosto 2023); a partir del mes de octubre del año 2020, se zonifica el país para asignar a cada inspector un sector con un promedio de ocho cantones.

Esta decisión se realiza bajo los siguientes criterios:

- Cumplir con la MCI de la Dirección de Operaciones, de acercamiento y mejora en las relaciones con los municipios.
- Incrementar la eficiencia de los funcionarios en los recorridos de búsqueda de obras en proceso.
- Garantizar que se realizan inspecciones en los 82 cantones del país.
- Establecimiento de objetivos individuales por inspector, con metas mensuales de proyectos a visitar.
- Adicionalmente se ha realizado el equivalente a 4 775 inspecciones de rutina, las cuales generaron un total de 714 informes a Municipalidades, Instituciones y profesionales registrados, por obras que mantenían algún tipo de inobservancia, especialmente de obras sin permisos de construcción; siendo el insumo con el cual se ha dado a conocer situaciones a la luz pública, proveniente en gran parte del apoyo del área de inspección del CFIA.
- Durante este año no se ha dado continuidad al proyecto de “inspectores externos”.
- Durante el año 2023, se realizó y presentó el informe especial de obras sin permiso de las obras visitadas en el año 2022, documento que se utiliza de insumo para la constitución del ranking municipal y que permite evaluar el comportamiento anual de las obras encontradas sin permiso de construcción a nivel país, provincial y cantonal, entre otros aspectos relevantes del sector construcción.
- Por otra parte, en proyectos específicos se ha trabajado de manera conjunta con el Departamento de Oficinas Regionales, tal es el caso de la atención a las solicitudes de urgencia generadas en la periferia del país.
- En lo relevante a indicadores, la Dirección de Operaciones ha cumplido la Meta Crucialmente Importante estipulada en el Plan Operativo del 2023, que indica realizar un monto igual o superior a 5 000 inspecciones a obras en ejecución a nivel nacional. El indicador obtenido es equivalente a realizar 5 549 inspecciones entre del DICO, Departamento de Oficinas Regionales y OFICIE.
- En la siguiente gráfica, se muestra un resumen de los resultados obtenidos para el año 2022; del porcentaje de obras sin permiso, mostrándose el resultado del país dividido por provincia y actividad constructiva en ejecución de la obra, al momento de la inspección.



Fuente: Informe de Obras sin Permiso 2022, 2023.

- **Protocolo de Estadios de Fútbol y Gimnasios.**

Durante el año 2023, no se realiza la aplicación del Protocolo de Estadios de Fútbol o Gimnasios.

La aplicación del protocolo en el área civil es realizada por profesionales en ingeniería y arquitectura del Departamento Inspección y Control, y la aplicación del área eléctrica es realizada por la OFICIE con profesionales en ingeniería eléctrica.

Resultados por objetivo

| OBJETIVO N. 1: Mejora continua del Departamento. | | | | |
|---|--|-----------------------------------|---|---|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Implementar el proyecto gestión de inspección a través de SIG (Sistema de Información Geográfica) | Porcentaje de avance en rediseño del proceso o en la implementación del proyecto | Avance de 100% de la etapa I y II | Etapa I finalizada. Etapa II en pruebas de implementación. Avance 90%. | Es un proyecto finalizado que se encuentra implementado. Se aprobó una segunda etapa que permite incorporar funciones de búsqueda y consulta en campo para proyectos sin documentación en obra. La etapa II se encuentra en pruebas de campo para la detección de inconsistencias y puesta en marcha, en el año 2024. |

OBJETIVO N. 2: Proyecto externo, Aplicación de las Encuestas Proyecto Banco Central

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|-------|-------------------|---|
| 1. Inspección y seguimiento de los proyectos preestablecidos por el BCCR trimestralmente | Encuestas rechazadas/encuestas totales x 100 | 100% | 100% | En las entregas, no se registró rechazo de alguna encuesta |
| 2. Análisis estadístico de la información recopilada en campo. Realización de reporte trimestral | Entrega de reporte trimestral al BCCR con la información estadística del periodo, encuestas entregadas en un tiempo máximo de cinco días posterior al trimestre vencido | 100% | 100% | Se mantiene el cumplimiento del 100% de las entregas en el plazo indicado. |
| 3. Retroalimentación y control del proceso | Reuniones trimestrales con inspectores | 12 | 8 | Se tomó la determinación de realizarlas cada 6 semanas, para no afectar las salidas de los inspectores para realizar inspecciones, se propone para el año 2024, realizarlas cada 2 meses. |

OBJETIVO N. 3: Inspecciones de Rutina cobertura Nacional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|-------------------------|---------------------------|-------------|---|--|
| Inspecciones de Rutina | 9 000 | 30 % anual. | 9 613 inspecciones realizadas (8 839 corresponden a DICO. Para un total del 91.9%). | El indicador de cumplimiento propuesto para el plan operativo 2023 considera las inspecciones de Banco, Rutinas, Solicitud, OFICIE y las realizadas por el Departamento de Oficinas Regionales, por lo que para el Plan Operativo 2024, se ajustará el dato para que el aporte en este objetivo sean las rutinas del DICO. La meta del 30% de los proyectos tramitados comprenden a la Dirección de Operaciones y contempla las inspecciones realizadas por el DICO (BCCR, Rutina y Solicitud), Departamento de Oficinas Regionales (Solicitud y Rutinas) y la OFICIE (Rutinas y Solicitud) Este cálculo se realiza restando, de la tramitación total, registros como: anteproyectos, obras sin dirección técnica, obras menores, obras temporales, trámites eléctricos y otros. |

Objetivo N. 4: Inspecciones por solicitud

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|----------------------------|---------------------------|-------|--|---|
| Inspecciones por solicitud | Elaboración del informe | 100% | Se han realizado 102 inspecciones en el periodo comprendido de setiembre del 22 a agosto del 23. Todas cuenta con su respectivo informe. | En la atención de solicitudes de inspecciones realizadas por Instituciones Públicas, Dirección Ejecutiva, Dirección Operativa o Dirección de Ejercicio Profesional se atienden dependiendo de la ubicación entre nuestros inspectores y los coordinadores de oficinas Regionales. Desde la perspectiva de indicadores, atender una inspección de solicitud conlleva a la inversión de recursos equivalente a realizar 10 inspecciones de rutina, debido a las implicaciones de tiempo, inversión y complejidad de los casos atendidos |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

El Departamento depende de factores cuya presencia constituye una ventaja competitiva, y cuya carencia impide el cumplimiento del objetivo fundamental; entre ellos:

1. Recurso Humano:

Formación académica, habilidades para redacción y análisis, capacidad para relaciones interpersonales, conocimiento de la normativa vigente, manejo de la información, responsabilidad y ética profesional

2. Procedimientos:

El Departamento debe contar y cumplir con el Sistema de Gestión Documental establecido, y con las actualizaciones indicadas por la Organización, que permitan un adecuado flujo de los diferentes procesos y criterio para ejecución de las labores.

3. Soporte legal, técnico y administrativo:

Relación con otras áreas de la organización, como Junta Directiva General, Dirección Ejecutiva, Asesoría Legal, Dirección Administrativa, Dirección de Ejercicio Profesional, entre otros.

4. Interacción con los Departamentos de la Dirección de Operaciones:

Para la retroalimentación, intercambio de información y elaboración de nuevas herramientas que fortalezcan la labor de los inspectores, además de la coordinación para completar las actividades críticas del Departamento, tales como: Tecnología de la información, Trámite de proyectos, Oficinas Regionales, Ingeniería de Procesos; Innovación y la OFICIE

5. Canales formales de comunicación con instancias externas e internas:

Tales como, instituciones con las que el CFIA suscribe convenios de cooperación relacionados con la asesoría en proyectos de infraestructura, obtención de insumos, confección de herramientas, aplicación de protocolos, aplicación de encuestas para la obtención de información relevante para la toma de decisiones.

Directrices Estratégicas

1. Asignación de las labores y responsabilidades a los colaboradores, en función de la demanda e intereses de la organización y el Departamento.
2. Comunicación efectiva y asertiva con los miembros del equipo.
3. Medición de indicadores, propuestas de mejora de procedimientos y evaluación de resultados por parte de los miembros del equipo.
4. Mantener comunicación constante con los Departamentos que proporcionan información relevante y reciben los insumos elaborados, producto de los hallazgos de las inspecciones.
5. Continuar con la política de "cero papel" por medio de la digitalización de la documentación y el uso de la firma digital para garantizar la legalidad de los documentos que se generen, ahorro de recursos y mayor eficiencia de los procesos.
6. Implementar metodologías ágiles para optimizar las labores ejecutadas, así como la calidad de los productos elaborados.

Directrices Operativas

1. Planeación de actividades, programación de aplicación de encuestas, trazar rutas conforme a la muestra que proporciona el BCCR
2. Supervisión de indicadores para control y ajuste de los resultados que se obtienen en el Departamento.
3. Generación de informes de inspección con la información relevante para los clientes internos.
4. Reuniones bimensuales de desempeño (rendición de cuentas).
5. Reuniones semestrales e individuales con los funcionarios, para determinar propuestas y posibilidades de mejora.
6. Elaboración de talleres y convivios que fomenten la integración del personal y estimulen el trabajo en equipo.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| Objetivos del Departamento/Dirección | Contribución (Impacto) | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | Objetivos Estratégico CFIA | Materias Fundamentales (RS) | Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) |
| Objetivo 1: Mejora continua del Departamento, basado en escuchar la voz del cliente | 21-22-26-32 | 1-2-3-4-5-6 | 4-5-9 |
| Objetivo 2: Proyecto externo, Aplicación de las Encuestas Proyecto Banco Central | 3-4-13-19-26-30 | 1,2,3,4,5,6 | 1-8-17 |
| Objetivo 3: Inspecciones de Rutina cobertura Nacional | 11-12-14-26-29 | 1-2-4 | 1-4-5-8 |
| Objetivo 4: Inspecciones por solicitud | 4-19-26-30 | 1-2-3-4-5-6 | 1-4-8-9-10-17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Mejora continua del Departamento, basado en escuchar la voz del cliente

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|-------------------|----------|-------------|------------------------|
| Diseñar y Contratar la Etapa III, del Proyecto SIG-Inspecciones. | Diseño de especificaciones técnicas y Firma del Contrato para inicio en el II Semestre del 2024. | Firma de Contrato | 10 meses | Jefatura | Bimensual |

OBJETIVO NO. 2: Proyecto externo, Aplicación de las Encuestas Proyecto Banco Central

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|-------|------------|---------------------------|------------------------|
| Inspección y seguimiento de los proyectos preestablecidos por el BCCR trimestralmente | Encuestas rechazadas/ encuestas totales x 100 | 100% | Trimestral | Coordinador E inspectores | Trimestral |
| Análisis estadístico de la información recopilada en campo. Realización de reporte trimestral | Entrega de reporte trimestral al BCCR con la información estadística del periodo | 100% | Trimestral | Jefatura | Trimestral |
| Retroalimentación y control del proceso | Reuniones bimensuales con los inspectores | 100% | Bimensual | Coordinador e Inspectores | bimensual |

OBJETIVO NO. 3: Inspecciones de Rutina cobertura Nacional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|-------------------------|---------------------------|---|-------|------------------------|------------------------|
| Inspecciones de Rutina | 5000 | 15% de obras tramitadas inspeccionables | Anual | Jefatura y Coordinador | Mensual |

La meta del 30% de los proyectos tramitados anualmente, es una meta de la Dirección de Operaciones y se busca alcanzar en conjunto con las inspecciones que realiza el DICO (Inspecciones Banco Central, rutina, solicitudes), Departamento Oficinas Regionales (Solicitud y rutinas) e inspecciones de la Oficie (Rutinas y solicitudes)

Los proyectos inspeccionables se determinan de todos los proyectos tramitados se restan los registros de: anteproyectos, obras sin dirección técnica, obras menores, obras temporales, trámites eléctricos, entre otros.

OBJETIVO NO. 4: Inspecciones por solicitud

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|----------------------------|---------------------------|-------|----------|-------------|------------------------|
| Inspecciones por solicitud | Elaboración del Informe | 100% | Variable | Coordinador | Mensual |

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos del CFIA e impulsar su transformación digital; mediante la ejecución con efectividad de proyectos de tecnología, gestión de las inversiones, y el mantenimiento en operación de soluciones seguras y fiables, vigilando siempre una serie de buenas prácticas de industria y control de las actividades; generando una gestión de los servicios de TIC que le permita al CFIA estar a la vanguardia y generar valor al ejercicio profesional de nuestros agremiados y a la sociedad civil.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

Iniciamos el 2023 de manera particular, ya que el recurso humano en desarrollo se redujo por la finalización de las contrataciones externas y la salida de varios profesionales con varios años en la organización.

No obstante gracias al apoyo de la presidencia del CFIA y la junta directiva general logramos mantener el personal calificado y ejecutamos hasta la fecha al igual que en años anteriores proyectos que vienen a beneficiar tanto a nuestros profesionales, así como a la sociedad costarricense.

Este año hemos realizado varios proyectos en desarrollo de sistemas como la salida de un nuevo módulo de APT 3.0, integraciones de pagos en la plataforma de capacitaciones de CENDEPRO, interconexiones con municipalidades como Cartago e instituciones como el BANVHI vía la implementación de servicios web, que incluso en este último caso genero una ganancia de 6000 dólares al CFIA.

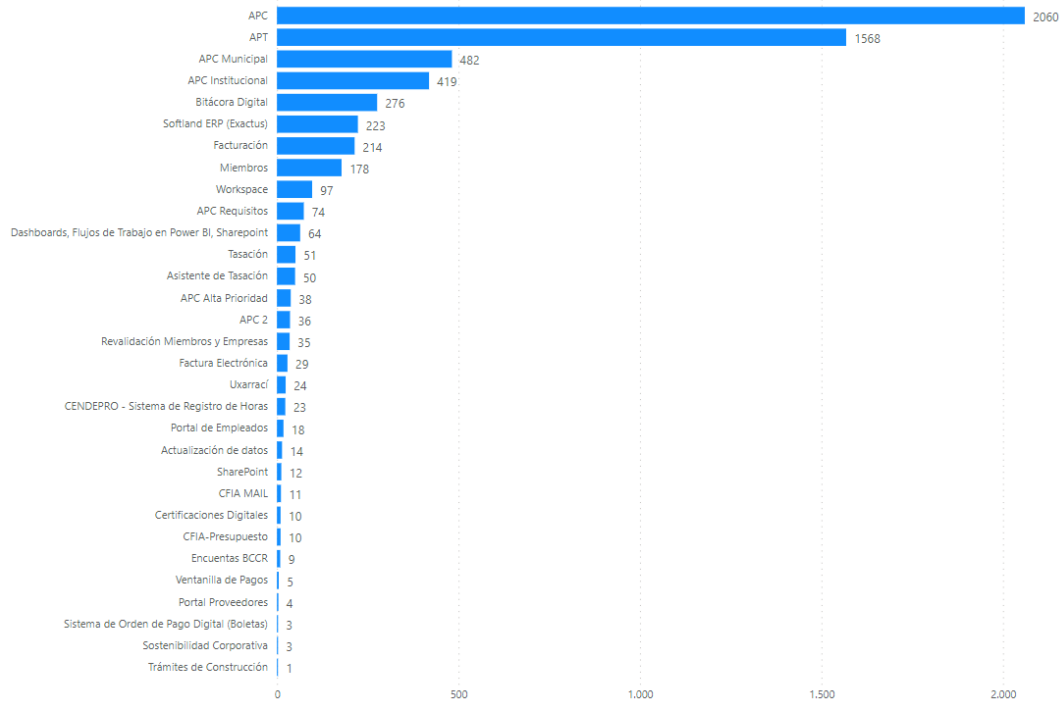
También hemos estado trabajando en solicitudes de ajustes de un nuevo sistema único de servicios del Departamento de Registro, un nuevo sistema de Protocolo Digital, el desarrollo de un nuevo módulo para el sellado de los documentos, proyectos que estarán listo para finales de 2023.

Hemos atendido la necesidad de una reestructuración en los sistemas de facturación para colaborar en el proceso que la Dirección Financiera realiza para cumplir buenas prácticas.

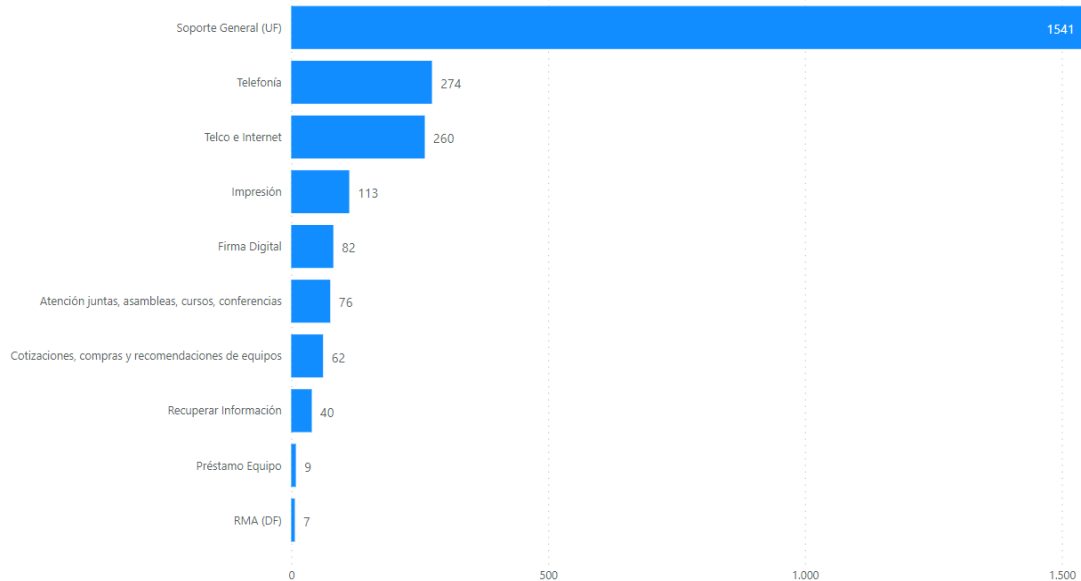
Todo esto mientras se continúa con el desarrollo iniciado desde marzo de la nueva plataforma de APC 2.0, para concluir en 2024.

A nivel de infraestructura y equipos de cómputo hemos realizado varios proyectos de alta complejidad en la mejora de la seguridad de la red, actualización de sistemas operativos, y reemplazo de componentes vitales de almacenamiento por su periodo de finalización de vida útil todo esto sin perjudicar la operativa diaria.

Finalmente, junto a algunos de los proyectos descritos anteriormente, en temas de operación, se han atendido a la fecha un total de 6041 casos entre soporte y mantenimiento a las diferentes aplicaciones, los cuales se desglosan de la siguiente manera:



Adicionalmente, se han atendido un total de 2464 casos de soporte de operaciones del CFIA, distribuidos de la siguiente manera:



Resultados por objetivo

OBJETIVO No. 1: Generar y mantener productos y servicios alineados con buenas prácticas de industria y del área de la ingeniería informática

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|---|---|
| Gestionar el cambio de plataforma de administración de desarrollo de sistemas de TFS a Azure DevOps | 50% migración de códigos y actualización de plataformas. | Migración del TFS a plataforma de administración de código fuente en la nube. Inversión en la versión de Visual Studio 2022 para el equipo de desarrollo del CFIA. | Se logra migrar el 30% de los códigos a GitHub, así como la implementación de la herramienta de AI GitHub Copilot para todo el equipo de desarrollo. Se incorpora el Visual Studio 2022 para todos los desarrolladores. | Previo a iniciar se realiza un estudio de que códigos deben migrarse, así como la estructura de almacenamiento en la nube. |
| Finalizar la Solución de inteligencia de negocios para el Departamento de IP. | Implementación de motor de BD en nube para el hosteo de datos y cubos requeridos como insumo para la generación de tableros de BI. Implementación esquema dereplicación de datos Cambio de todos los tableros y publicaciones actuales para que consuman los datos desde un origen no productivo transaccional | 100 % de datos para análisis de datos replicados y hosteados en nube. | Se ha avanzado en un 50% | Ya se tienen listos y aprovisionados los recursos para realizar el cambio. El proceso final de pase se realizará a finales del 2023. Al finalizar el año, la tarea quedará completada al 100% |

| | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|--|
| <p>Mejoramiento de la seguridad interna de la red.</p> | <p>100% de la tecnología implementada y funcionando 100% de políticas SAV Endpoints implementadas en los equipos de los usuarios</p> | <p>Implementación total de la tecnología ISE tanto para las redes cableadas como inalámbricas. Implementación de políticas de seguridad en los Endpoints que no pueden ser reguladas por los equipos administrativos</p> | <p>Objetivo completado</p> | <p>Se cumplió el objetivo al 100%. Hoy por hoy todas las conexiones de red del dominio del CFIA están gobernadas con la tecnología ISE</p> |
| <p>Mejorar el acceso y seguridad de las conexiones a Internet</p> | <p>100% de los Firewalls corriendo en tecnología Next Generativo</p> | <p>Implementar las tecnologías de Firewalls de nueva generación para la protección perimetral de cara a la nueva era de amenazas de internet</p> | <p>Objetivo completado</p> | <p>Este año se cambiaron los firewalls de la institución por Firewalls de nueva generación como se planteó, logrando así una gran mejoría en la seguridad de la red y su administración.</p> |
| <p>Implementar un sistema de movimiento de, almacenamiento y respaldo de información para el almacenamiento histórico de datos en plataformas digitales</p> | <p>Repositorios en Cloud definidos para el almacenamiento de datos históricos.</p> | <p>En caso de aprobarse la política para el manejo de estos datos, implementar un sistema para el archivado de información histórica de las plataformas digitales</p> | <p>Objetivo logrado al 80%</p> | <p>Actualmente y de forma adicional a lo que ya se almacena en los respaldos en disco, en tapes y sitio alterno, se almacenan en nube los datos correspondientes a Bases de datos, la plataforma de respaldos (Veeam), el gestor de códigos (TFS) y la plataforma de virtualización. Está pendiente definir una política para los archivos viejos de proyectos ya tramitados en APC y APT para su debida gestión de almacenamiento histórico. Este aspecto debe ser visto y analizado por negocio para proceder.</p> |
| <p>Actualizar el sistema de monitoreo de la infraestructura.</p> | <p>Nueva versión del sistema de monitoreo</p> | <p>Contar con un sistema actualizado que permita el</p> | <p>No realizado</p> | <p>Objetivo pospuesto para 2024</p> |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | funcionando eficientemente | monitoreo activo de toda la infraestructura de TI | | |
| Modernizar aplicaciones y sistemas corporativos core hacia entornos web ágiles mantenibles y seguros | Implementación revalidación de empresas en nuevo sistema de registro Puesta en producción fase 2 APC 2.0 | Desarrollar módulos adicionales del Sistema de registro. Comenzar el desarrollo de las fases siguientes de APC 2.0 Cuando sea transferido a TI | El sistema de registro está terminado solo falta su aprobación final. El APC inicio labores de desarrollo en marzo del 2023. | |
| Optimizar el funcionamiento de los sistemas tecnológicos productivos de la organización | Sostener el volumen de cola de pendientes al cierre del 2022 durante el 2023 | Atención de mejoras a plataformas productivas orientadas por TI de acuerdo con las necesidades de los usuarios | Objetivo cumplido. | Se han atendido todos los casos urgentes de desarrollo, así como de operaciones y aun con estos la cola de pendientes de desarrollo se mantiene baja, incluyendo las estabilizaciones de los nuevos sistemas. |

OBJETIVO No. 2. Mejorar las condiciones profesionales de los colaboradores de TI mediante incentivos económicos y salario emocional para ser competentes con el mercado laboral y robustecer la retención del capital humano en beneficio de la estrategia tecnológica del CFIA.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--|--|---|
| Solicitar un estudio de puestos y salarios de mercado mediante la gestión del Departamento de RH | Estudio finalizado con propuesta de ajustes a corto, mediano y largo plazo. | Contar con un estudio de remuneraciones que permita precisar el nivel de responsabilidad del profesional en cada uno de los puestos. | Gracias al apoyo de la presidencia se logra no solo hacer el estudio sino aplicar los ajustes a los colaboradores. | El estudio arroja que la brecha salarial era visible en casi todos los puestos del departamento. |
| Definir una plaza formal para la Administración de la red | Establecimiento o reajuste de la plaza. | Definir escala en el área de soporte de aplicaciones para el crecimiento del capital humano destacado en este trabajo. | Objetivo realizado. | Se gestiona la plaza para 2024 y se envía la documentación a recursos humanos para generar una plaza dedicada a la administración de la red. Tema pendiente de aprobación |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Lograr una mayor granularidad en escalafones de perfiles de Soporte de aplicaciones. | Establecimiento o reajuste de las plazas vacantes o no. | Definir escala en el área de soporte de aplicaciones para el crecimiento del capital humano destacado en este trabajo. | Se solicita la revisión al DTH. Se recopila la información de funciones para la propuesta de granularidad | |
| Realizar capacitaciones tecnológicas en desarrollos para dispositivos móviles | 2 desarrolladores especializados en desarrollo Android 2 desarrolladores especializados en desarrollo IOS | Establecer un proceso de capacitación continua acorde al crecimiento de las necesidades de la organización para aplicaciones en dispositivos móviles | Se redefine a capacitaciones metodologías ágiles. | Hoy día contamos con 5 Scrum Máster y 1 PO, en proceso 2 PO adicionales |
| Realizar capacitación ISO 23001, continuidad de negocios | Capacitar un recurso en el tema. | Servir de apoyo gerencial para la generación y mantenimiento del plan de continuidad de negocios | En proceso según lo acordado. | |

OBJETIVO NO.3. Documentar a través de políticas, procedimientos y reglamentos los diferentes procesos de TI.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|---|----------------------|--|
| Reglamentar que procesos, acuerdos, contratos e inversiones de tecnología cuenten con recomendación del departamento de TIC. | Documentos entregables | Mejorar el proceso de desarrollo de proyectos de tecnología para que todos formen parte del pipeline de proyectos del departamento con base en procedimientos documentados. | Parcialmente logrado | Aunque el departamento de TI colabora activamente en materia de infraestructura en cuanto a la adquisición de tecnología y sus respectivos vistos buenos, con la parte de contratación de servicios de desarrollo y asesoramiento en este tipo de temas, no siempre es así. En ocasiones no se ha tomado en cuenta a TI y al departamento le toca intervenir en fases avanzadas de los proyectos. |
| Documentar los procesos de gestión de infraestructura | Documentos entregables | Documentar los procesos críticos relacionados a infraestructura de TI | Objetivo logrado | Se realizó la documentación de los procesos de respaldo, recuperación de datos en cintas, nuevo esquema de red y su seguridad. Se actualizó la información correspondiente a los |

| | | | | |
|---|--|---------------------------------|---|---|
| | | | | inventarios de servidores, clúster, equipos, ups, impresoras y hardware en general. Se documentó la operación de las transferencias en cuartos de TI |
| Actualizar los procesos, procedimientos, políticas y herramientas tomando en cuenta COBIT 2019 | Mantener actualizada la documentación de los procesos internos del Departamento | Documentación en el SGD. | Objetivo logrado | Se creó la documentación correspondiente para la Gestión de Cambios a sistemas con Proveedores el cual está en proceso de aprobación. Adicionalmente se crearon las siguientes políticas y procedimientos: Política de continuidad del negocio, Política y procedimiento para clasificación de la información, Política de limpieza de accesos y Procedimiento baja de medios de almacenamiento tecnológico. |
| Generar documentación de los procesos, procedimientos, políticas y herramientas para la realización del BIA, BCP y otros procesos de CN, para el DTI. | 100% de la documentación del BIA y el BCP y generación de los grupos de trabajo para su aplicación | Proceso constante en el periodo | El objetivo se completó en un 20%. Se continuará para el 2024 | Se ha trabajado con las áreas de la organización en la toma de información del BIA, a través de una herramienta en Excel, y se ha creado un sitio en SharePoint donde se visualizará la información obtenida para el BCP. |
| Generar documentación de los procesos, procedimientos, políticas y herramientas internas que pertenecen al DTI, tomando en cuenta COBIT 2019 | Mantener actualizada la documentación de los procesos internos del Departamento. | Documentación del SGD | Objetivo logrado | Se creó la documentación correspondiente para la Gestión de Cambios a sistemas con Proveedores el cual está en proceso de aprobación. Adicionalmente se crearon las siguientes políticas y procedimientos: Política de continuidad del negocio, Política y procedimiento para clasificación de la información, Política de limpieza de accesos y Procedimiento baja de medios de almacenamiento tecnológico. |

OBJETIVO No. 4. Asesorar a la organización sobre la adecuada presupuestación y necesidad de inversión en tecnología de la manera más eficiente posible.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|--|-------------------------|--|
| <p>Buscar el apoyo de la alta dirección para la correcta gestión acompañamiento en proyectos tecnológicos realizados mediante contrataciones outsource a fin de que cumplan con criterios técnicos.</p> | <p>Generar cambios y/o recomendaciones que permitan ahorrar recursos en la compra y/o contratación de activos y servicios de TIC.</p> | <p>Optimización del gasto en recursos de TIC, validando que los criterios técnicos se cumplan buscando sinergia económica.</p> | <p>Objetivo logrado</p> | <p>Se brindó el apoyo necesario para la optimización de los recursos invertidos en TICs</p> |
| <p>Apoyar a la alta dirección proactivamente en el proceso previo a la generación del presupuesto 2024.</p> | <p>Presentación de gastos e inversiones en control de TI a la alta dirección.</p> | <p>Presentación de gastos e inversiones</p> | <p>Objetivo logrado</p> | <p>Se brindó el apoyo necesario para la optimización de los recursos invertidos en TICs</p> |
| <p>Brindar asesoría en el proceso de adquisiciones de hardware y software a los diferentes departamentos.</p> | <p>Reducción de costos</p> | <p>Ayudar a los departamentos en la optimización del gasto, en activos de TI</p> | <p>Objetivo logrado</p> | <p>Se brindó el apoyo y/o asesoría a los departamentos en las adquisiciones de tecnología en los momentos que se nos fue solicitado. Adicionalmente se recalcó vía oficio la necesidad de involucrar a TI en todos los proyectos de tecnología del CFIA desde el inicio.</p> |

OBJETIVO No.5. Mediante el comité de TI buscar el apoyo para implementar la gobernanza corporativa en materia de continuidad de las operaciones y manejo adecuado de la información de manera transversal en el CFIA para el 2023.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------------------|--|-------------------|--|
| Asesorar a los diferentes departamentos en pro de la generación de la documentación del plan de continuidad de negocios. | Obtención de documentación requerida. | Asesorar a los diferentes departamentos en pro de la generación de la documentación del plan de continuidad de negocios. | Objetivo logrado. | En este periodo no ha habido interés de continuar el comité de TI, a través de las reuniones realizadas con cada área de la organización, se ha orientado a cada departamento en la generación del documento de análisis de impacto para los diferentes servicios brindados. |
| Gestionar la aprobación de la política de continuidad de negocio | | Obtener la aprobación de una política de CN | Objetivo logrado | Se logró la aprobación de la política de continuidad de negocio. |

OBJETIVO No. 6. Informar a la organización del seguimiento de proyectos y logros del Depto. de Tecnologías de Información.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|--|------------------------|---|
| Generar periódicamente campañas a nivel interno y externo de diferentes temas correctivos, preventivos e informativos relacionados con tecnologías de la información. | Ejecutar 4 campañas. | Gestionar la generación de artes, videos, documentos, pruebas entre otros, para el caso de campañas externas solicitar el servicio a Comunicación. | Parcialmente cumplido. | Al no existir el comité de TI no se ha logrado impulsar el trabajo de los proyectos, sin embargo, se han realizado capacitaciones de diferentes herramientas para el uso de los funcionarios CFIA, entre ellas: Planner, White Board, Microsoft Forms, así como charlas de continuidad de negocio y otros temas a fin de que la organización aproveche sus recursos tecnológicos. |
| Generar un boletín bimensual de logros/trabajos | | Dar a conocer y concientizar a los | | En ausencia del comité de TI, solo se presentado los avances de proyectos |

| | | | | |
|--------------------------------------|--|---|--|--|
| realizados por el departamento de TI | | funcionarios y altos mandos del trabajo y logros del departamento. Dar a conocer mejoras y tips de en las tecnologías y plataformas del colegio | | en las reuniones de jefaturas y se dan charlas sobre continuidad de negocio orientadas a que los funcionarios CFIA conozcan de primera mano el esfuerzo de la organización para tener un plan que garantice la continuidad de los servicios que brinda |
|--------------------------------------|--|---|--|--|

OBJETIVO No. 7: Mantener la eficientemente operación de la infraestructura tecnológica de la institución en pro de que las operaciones basadas en ellas funcionen adecuadamente

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------------|--|-------------------|--|
| Gestión de las comunicaciones del colegio y sus sedes regionales en términos de red, internet y telefonía | Uptime de 99.8% Anual | Monitorear activamente las comunicaciones Garantizar la conectividad entre los dispositivos internos y hacia internet en función de lo necesario. Garantizar la correcta operación de la central telefónica, extensiones y el centro de atención telefónica. Generación de métricas y reporte de costos. | Objetivo logrado | Se cumple con el OLA mencionado |
| Gestión de la plataforma de servidores | Uptime de 99.8% Anual | Mantener la operación de la plataforma de servidores y los servicios que estos administran Monitorear activamente los servidores en sus diferentes capas. Velar por el desempeño y seguridad de los servidores Minimizar al máximo los riesgos operativos en pro de evitar caídas. | Objetivo logrado | Se cumple con el OLA mencionado |
| Gestión de la seguridad de la infraestructura | Revisiones periódicas aprobadas | Generar documentación regulatoria Gestionar la seguridad de la infraestructura en pro de mantener un ambiente seguro en términos de acceso a equipos, redes y aplicaciones | Objetivo logrado | Se realizan revisiones de accesos y permisos durante el periodo. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Obtener el respeto y valorización del criterio técnico y profesional del departamento de TIC por parte de la administración superior, así como el seguimiento de buenas prácticas de la industria que este equipo implementa. Esto incluye, pero no se limita a la priorización y planificación de proyectos y apego a las mismas de acuerdo con su urgencia (estratégica u operativa), análisis costo/beneficio y complejidad.
2. Lograr el apoyo para consolidar el Comité Tecnología del CFIA como el ente regulador de los proyectos tecnológicos y sus riesgos ya que en el periodo anterior no se logró obtener interés para mantenerlo vigente.
3. Que la organización practique una escucha empática sobre los desafíos y limitaciones, así como las obligaciones y responsabilidades inherentes al trabajo de TIC en el área de gestión de riesgos, administración de proyectos e inversiones tecnológicas.
4. Potenciar el talento humano, esto incluye, pero no se limita a la capacitación y el aprovisionamiento de las herramientas para el óptimo desempeño de las labores.
5. Continuar el alineamiento del equipo de TI con la industria en términos de:
 - Gestión de proyectos ágiles y entrega continua (DEVOPS)
 - implementación de otras soluciones de transformación digital como BPM, CRM, y RPA.
 - Patrones de arquitectura de software y lenguajes de programación.
 - Ciberseguridad ISO 27001 y continuidad de negocio 23001 y 22301.
 - Vigilancia de buenas prácticas corporativas de industria (ITIL/COBIT).
 - Seguimiento y gestión de los riesgos relevantes de TIC.

Directrices Estratégicas

1. Optimizar el uso de recursos de TIC mediante un servicio de alta calidad tanto internos como externos.
2. Planificar, diseñar, construir, documentar, mantener y mejorar los sistemas de información, las bases de datos y los esquemas de comunicación que soporten y faciliten la gestión institucional, a la vez que, coadyuven el alcance de los objetivos y el cumplimiento de la misión del CFIA.
3. Brindar asesoría técnica y estratégica en materia de tecnologías de información a la administración superior, en la determinación de políticas y directrices que orienten las decisiones y acciones que se tomarán para el logro de los fines y metas de la organización.
4. Potenciar la adquisición de un pensamiento organizacional consciente en torno a la continuidad del negocio y la ciberseguridad como ejes primordiales de todos los que utilizamos la plataforma tecnológica del CFIA.

Directrices Operativas

1. Administrar, mantener, mejorar y proteger los esquemas de comunicaciones del CFIA de forma eficiente.
2. Aplicar mecanismos de control, monitoreo y registro de información sobre los equipos, dispositivos, software y licencias de uso, de la mejor forma posible.
3. Brindar la posición y recomendación de TI en los proyectos de desarrollo de software, implementación de soluciones o selección de tecnologías de la organización de manera clara y directa evidenciando posibles riesgos y afectaciones al ecosistema de tecnología del CFIA.
4. Colaborar e impulsar mediante el Comité de TI los planes de continuidad de negocio (planes de contingencia y recuperación) y cualquier buena práctica en gestión y gobernanza de TIC que garanticen la operación de los sistemas de información y de comunicación del CFIA, para facilitar la continuidad del servicio que ofrece a los agremiados, instituciones y la sociedad civil.

Objetivos departamentales y su alineamiento

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Generar, proponer, mantener e implementar proyectos, productos y servicios tecnológicos cumpliendo con las mejores prácticas de industria y del área de la ingeniería informática en pro de generar valor a la institución. * | 04, 11, 22, 23, 25, 28, 31, 32 | 02, 03, 04, 05, 06, 07 | 08, 09, 11 |
| Robustecer el capital humano en beneficio de la estrategia tecnológica del CFIA. | 22, 24, 26, 29 | 02, 03, 04, 05, 06, 07 | 04, 05, 08, 09 |
| Implementar políticas, procedimientos y medidas de ciberseguridad y seguridad de la información acordes con las mejores prácticas de industria. | 22, 24, 26, 29 | 02, 03, 04, 05, 06, 07 | 09 |
| Asesorar a la organización sobre la adecuada presupuestación y necesidad de inversión en tecnología de la manera más eficiente posible. | 22, 25, 30, 31 | 02, 05, 07 | 12 |
| Mediante el comité de TI buscar el apoyo para implementar la gobernanza corporativa en materia de continuidad de las operaciones y manejo adecuado de la información de manera transversal en el CFIA para el 2024. | 22, 24, 2 | 02, 03, 04, 05, 06, 07 | 09 |
| Informar a la organización del seguimiento de proyectos y logros del Depto. de Tecnologías de Información. | 24 | 03, 04, 05, 06, 07 | 08 |
| Mantener la eficientemente operación de la infraestructura tecnológica de la institución en pro de que las operaciones basadas en ellas funcionen adecuadamente. | 29, 31, 32 | 03, 05, 06, 07 | 04, 09 |

* Según priorización de la Dirección Ejecutiva

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO No.1 Generar, proponer, mantener e implementar proyectos, productos y servicios tecnológicos cumpliendo con las mejores prácticas de industria y del área de la ingeniería informática en pro de generar valor a la institución.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|---|----------------|--|-----------------------------------|
| Implementar un plan de trabajo para la Bitácora Digital 2.0 una vez que sea recibido por el Departamento de TI | Plan estructurado | Avanzar en el proyecto al menos un 40% | Agosto 2024 | Alberto Chacón Giovanni Villavicencio | Una vez recibido de forma mensual |
| Implementar un plan de intervención arquitectónica para APCM | Plan estructurado y equipo trabajando en el proyecto | Avanzar en el proyecto de re-arquitectura técnica de la solución | Abril, 2024 | Alberto Chacón Giovanni Villavicencio | 4 meses |
| Continuar el desarrollo del APC 2.0 | Seguir cronograma de avance establecido | Avanzar en finalizar la solución | Diciembre 2024 | Alberto Chacón Giovanni Villavicencio | 6 meses |
| Mejorar los cableados de fibra óptica de las casas anexas al edificio central | Cableado realizado | Centralizar el backbone en el core Switch | Julio 2024 | Juan Diego Ramírez | 3 meses |
| Modernizar sistema de monitoreo de la infraestructura | Sistema de monitoreo actualizado en última versión | Mejorar el monitoreo de los dispositivos de misión crítica | Abril 2024 | Juan Diego Ramírez | 4 meses |
| Finalizar la migración de códigos fuentes a la nueva plataforma GitHub | Migración de los principales códigos en un 80% | Migrar exponencialmente por complejidad todos los códigos fuentes de aplicaciones core. | Diciembre 2024 | Giovanni Villavicencio | 4 meses |

OBJETIVO No.2 Robustecer el capital humano en beneficio de la estrategia tecnológica del CFIA.

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
|---|---------------------------|---|----------------|------------------------|------------------------|
| Certificación de al menos un miembro del equipo de T.I en la ISO 27001 | Examen de aprobación | Certificación conseguida | Abril 2024 | Giovanni Villavicencio | 4 meses |
| Certificación de al menos un miembro del equipo como Product Owner | Examen de aprobación | Certificación Aprobada | Abril 2024 | Giovanni Villavicencio | 4 meses |
| Capacitación en FirePower para el administrador de redes. | Capacitación aprobada | Crecimiento de conocimiento de la herramienta | Julio 2024 | Giovanni Villavicencio | 4 meses |
| Capacitación del recurso de arquitectura y los recursos de gestión en desarrollo en DEVOPS Fundamentals | Capacitación aprobada | Conocimiento del proceso de devops | Setiembre 2024 | Giovanni Villavicencio | 4 meses |
| Capacitación en administración de Softland | Capacitación Aprobada | Conocimiento del proceso de administración de Softland en miembros del equipo | Febrero 2024 | Giovanni Villavicencio | 4 meses |

OBJETIVO No.3 Implementar políticas, procedimientos y medidas de ciberseguridad y seguridad de la información acordes con las mejores prácticas de industria.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|---|------------------|------------------|------------------------|
| Definir el alcance del SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información). | Documentación sobre el alcance del SGSI | Aprobación del documento | Diciembre - 2024 | Christian Méndez | Semestral |
| Revisar y actualizar el contenido de las capacitaciones sobre seguridad de la información y ciberseguridad | Contenido Actualizado | Charlas de capacitación al personal sobre seguridad y ciberseguridad y campañas a través del Yammer | Diciembre - 2024 | Christian Mendez | Semestral |

OBJETIVO No.4 Asesorar a la organización sobre la adecuada presupuestación y necesidad de inversión en tecnología de la manera más eficiente posible.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|--|----------|--|------------------------|
| Orientar a la organización acerca de que tecnologías son aplicables a sus procesos y operaciones | Adquisiciones acertadas | Utilizar tecnologías que realmente aporten valor a la institución y que no solo sean tendencia. | 12 meses | Giovanni Villavicencio Juan Diego Ramírez | Labor constante |
| Cuidar los recursos económicos de la institución | Reducción de costos. | Realizar comparativas de precios al realizar las adquisiciones en pro de obtenerlas en las mejores condiciones Renegociar contratos con proveedores para la mejora de precios | 12 meses | Giovanni Villavicencio Juan Diego Ramírez | Labor constante |
| Optimización de procesos operativos | Reducción de costos | Revisar procesos, servicios, suscripciones y equipos para simplificar la operación y disminuir costos. Dar de baja recursos, equipos y/o sistemas no necesarios | 12 meses | Giovanni Villavicencio Juan Diego Ramírez | Labor constante |

OBJETIVO No.5 Mediante el comité de TI buscar el apoyo para implementar la gobernanza corporativa en materia de continuidad de las operaciones y manejo adecuado de la información de manera transversal en el CFIA para el 2024

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|---------------------------------------|----------|--|------------------------|
| Concluir la documentación de los procesos, procedimientos, políticas y herramientas para la realización del BIA, BCP y otros procesos de CN para el DTI. | 100% de la documentación del BIA y el BCP y generación de los grupos de trabajo para su aplicación | Proceso constante en el periodo | 12 meses | Christian Méndez | Trimestral |
| Impulsar por medio del comité de TI, la implementación de forma transversal a la organización donde cada área funcional desarrolle la documentación para la clasificación de la información en un Sistema General de Privacidad de la información. | Generación de los documentos iniciales | Proceso constante durante el periodo. | 12 meses | Christian Méndez Giovanni Villavicencio | Trimestral |

OBJETIVO No.6 Informar a la organización del seguimiento de proyectos y logros del Depto. de Tecnologías de Información

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|---|-------|--|------------------------|
| Generar un boletín trimestral de logros/trabajos realizados por el departamento de TI Dar a conocer y concientizar a los funcionarios y altos mandos del trabajo y logros del departamento. | 4 informes anuales a toda la organización | Informar a los colaboradores de nuevas funcionalidades, proyectos y tecnologías que el DTI tiene para la organización | 2024 | Christian Méndez | Trimestral |
| Generar capacitaciones sobre Continuidad, Ciberseguridad, gestión de Proyectos y Herramientas de Software del CFIA | 4 semestrales. | Informar y evangelizar en la organización sobre los temas relativos a la tecnología. | 2024 | Christian Méndez Giovanni Villavicencio | Semestral |

OBJETIVO NO.7 Mantener la eficientemente operación de la infraestructura tecnológica de la institución en pro de que las operaciones basadas en ellas funcionen adecuadamente.

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
|---|--|---|----------|--------------------|------------------------|
| Gestión de las comunicaciones del colegio y sus sedes regionales en términos de red, internet y telefonía | <p>Monitorear activamente las comunicaciones</p> <p>Garantizar la conectividad entre los dispositivos internos y hacia internet en función de lo necesario.</p> <p>Garantizar la correcta operación de la central telefónica, sus extensiones y el centro de atención telefónica.</p> <p>Generación de métricas y reporte de costos.</p> <p>Simplificar la administración de las telecomunicaciones.</p> | Uptime de 99.8% | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Semanal |
| Gestión de la plataforma de servidores | <p>Mantener eficientemente la operación de la plataforma de servidores y los servicios que estos administran</p> <p>Monitorear activamente los servidores en sus diferentes capas.</p> <p>Velar por el desempeño y seguridad de los servidores</p> <p>Minimizar al máximo los riesgos operativos en pro de evitar caídas.</p> <p>Simplificar la administración de la plataforma de servidores.</p> | Uptime de 99.8% | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Mensual |
| Gestionar de la seguridad | <p>Gestionar la seguridad de la infraestructura en pro de mantener un ambiente seguro en términos de acceso a equipos, redes y actualizaciones</p> | Revisiones periódicas aprobadas | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Mensual |
| Simplificar la administración de la infraestructura y telecomunicaciones de TI | <p>Mejoramiento de procesos, perfilación y agrupación de funciones, simplificar las tareas administrativas de la gestión de infraestructura de TI</p> | Reducción de tareas operativas en al menos un 20% | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Trimestral |
| Mantener un grado de satisfacción por encima de 4.85 sobre 5 en la calidad de los servicios que se | <p>Brindar calidad y satisfacción a los clientes internos en la atención de casos</p> | Calificaciones de clientes por encima de 4.85 en las solicitudes de | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Mensual |

| | | | | | |
|---|--|--|----------|--------------------|------------|
| brindan en la mesa de ayuda de TI | | mesa de ayuda | | | |
| Gestión del mantenimiento de los dispositivos de capa base y central de teléfonos para asegurar su correcto funcionamiento. | Reportes de mantenimiento realizado | Uptime de 99.8% y | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Bimensual |
| Gestión del licenciamiento del Software | 100% del Software con su licencia o suscripción al día | Mantener el 100% del software utilizado por la institución de manera legal | 12 meses | Juan D Ramirez | Trimestral |
| Gestión de las actualizaciones | Mantener los Dispositivos, servidores y software en sus versiones más recientes y estables | 100% de los dispositivos actualizados | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Trimestral |
| Gestión de contratos de operación outsource | Ejecución de los contratos de servicios outsource | Asegurar que los servicios contratados en materia de operaciones de TI se realicen de forma correcta | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Trimestral |
| Gestión de los respaldos de información | Copias de seguridad aseguradas y disponibles | Realizar respaldos de información confiables en disco, cinta y repositorios externos | 12 meses | Juan Diego Ramirez | Semanal |

DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Ser una extensión del CFIA en cada una de las regiones, permitiéndose profundizar la relación con el miembro CFIA y el usuario en general, mediante la continuidad en el servicio y la proyección de la organización a nivel local.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

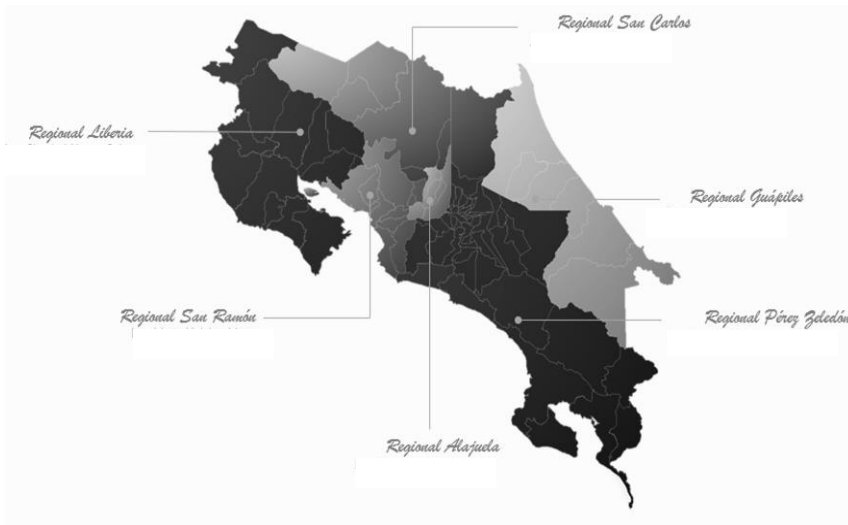
Para abordar de manera más integral el quehacer regional, en atención a las distintas partes interesadas, este se ha organizado en tres grandes ejes, como lo son:

- Gestión de servicio, es todo aquello relacionado con trámites CFIA.
- Comunidad y ambiente, es aquello orientado a promover espacios para propiciar interacción, compartir conocimiento, dilucidar inquietudes, negociación, aporte a la comunidad, sostenibilidad y otros.
- Proyección CFIA, todo aquello que permita visibilizar el quehacer del CFIA, Colegios miembros y Mutualidad CFIA, de las ingenierías, la arquitectura, consultorías y construcción, participación en comisiones regionales, acercamiento con clientes potenciales, logro de convenios, relacionamiento con Municipalidades y demás instituciones locales, entre otros.



Con la definición anterior, se agruparon las actividades y tareas que se atienden a nivel regional, para el periodo de octubre, 2022 y setiembre, 2023 los datos registrados arrojan los siguientes resultados:

Lo atendido
OCT 2022-SET 2023



Gestión de servicio

- 4454 Consultas presenciales atendidas
- 4564 Consultas Telefónicas atendidas
- 1550 Consultas vía e-mail atendidas
- 1011 Consultas vía WhatsApp atendidas
- 14 inscripciones de empresas recibidas
- 388 Expedientes de incorporación recibidos
- 140 Kits de incorporación entregados
- 1078 Planos APC revisados/procesados
- 4297 Planos APT revisados/procesados
- 9670 Otros trámites atendidos
cambios de profesional y resellos, verificaciones eléctricas
- 29 capacitaciones
6 de ellas coordinadas con Cendepr para instituciones locales

Proyección CFIA

- 2 exposiciones en el parque: Liberia y Palmares
Actividad en conjunto con los Colegios miembros
- 54 seguimientos a Municipalidades
Uso de plataforma u otra colaboración
- 4 acercamiento clientes potenciales
3 participaciones como jurado de trabajos de estudiantes
1 participación en feria local, Cañas
- 3 participación en Concejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional (CCCI)
Orotina, San Ramón, Liberia, Pococí
- 3 participaciones en Agencias Regionales de Desarrollo (AREDES)
Brunca, Pacífico y Chorotega)
- 3 participaciones en Comité de emergencia
Pacífico, San Ramón y Pérez Zeledón
- 4 otras participaciones
Comité Consultivo Enlace INA
Comisión Integral de los Residuos Sólidos San Carlos
Comisión Revisora Plan Regulador
Cámara de Comercio Industria y Turismo Zona Norte

Comunidad y ambiente

- 36 Casos CRC
- 94 auditorías de Viviendas de interés social
- 5 sesiones con Comisiones Regionales
1 reunión de trabajo por regional. Actividad en conjunto con los Colegios miembros
- 2 proyectos de voluntariado
Colaboración en visitas de campo
- 6 actividades del 120 aniversario (Apoyo)
612 profesionales participantes
- 6 programa de Bandera azul
1 participación por regional
San Carlos, San Ramón
Guápiles, Liberia, Alajuela
Pérez Zeledón





OTRAS CONSIDERACIONES:

- **Personal**

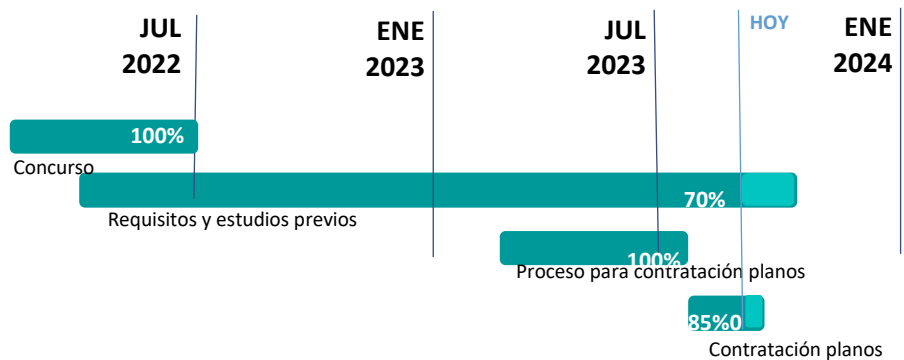
Durante el primer semestre del 2023, se presentó una importante rotación de personal, y hubo la necesidad de reemplazar 4 recursos, todos ellos en diferentes Oficinas Regionales, lo que ha implicado un proceso de aprendizaje y adaptación.

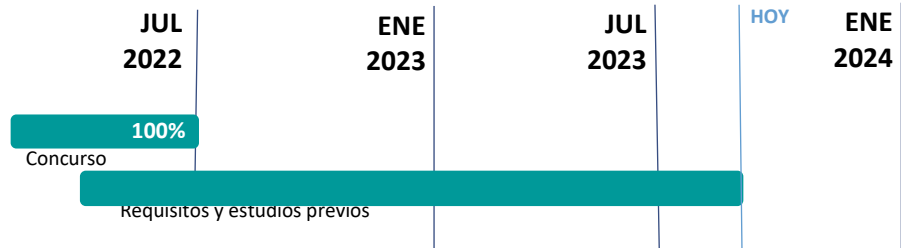
- **Construcciones de las Sedes Norte y Sur:**

Desde finales del 2022 y durante todo el 2023, se ha atendido el proceso para lograr la construcción de la Sede Regional Sur, en Pérez Zeledón y la Sede Regional Norte, en San Carlos.

Mediante concursos liderados por el Colegio de Arquitectos de Costa Rica, se logró obtener el anteproyecto arquitectónico durante el segundo semestre del 2022 para ambas Sedes.

Durante el 2023 se ha dado continuidad concretando o actualizando estudios preliminares y registros de los anteproyectos arquitectónicos, así como también se ha iniciado el proceso de contratación de planos constructivos para la Sede Regional Sur.





Resultados por objetivo

| OBJETIVO N°1. Apoyar los procesos de la organización | | | | |
|---|--|------------------------------------|------------------------|--|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Facilitar el proceso de Negociación Directa entre las partes o mediante la Resolución Alternativa de Conflictos | Cantidad de acuerdos vs Cantidad de casos CRC atendidos | 75% de acuerdos | 20% de casos resueltos | Se trasladó al dueño de proceso 10 casos y un porcentaje importante se encuentra en condición de resguardo, al pendiente de alguna acción de las partes interesadas. |
| Contribuir con el registro de profesionales y el control del ejercicio profesional | Cantidad de solicitudes de inspección | 100% de las solicitudes ingresadas | 100% | En total se atendieron 2 solicitudes de inspección más 94 auditorías de viviendas de interés social |
| | Cantidad de subsanaciones del total de documentos para incorporación | 10% en correcciones | 7% | Se recibieron 388 expedientes y 27 solicitudes de subsanación |
| Contribuir en el registro de la responsabilidad profesional y sellado de proyectos (APC y APT) | Cantidad de registros | 25 APC/ 60 APT | 18 APC/ 48 APT | El personal que atendía esta labor dejó de laborar para el CFIA entre los meses de enero y febrero, 2023. |
| | Tiempo de atención de resellos y cambios de profesional | 48 hrs | Promedio 30 horas | Al ser una cola virtual es normal que se atiendan casos que ingresaron el día anterior |

OBJETIVO N°2. Crear un buen clima de organizacional y contar con un recurso humano capacitado y motivado

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|-----------------------|---|---|
| Promover la capacitación a los colaboradores | Cantidad de horas | 24 horas | 18 horas | Se ha dado la oportunidad de que el personal participe de Congreso BIM, planner, cursos externos algunos organizados por el gobierno, metodologías ágiles, entre otros. Las horas pendientes se esperan abordar en lo que resta del 2023 |
| Proponer y realizar las horas de voluntariado | Cantidad de horas | 16 horas | 10 horas promedio | Para el tercer cuatrimestre del 2023 se espera atender las horas restantes. Estos programas atienden también a los parámetros del PBAE. |
| Generar espacios que promuevan la integración, motivación y liderazgo del personal | Cantidad de actividades | Al menos una dinámica | 2 reuniones de departamento al año de manera presencial y una reunión mensual de manera virtual | Se aprovecha el espacio para involucrarlos en actividades que organizó el CFIA, por ejemplo: celebración del 120 aniversario, celebración día del padre/madre. Además, se brindó al personal capacitación con expertos en temas de: servicio al cliente y los pilares de la transformación digital, ambos con el objetivo de incursionar en procesos que la organización propone implementar, por ejemplo: metodologías o marcos de trabajo ágiles. |

OBJETIVO N°3. Incrementar los ingresos de la organización

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|---|--|--|
| Llevar el control del ingreso por ventas de artículos, cursos | Monto de ingreso de facturación por estos rubros | 1.500.000,00 de colones | ₡1,734,580.40 | Monto total de venta de artículos, durante el periodo no se realizaron capacitaciones que implicaran algún pago. |
| Obtener patrocinios de empresas que apoyen actividades que se realicen a nivel regional | Cobertura de gastos de la actividad | 80% del gasto por actividad | 80% del gasto de charla perspectivas de la construcción 20% del monto asignado para las actividades del 120 aniversario | Para la charla de perspectivas de la construcción, se logró cubrir el refrigerio de estas actividades alcanzándose un monto de ₡550,000.00. Por otra parte, se logró un 20% de patrocinios locales para aportar a las actividades del 120 aniversario. |
| Generar un ahorro económico con la reducción de consumos que se analizan en el programa de PBAE | Reducción de consumos | 1% de reducción, según lo establecido en PBAE | 0% | Para el caso de combustible debido a mayores desplazamientos es difícil alcanzar esa reducción, no obstante, el programa no castiga incrementos siempre y cuando tengan una justificación válida. En el resto de los consumos se están manteniendo valores similares a lo reportando en años anteriores. |

OBJETIVO N°4. Promocionar los servicios del CFIA a nivel regional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|-----------------|-------------------|--|
| Seguimiento en el uso de las plataformas CFIA | Cantidad de reuniones | 1 por Municipio | 54 municipios | Se dio seguimiento a uso de plataformas u otras necesidades de las Municipalidades Regionales |
| Capacitación en temas de interés general para conocimiento de la comunidad | Cantidad de actividades | 2 | 2 actividades | Gas LP para comercios, Fortuna Instalaciones Eléctricas Seguras, Cañas |
| Promover PBAE la red y cadena de valor | Evidencia del acercamiento y promoción del PBAE | 2 por regional | 2 por regional | Para la obtención de las estrellas 3 y 4 se requiere dar el acompañamiento a la red y cadena de valor, pese a que la Regional Sur, no logró en el 2022 la quinta estrella, sí se brindó el acompañamiento. |

| OBJETIVO N°5. Responder a las expectativas de los profesionales | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|--|--|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Apoyar y /o gestionar temáticas de capacitación según la necesidad regional o nacional | Cantidad de actividades efectivos | 70 actividades | 29 actividades | Debido a la rotación de personal y a la atención de actividades como el 120 aniversario, no fue posible concretar la meta que se propuso. Sin embargo, se espera abordar algunos temas en lo que resta del 2023 |
| | Horas de capacitación | 85 horas | 29 horas | Las actividades en su gran mayoría fueron virtuales y el tiempo promedio de duración fue de una hora |
| | Cantidad de participantes | 1 500 asistentes | 407 participantes | Pese a que las listas de inscripciones registran números superiores, finalmente se contabiliza las personas que efectivamente asistieron a cada actividad |
| Apoyo y/o gestión de actividad de integración regional | Cantidad de participantes | 250 | 612 | Con motivo de la actividad del 120 aniversario, se logró una participación importante, el dato reportado corresponde únicamente a los profesionales asistentes. |
| Seguimiento proyecto construcción Oficinas Regionales | Evidencia del seguimiento | 4 evidencias | Más de 4 evidencias | Estudio de suelos Estudio hidrológico Cartel Concurso Planos Constructivos Contratación de Ramal Limpieza de terreno Actualización de documentación |
| Aplicar encuestas de satisfacción del cliente (PNP) | Satisfacción cliente | 70% | 87% | Promotores 90%, pasivos 7% y detractores 3% |
| Incorporar el uso de aplicaciones móviles para informar a los profesionales de las regiones | Cantidad de profesionales | 100 profesionales por regional | 173 profesionales en promedio por Regionales | En términos generales la mayoría de las oficinas regionales han logrado incorporar y comunicarse por este medio con más de 100 profesionales. Considérese que también se requiere de la autorización de profesionales para incorporarles a la lista de difusión. |

| OBJETIVO N°6. Fortalecer el vínculo con profesionales potenciales | | | | |
|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------|---|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Generar espacios de participación en centros educativos para incentivar el estudio de carreras de ingeniería y de arquitectura y para informar sobre el CFIA | Cantidad de actividades | Al menos 2 por Cuatrimestre | 4 participaciones | Jurado en defensa de trabajos finales de graduación de la carrera de ing. Hidrológica de la UNA, Liberia Jurado del FEA 2023- en la parte de artes gráficas de estudiantes de primaria, San Carlos Jurado en feria técnica primera edición CTP General Viejo, Pérez Zeledón Participación en feria local, Cañas 2 exposiciones de arquitectura e ingeniería al parque, Liberia y Palmares |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Recurso humano comprometido, calificado y confiable.
2. Conocimiento y análisis de audiencia.
3. Entendimiento del dinamismo de la región y participación en temas de interés; así como la generación de alianzas estratégicas con partes interesadas del área de influencia.
4. Atención y servicio al cliente capaz de satisfacer las expectativas y necesidades del usuario.
5. Interacción y comunicación interdepartamental eficaz
6. Contribuir con el desarrollo integral de los profesionales y clientes en general por medio de ideas creativas e innovadoras
7. Obtención de patrocinios de empresas que apoyen actividades que se realicen a nivel regional.
8. Desarrollar y fomentar hábitos que minimicen el impacto del CFIA en su entorno en concordancia con la política de sostenibilidad.

Directrices Estratégicas

1. Aplicar encuestas de satisfacción de clientes.
2. Procurar la promoción continua de todas las áreas y servicios de la organización a nivel regional.
3. Continuar con la estrategia ambiental por medio de la incorporación de otros grupos de interés a nuestra gestión.

4. Apoyar a cada funcionario en el fomento de su responsabilidad, crecimiento personal e integral.
5. Posicionar al CFIA como fuente de consulta a nivel regional.
6. Propiciar, mantener y mejorar el vínculo entre el CFIA, sus miembros y demás partes interesadas.
7. Desarrollar una estrategia de marketing regional acorde a la audiencia regional.

Directrices Operativas:

1. Propiciar iniciativas que impulsen el nivel de compromiso y conexión que el equipo tiene con el CFIA: estrategia employee engagement.
2. Comunicación interna, efectiva y eficaz, con los departamentos dueños del proceso, Mutualidad CFIA y Colegios Miembros.
3. Rendición de cuentas para el seguimiento y control de tareas en atención al logro de los objetivos.
4. Monitorear constantemente del acontecer regional.
5. Implementar metodología ágil como forma de trabajo para adaptar e incorporar el cambio constante.
6. Generar mejores condiciones, ambiente físico y equipamiento, para el buen desempeño de las labores asignadas.
7. Aplicar criterios de innovación para la realización de gestiones más sostenibles.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| Objetivos del Departamento/Dirección | Contribución (Impacto) | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | Objetivos Estratégico CFIA | Materias Fundamentales (RS) | Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) |
| Apoyar los procesos de la organización | 11, 13, 25, 32 | 1, 5, 6, 7 | 6, 7, 9, 10 |
| Crear un buen clima organizacional y contar con un recurso humano capacitado y motivado | 22, 23, 24, 26 | 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5, 8 |
| Incrementar los ingresos de la organización | 30 | 1, 7 | 8, 12 |
| Promocionar los servicios del CFIA a nivel regional | 1, 2, 4, 5, 7, 15, 16, 19, 20, 32 | 4, 6, 7 | 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17 |
| Responder a las expectativas de los profesionales | 7, 9, 10, 32 | 6 | 4, 16, 17 |
| Fortalecer el vínculo con profesionales potenciales | 9, 10 | 6 | 4, 16, 17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

| OBJETIVO NO. 1: Apoyar los procesos de la organización | | | | | |
|---|--|------------------------------------|---------|--|------------------------|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
| Facilitar el proceso de Negociación Directa entre las partes o mediante la Resolución Alternativa de Conflictos | Cantidad de casos resueltos vs Cantidad de casos CRC atendidos | 50% de acuerdos | Anual | Coordinador de la Oficina Regional | Mensual |
| Contribuir con el registro de profesionales y el control del ejercicio profesional | Cantidad de solicitudes de inspección o auditorias de vivienda de interés social | 100% de las solicitudes ingresadas | Anual | Coordinadores de las Oficinas Regionales | Mensual |
| | Cantidad de subsanaciones del total de documentos para incorporación | 10% en correcciones | Anual | Funcionarios de cada Regional | Bimestral |
| Contribuir en el registro de la responsabilidad profesional y sellado de proyectos (APC) | Tiempo de atención de resellos y cambios de profesional | 48 hrs | Mensual | Oficinistas Regionales | Mensual |
| | Verificaciones eléctricas | | | | |

OBJETIVO NO. 2: Crear un buen clima de organizacional y contar con un recurso humano capacitado y motivado

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|------------------------|---------------|---|------------------------|
| Promover la capacitación a los colaboradores | Cantidad de horas | 24 horas | Anual | Coordinadores de Oficinas Regionales Jefatura Departamento | Trimestral |
| Proponer y realizar las horas de voluntariado | Cantidad de horas | 16 horas | Anual | Funcionarios del Departamento | Semestral |
| Generar espacios que promuevan la integración, motivación y liderazgo del personal | Cantidad de actividades | Al menos una actividad | Cuatrimestral | Funcionarios del Departamento | Anual |

OBJETIVO NO. 3: Incrementar los ingresos de la organización

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|---|-------|--|------------------------|
| Llevar el control del ingreso por ventas de artículos, cursos | Monto de ingreso de artículos vendidos | 1.600.000,00 de colones | Anual | Funcionarios de cada Regional | Mensual |
| Obtener patrocinios de empresas que apoyen actividades que se realicen a nivel regional | Cobertura de gastos de la actividad | 80% del gasto por actividad | Anual | Coordinadores de las Oficinas Regionales | Semestral |
| Generar un ahorro económico con la reducción de consumos que se analizan en el programa de PBAE | Reducción de consumos | 1% de reducción, según lo establecido en PBAE | Anual | Funcionarios de cada Regional | Mensual |

OBJETIVO NO. 4: Promocionar los servicios del CFIA a nivel regional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|----------------|-----------|--|------------------------|
| Relacionamiento y seguimiento a Municipalidades e instituciones con presencia local | Cantidad de reuniones | 2 | Mensual | Coordinadores de las Oficinas Regionales Jefatura del departamento | Semestral |
| Capacitación en temas de interés general para conocimiento de la comunidad | Cantidad de actividades | 2 | Semestral | Coordinadores de las Oficinas Regionales Jefatura del departamento | Mensual |
| Promover PBAE la red y cadena de valor | Evidencia del acercamiento y promoción del PBAE | 2 por regional | Anual | Coordinadores de las Oficinas Regionales | Cuatrimestre |

Objetivo No. 5: Responder a las expectativas de los profesionales

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|------------------------------|-----------|--|------------------------|
| Apoyar y /o gestionar temáticas de capacitación según la necesidad regional o nacional | Cantidad de actividades | 60 cursos | Anual | Coordinadores de las Oficinas Regionales Jefatura del departamento | Mensual |
| | Horas de capacitación | 60 | | | |
| | Cantidad de participantes | 700 | | | |
| Apoyo y/o gestión de actividad de integración regional | Cantidad de participantes | 300 | Anual | | Mensual |
| Seguimiento proyecto construcción Oficinas Regionales | Evidencia del seguimiento | 2 evidencias | Anual | | Trimestral |
| Aplicar encuestas de satisfacción del cliente (PNP) | Satisfacción cliente | 70% | Semestral | | Bimensual |
| Atención de consultas telefónicas, presenciales, correos electrónicos, WhatsApp | Cantidad de consultas | 100% atendidas o canalizadas | Anual | Funcionarios del Departamento | Mensual |

OBJETIVO NO. 6: Fortalecer el vínculo con profesionales potenciales

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|-----------------------------|--------------|--------------------------------------|------------------------|
| Generar espacios de participación sea en centros educativos u otros para incentivar el estudio de carreras de ingeniería y de arquitectura y para informar sobre el CFIA | Cantidad de actividades | Al menos 2 por Cuatrimestre | Cuatrimestre | Coordinadores de Oficinas Regionales | Bimensual |



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PROCESOS

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Implementar una cultura de mejoramiento continuo en el CFIA, a través de la adopción de modelos de procesos y análisis de información. Realizar inteligencia analítica por medio de análisis geoestadístico de los procesos y bases de datos del CFIA, que permita a la administración tomar decisiones basados en fundamentos técnicos. Gestionar de forma exitosa los proyectos que sean asignados por la Administración Superior del CFIA.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

El sistema de Gestión de Documentación se ha consolidado como el mecanismo organizacional para el manejo de los documentos que permiten una operación exitosa. El departamento ha trabajado en la revisión y creación de 270 documentos



De igual forma, se brinda acompañamiento en la mejora de procesos a los departamentos y colegios del CFIA. En cada caso, en conjunto con los responsables del proceso, se optimizan los servicios que el CFIA brinda a sus agremiados y partes interesadas.

El BCCR solicitó una actualización y creación de nuevos prototipos constructivos, al cumplir 10 años del cambio de año base. Este proyecto se inició a finales del año pasado y se espera continuar en los siguientes períodos. Los cambios en la Ley de Contratación Administrativa generaron un retraso en la ruta inicial planteada.



VISTA ISOMETRICA IZQUIERDA



VISTA ISOMETRICA DERECHA



VISTAS DE PLANTAS



VISTA POSTERIOR



La gestión de indicadores se ha consolidado en la organización y en conjunto con personal de otras direcciones, se ha avanzado en los sitios de gestión operativa en SharePoint, que permita tener tableros de control de indicadores, así como tableros de gestión operativa. Durante el año 2023 el avance ha sido significativo en la Dirección Administrativo-Financiera.



El Departamento ha colaborado en la presentación del CFIA ante organizaciones internacionales, y esto ha llevado a la obtención de dos premios de gran relevancia. La plataforma APC y APT recibieron un premio por parte de FIDIC (Federación Internacional de Ingenieros Consultores) y el CFIA uno de la IAF (Federación Internacional de Astronáutica) por el impulso de niñas en el tema aeroespacial.



El departamento ha representado al CFIA en muchas charlas y paneles, tanto a nivel nacional como internacional. Se da particular importancia a involucrar a las mujeres en las carreras STEAM.



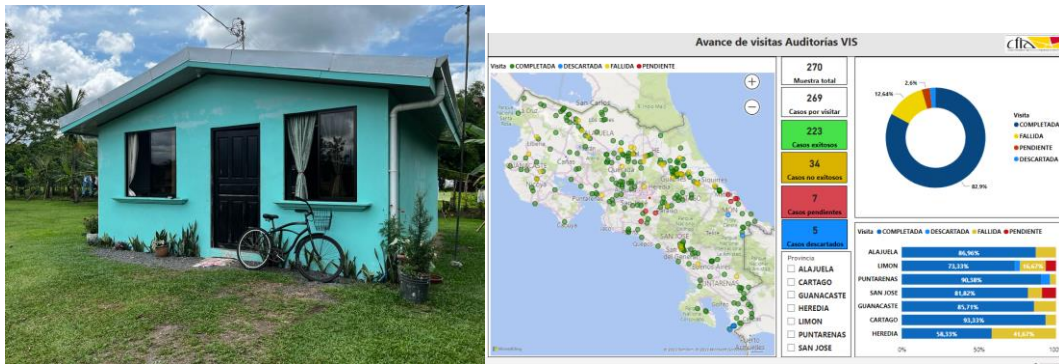
FIDIC's latest webinar, which took place on 22 June 2023, was a special event to launch the latest State of the World report, *Digital Technology on a Path to Net Zero*. The report highlights how digital technology is being used in the engineering, construction and infrastructure sector and how it is being applied to agendas such as carbon reduction, net zero and the fight against climate change.



El CFIA ha trabajado con estudiantes universitarios en el desarrollo de investigaciones, que están orientadas en el tema del ordenamiento territorial. Esto permite que el CFIA genere insumos estratégicos para la toma de decisiones. Se han desarrollado casos en La Unión, Tibás y Dota. En la foto, la defensa de María Alejandra Acuña, estudiante de Geografía de la Universidad Nacional.



Por segundo año consecutivo, el Departamento tuvo a su cargo la elaboración de la XII Auditoría de Viviendas de Interés Social. Este proceso permite que el país conozca de forma estadística, el estado de la vivienda de interés social. Este proyecto se maneja con metodologías de Gestión de Proyectos, en aras de buscar la eficiencia durante el desarrollo de las visitas en campo, el trabajo previo y la elaboración del informe final.



El CFIA ha sido invitado por parte de la OPS Costa Rica, en la validación de la herramienta Hospitales Inteligentes, en conjunto con expertos de América Latina. La sociedad civil encuentra en el CFIA un aliado experto que permite la mejora de sus procesos.



Resultados por objetivo

| OBJETIVO 1. Generación de Información | | | | |
|--|--|--|--|---|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Generar información geoestadística solicitada por las partes interesadas | Conexiones, reporte de informes y presentaciones | Presentar documentos solicitados en el plazo | Se han generado todos los informes solicitados | Se consolidó la conexión en XML con el INEC. Con el BCCR se sigue trabajando en envío de XML para encuesta. Se mantiene el reporte mensual en x/xs para la CCC. |
| Depuración de bases de datos | Reporte mensual | Actualizar estadísticas de forma mensual | Todos los meses la información se presenta | Se han automatizado todas las bases que pueden estar conectadas de forma directa. La actualización de APC ha cumplido con los tiempos. |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| Promover la base de datos y tableros del CFIA | Enlaces y conexiones con instituciones | Aumentar la cantidad de persona que utilizan la base del CFIA | Se mantiene el contacto con las instituciones y partes interesadas. Se realizan presentaciones en empresas. | El trabajo con empresas constructoras y entes ha sido importante, pues cada vez más se reconoce al CFIA como un ente técnico. |
|---|--|---|---|---|

OBJETIVO 2. Mejora Continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|-----------------|--|--|
| Sistema de Gestión de Documentación | Mantener vigencia de documentos | Labor constante | Que los documentos publicados estén vigentes | Durante este año se realizaron unas mejoras en el proceso, para que la generación de documentos sea más rápida. |
| Sistema de indicadores y tableros de tomas de decisiones | Generar los sistemas y tableros solicitados de forma interna o por partes interesadas | Labor constante | Responder las solicitudes de elaboración de tableros y sistemas de indicadores | Se han encontrado personas aliadas en otras direcciones del CFIA que facilitan la gestión de sitio SharePoint. Se tuvo un avance importante con la DAF |
| Revisión y mejora de procesos | Acompañamiento a revisión de procesos | Labor constante | Acompañar a diferentes áreas en la revisión y mejora de los procesos internos | Se pudo realizar este trabajo. A veces el resultado final es crear un documento del SGD. |

OBJETIVO 3. Proyectos

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|-------------------------|---------------------------|------------------|--|---|
| Auditoría de Viviendas | Elaboración de informe | A noviembre 2023 | Terminando las visitas. En proceso de inicio de elaboración de informe | Este proyecto queda dividido. Se indica avance a setiembre 2023 |
| Proyecto BCCR | Entrega de documento | A diciembre 2022 | Documento entregado | Se realizó una parte del proyecto. El resto se planeó hacer durante el 2023, pero no se alcanzó. Se tiene planeado hacer para el 2024 |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Independencia, imparcialidad, transparencia e integridad
2. Capacidad de innovación
3. Conocimiento de la organización
4. Credibilidad
5. Generar valor agregado a la organización
6. Simplificación de procesos
7. Personal con capacidad de investigación

Directrices Estratégicas

1. Mantener y consolidar el Sistema de Gestión de Documentación
2. Desarrollar sistemas de gestión de Indicadores, que permita generar tableros para toma de decisiones
3. Consolidar la base de datos de APC del CFIA como la única base primaria de registro de responsabilidad profesional de las ingenierías y de la arquitectura de Costa Rica.
4. Brindar valor agregado a las bases de datos del CFIA a través de análisis geoestadístico.
5. Fomentar la toma de decisiones basada en información proveniente de indicadores de gestión.
6. Usar las capacidades generadas en el departamento para brindar procesos de mejora con las partes interesadas del CFIA.
7. Permitir que el CFIA siga incidiendo en sus áreas de interés a través de proyectos desarrollados de forma exitosa.

Directrices Operativas

1. Desarrollar servicios con tecnología de vanguardia, analizando nuevas soluciones que incorporen las últimas aplicaciones y tecnología existente.
2. Promover el uso adecuado del Sistema de Gestión de Documentos.
3. Velar que los documentos del SGD de encuentren vigentes.
4. Asumir el compromiso de cumplir con todos los requisitos legales y reglamentos que afecten los servicios del CFIA.
5. Capacitar y promover el uso de las herramientas de datos abiertos que el CFIA tiene a disposición de la sociedad y parte interesadas.
6. Inclusión de elementos de análisis geoespacial en los productos que elabora el CFIA.
7. Mantenerse actualizado en técnicas de gestión de datos e información.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Generar información solicitada por los clientes internos y externos del CFIA | 1, 2, 4, 29 | 2, 6, 7 | 4, 8, 12 |
| Generar una cultura de mejoramiento continuo en el CFIA, por medio de implementación de modelos de procesos, gestión de indicadores y tableros de control | 19, 22, 23, 28, 29, | 2, 5, 7 | 8, 10, 13, 15 |
| Gestionar de forma exitosa los proyectos asignados por la Administración Superior | 2, 3, 4, 25, 29, 30 | 6, 7 | 9, 11, |

PLAN OPERATIVO 2024:

| OBJETIVO NO. 1: Generación de Información | | | | | |
|--|---|---|-----------------|-------------|------------------------|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
| Generar información geoestadística solicitada por las partes interesadas | 100% de información solicitada | Presentar información en plazo acordado (SLA) | Labor constante | Jefatura | Trimestral |
| Depuración de bases de datos | Entregar reporte y actualizar base de datos en primeros 5 días | Actualizar base de datos en primeros 5 días | Mensual | Jefatura | Mensual |
| Promover la base de datos y tableros del CFIA | Aumentar la cantidad de partes interesadas usuarias de servicios estadísticos | Aumentar enlaces con partes interesadas | Labor constante | Jefatura | Trimestral |

OBJETIVO NO. 2: Mejora Continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|---|-----------------|----------------------------------|------------------------|
| Sistema de Gestión de Documentación | Vigencia de documentos publicados Creación de documentos en áreas que no manejan | Que todos los documentos se encuentren actualizados | Labor constante | Gestor de Servicios (industrial) | Trimestral |
| Sistema de indicadores y tableros de tomas de decisiones | Responder las solicitudes de elaboración de tableros y sistemas de indicadores | Cumplir con los plazos acordados con el cliente (SLA) | Labor constante | Asistente profesional | Trimestral |
| Revisión y mejora de procesos | Atención de solicitudes | Atender en el plazo convenido con el solicitante | Labor constante | Asistente profesional | Trimestral |

OBJETIVO NO. 3: Proyectos

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|-------------------------------------|--|------------------------------|-------------|------------------------|
| Proyectos asignados por la Administración Superior | Finalización y entrega del proyecto | Cumplir con el plazo y calidad acordada con el cliente (SLA) | Cada proyecto tiene su plazo | Jefatura | Semestral |

OFICINA DE CONTROL DE INSTALACIONES (OFICIE)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Velar por la excelencia de los profesionales en el desarrollo de su ejercicio profesional responsable en el área electromecánica, para coadyuvar con la seguridad y el progreso del país.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

- En 9 meses se han realizado 814 visitas de inspección, en las que se ha verificado que la obra en construcción o finalizada coincide con los planos diseñados o finales según corresponda, el Código Eléctrico Nacional y la normativa técnica vigente.
- Se genera por cada visita de inspección un reporte técnico que se le remite a los profesionales para que sean subsanadas las inconsistencias encontradas.
- Además, los inspectores de la OFICIE realizaron visitas a proyectos de interés del CFIA.
- Los reportes de inspección que evidencien posibles riesgos para la vida o los bienes se remiten al área correspondiente (CAV - CCO).
- Se ha recopilado información de las faltas más comunes evidenciadas en la revisión de planos y en inspección con el fin de suministrar un insumo a la Dirección de Ejercicio Profesional y otros.
- Reuniones con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica para coordinar y realizar inspecciones conjuntas.
- Visitas a las municipalidades y compañías de servicios de suministro eléctrico para coordinar y aplicar las normas y reglamentos del sector eléctrico.
- Charlas técnicas sobre ética profesional, trámite de planos eléctricos y de la normativa eléctrica vigente.
- Responder consultas sobre procedimientos, tramitología de planos, inspecciones referidas a construcciones de instalaciones eléctricas basadas en la normativa técnica vigente.
- Realización de una campaña informativa en las redes sociales del CIEMI y CFIA sobre malas praxis, errores constructivos y sin permisos de construcción.
- Participación en los cambios de las normativas y reglamentos referentes al ejercicio profesional del CFIA
- Mantener una clara comunicación con los profesionales que tramitan proyectos de obras eléctricas con respecto a diferencias que se presentan con la normativa técnica vigente.
- Acompañamiento y consultoría en proyectos y mantenimiento eléctrico en CFIA.
- Acompañamiento y consultoría en proyectos y mantenimiento eléctrico sedes y UXARRACI.

Resultados por objetivo

| OBJETIVOS | | | | |
|---|---------------------------|-------|-------------------|--|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Inspecciones eléctricas | 814 | 600 | 846 | La cantidad de inspecciones fue en aumento |
| Capacitaciones internas y externas | 18 | 50 | 18 | Capacitaciones se hacen por solicitud este año. |
| Apoyo a profesionales en consultas de tramitología. | 1154 | 1000 | 1154 | Las mismas no se puede estimar dado que son por variaciones en tramite |
| Colaboración a departamentos CFIA | | N/A | | Las colaboraciones han sido |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

- Presupuesto permita que las inspecciones se puedan efectuar.
- Los profesionales se inscriban en los cursos y capacitaciones.
- Optimización de recursos para cumplir con las inspecciones eléctricas.
- Inspección de la mayor cantidad de los proyectos analizados.
- Generar listados de las inobservancias más comunes encontradas para que sean base de futuros cursos de actualización profesional.
- Generar normativa, listados de verificación y recomendaciones para diseño e inspección de proyectos eléctricos.
- Asesoría a los miembros relacionados con la ingeniería eléctrica en apego a la normativa vigente.
- Visitar a las diferentes compañías de distribución eléctricas para coordinar inspecciones en conjunto.

Directrices Estratégicas:

1. Ubicar los cantones que más se realicen tramites de obra.
2. Detectar los proyectos que ya tengan declaración jurada para inspeccionar obras recién concluidas. Disminución de los tiempos de elaboración de informes y análisis de proyectos eléctricos.
3. Asignación de las labores y responsabilidades del personal de la OFICIE en función de la demanda e intereses del CFIA.
4. Fortalecer al análisis preliminar de los casos para agilizar la verificación de los planos eléctricos.

5. Mantener la estrategia preventiva en el área de inspecciones como en la de regencias, y encauzar hacia el CCO - CRC aquellos casos en los que, durante el análisis, se detecten situaciones de componente patrimonial y en donde las partes muestren anuencia a resolverlo.
6. Aplicación de criterios de oportunidad en la resolución de los casos.
7. Analizar y optimizar las rutas de visitas de inspección.
8. Evaluar los resultados de hacer rutinas en zonas de mayor construcción y zonas de menor tramitación, según estadísticas de períodos anteriores.
9. Aumentar la cantidad de proyectos que inspeccionan los supervisores de la OFICIE para el control y verificación de la obra eléctrica.

Directrices Operativas:

1. Mantener la comunicación y coordinación efectiva entre las áreas funcionales del CAV y el CCO, TH en procura de retroalimentación y la mejora continua
2. Evaluar una vez al año el desempeño del equipo de trabajo.
3. Continuar con la política de "cero papeles" por medio de la digitalización de los documentos y el uso de la firma digital para garantizar la legalidad de la documentación que se genere, el ahorro de recursos y una mayor eficiencia de los procesos.
4. Realizar informes estadísticos del área, con el fin de plantear propuestas de mejora en el proceso de análisis y su duración. (indicadores)
5. Optimizar los recursos asignados.
6. Dotar a la OFICIE de equipo técnico y de protección para la adecuada verificación de los sistemas eléctricos en campo. (Herramientas y equipos de medición)
7. Generar información confiable y actualizada de las inobservancias eléctricas encontradas en los proyectos analizados.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|----------------------------|---|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Fiscalizar el ejercicio de los profesionales del área eléctrica, en cumplimiento de lo que establece la normativa vigente nacional, Aresep, ICE, CNFL, el Código Eléctrico de Costa Rica. | 6, 9, 10 y 12 | Perspectiva de gestión: "Procesos Internos (Control y Regulación" 1,2,3,4,5,6,7 "Desarrollo Integral de los Miembros" 2,3 y 5 | 1,4,5,8,9 |
| Contribuir con la elaboración la normativa técnica, ética y legal, para el ejercicio profesional de las diversas disciplinas. | 6, 9 y 12 | Perspectiva de gestión: "Procesos Internos (Control y Regulación" 1,2,3,4,5,6,7 | 1,4,5,8,9 |
| Mejora continua del Depto. | 28 | Perspectiva de gestión: "Sostenibilidad Económica" 1,2,3,4,5,6,7 | 1, 8 y 17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

| OBJETIVO | | | | | |
|---|---------------------------|-----------|----------|-------------|------------------------|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
| Inspecciones eléctricas | 1000 | 1250 | 12 meses | Jefatura | Trimestral |
| Capacitaciones | 55 | 60 | 12 meses | Jefatura | Trimestral |
| Apoyo a profesionales en normativa y tramitología | 1154 | A demanda | 12 meses | Jefatura | Trimestral |
| Colaboración departamentos CFIA | A Demanda | | 12 meses | Jefatura | Trimestral |

PROGRAMA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Comprende la aplicación del Beneficio de Ejecución Condicional de la Sanción y el trabajo del voluntariado profesional, en los campos de las ingenierías y la arquitectura; en la atención a la solicitud de proyectos de Asociaciones de Desarrollo Integral, Desarrollo Específico, Comités, Municipalidades, e Instituciones Públicas o Privadas sin fines de lucro y cuyo proyecto esté enfocado en beneficiar una colectividad.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

El Programa Responsabilidad Solidaria presentó una serie de cambios a partir de enero del 2023, ya que dejó de pertenecer al Departamento Gestión de Proyectos y pasó a formar parte de la Dirección de Operaciones. Los meses de febrero y marzo, se trabajó en conjunto con la Junta Directiva General del CFIA (JDG), realizando un taller de trabajo donde se propusieron una serie de mejoras entre ellas:

- Mejorar el tiempo de respuesta por parte de los acuerdos emitidos por la JDG, relacionados con la aprobación o rechazo de los proyectos presentados por el Programa Responsabilidad Solidaria. También de los acuerdos emitidos con el levantamiento de la sanción o la aplicación de la misma, para que los departamentos correspondientes (Tribunales de Honor, Registro y Documentación o el Programa Responsabilidad Solidaria puedan proceder como corresponde.
- Se logra establecer que, los profesionales a los cuales se les otorga el beneficio de la ejecución condicional de la sanción puedan proponer un proyecto en su comunidad, generando un sentido de compromiso y pertenencia con su desarrollo. El programa revisa la solicitud y si está dentro de los alcances, es presentada ante la JDG para su respectiva aprobación.
- Gestionar el proceso de notificación de acuerdos (tanto de aceptación como de rechazo del Beneficio de Ejecución Condicional) mediante el Programa de Responsabilidad Solidaria, de forma que ésta instancia coordine con CENDEPRO y otros departamentos involucrados las fechas de realización de cursos de actualización y otras actividades relacionadas. Lo anterior debido a que, en los acuerdos se indicaba a los profesionales con beneficio, que se comunicaran tanto con el Programa como con CENDEPRO, generando confusión y molestia; situación que se solucionó al tener un solo canal de comunicación para que manifiesten si aceptan o no el beneficio que les fue otorgado.
- Se presenta una propuesta ante la JDG de una campaña de divulgación del Programa Responsabilidad Solidaria, no solo para darlo a conocer sino para atraer la colaboración de profesionales voluntarios, buscando la ayuda de profesionales dentro de las áreas constructivas como de las no constructivas (Planes de seguridad ocupacional, sistemas de gestión, entre otros). Aún nos encontramos haciendo unas correcciones, solicitadas por la JDG, para dar paso a su divulgación.

El trabajo realizado en conjunto con la Junta Directiva General ha traído cambios y mejoras muy positivas al programa, ya que como resultado del trabajo que se ha realizado en la campaña de divulgación, la cual se encuentra en proceso, se buscó darle una nueva imagen con un logo fresco y llamativo, para un nuevo lanzamiento.



También se obtuvo la colaboración de directores ejecutivos y funcionarios de los colegios miembros, realizando con la ayuda de la Unidad de Innovación y el Departamento de Comunicación Corporativa, un taller colaborativo tanto presencial como virtual, el cual permitió obtener información de los agremiados de cada colegio, para elaborar una propuesta de lo que sería la campaña de divulgación.



Se ha trabajado en conjunto con el Departamento Gestión de Procesos y Proyectos en la implementación de un sistema generado en el SharePoint, donde se busca llevar el control y seguimiento de profesionales con proyecto asignado, pendientes de asignación, pendientes de aceptación tanto de proyecto como del beneficio que les fue otorgado, así como el seguimiento a los proyectos que son aprobados por la JDG, los que se encuentran en ejecución, en trámite ante la plataforma APC o que ya han finalizado. También se lleva el control de los profesionales que cumplen con el proyecto asignado y su respectiva notificación a la JDG, para el levantamiento de la sanción; o de los profesionales que no cumplieron y su respectiva notificación a la JDG para la aplicación de la sanción correspondiente.

Aún nos encontramos trabajando en este sistema, para lograr su óptimo funcionamiento e implementación.



Con la Dirección Administrativo-Financiera se trabajó en la implementación del Zendesk, el cual está relacionado con el servicio de atención al cliente. Permite medir todas las interacciones y entrega informes completos sobre las resoluciones, contactos y contenidos, permitiendo la toma de decisiones tácticas, más acertadas y mejora de las estrategias donde sea necesario.

En atención a la ejecución del programa, se realiza un diagnóstico del trabajo realizado durante el año 2023; con relación a los nuevos proyectos que ingresaron al programa durante este año y el seguimiento a los proyectos que habían ingresado en años anteriores; el cual muestra los siguientes datos:

| Año | En Ejecución | Concluidos | No Ejecutados | En APC | En APT | Sin asignar (*) | En JDG | Totales |
|----------------|--------------|------------|---------------|----------|----------|-----------------|----------|------------|
| 2013 | 0 | 22 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 |
| 2014 | 0 | 22 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| 2015 | 0 | 22 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 |
| 2016 | 0 | 30 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 |
| 2017 | 0 | 26 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| 2018 | 0 | 24 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| 2019 | 0 | 21 | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| 2020 | 0 | 19 | 20 | 1 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| 2021 | 0 | 19 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| 2022 | 20 | 5 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| 2023 | 12 | 1 | 1 | 2 | 0 | 5 | 0 | 21 |
| Totales | 32 | 211 | 156 | 6 | 0 | 5 | 0 | 410 |

(*) Sin asignar representa proyectos que se asignan a los profesionales y está pendiente la respuesta de la aceptación de estos.

Este año 2023 el Programa Responsabilidad Solidaria empezó a trabajar de manera independiente, a diferencia de los años anteriores, donde pertenecía al Departamento Gestión de Proyectos; por lo que se ha realizado un trabajo de limpieza con relación al estado de los profesionales con Beneficio de la Ejecución condicional de la sanción, mostrando al mes de septiembre los siguientes datos:

| Profesionales con Beneficio de la ejecución condicional de la sanción | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------|----------------------|---------------------|------------|
| Pendiente de aceptación | Con Recurso Reconsideración | Proyecto asignado | Por asignar proyecto | Proyecto finalizado | No cumplió |
| 4 | 64 | 46 | 20 | 258 | 102 |

Cantidad y monto invertido en los proyectos de Responsabilidad Solidaria:

Se entregaron durante este período de octubre 2022 a setiembre 2023, un total de 15 proyectos, desglosados de la siguiente forma:

- Doce proyectos tramitados y entregados a los solicitantes en primera fase (estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto general de obra)
- Dos proyectos tramitados como anteproyecto.
- Un catastro.

Estos proyectos vistos en donaciones corresponden a un total de ₡143,300,645.23 (ciento cuarenta y tres millones, trescientos mil, seiscientos cuarenta y cinco con veinte tres); desglosados de la siguiente forma:

- Honorarios profesionales exonerados ₡139,842,741.20
- Estudios de suelos ₡ 2,482,231.23
- Viáticos ₡ 301,241.00
- Kilometraje ₡ 674,431.90

Durante este período se han entregado en primera fase (Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto de general; debidamente tramitados ante el APC e instituciones correspondientes) de los siguientes proyectos:

| De octubre 2022 a setiembre 2023 | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|------------|---------|-------------------|------------------------|
| N° Proyecto | Solicitante | Proyecto | Provincia | Área m2 | Monto tasado | 5.5% |
| 30-2019 | Junta de Educación de La Escuela Clemente Marín Rodríguez | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera de nuevas instalaciones para escuela. | Alajuela | 6,361 | ₡1,729,261,400.00 | ₡95,109,377.00 |
| 25-2020 | Asociación de Atención a La Persona Adulta Mayor de Cachi | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera de un nuevo centro. | Cartago | 713 | ₡288,986,492.00 | ₡15,894,257.06 |
| 3A-2021 | Concejo Distrital San Rafael de Poás | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera para muro de retención. | Alajuela | 18 | ₡43,400,000.00 | ₡2,387,000.00 |
| 04-2021 | Comité Cantonal de Deportes y Recreación La Unión | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera de cancha multiuso. | Cartago | 231 | ₡12,372,600.00 | ₡680,493.00 |
| 04-2021 | Comité Cantonal de Deportes y Recreación La Unión | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto general del sistema eléctrico. | Cartago | 231 | ₡13,507,200.00 | ₡742,896.00 |
| 12-2021 | Comité Cantonal de Deportes y Recreación de Turrialba | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera de muro de retención en plaza de deportes. | Cartago | 138 | ₡35,700,000.00 | ₡1,963,500.00 |
| 19-2021 | Asociación Excelencia Familiar | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera de remodelación de salón multiusos a | San José | 75 | ₡6,170,000.00 | ₡339,350.00 |
| 20-2021 | Cooperativa Comercializadora Agrícola Del Sur, AGRICOOP R.L. | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto general del sistema eléctrico. | Puntarenas | 75 | ₡4,065,600.00 | ₡223,608.00 |
| 14-2022 | Área De Salud Turrialba-Jimenez, CCSS | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera para el nuevo puesto de visita periódica. | Cartago | 198 | ₡48,960,000.00 | ₡2,692,800.00 |
| 22-2022 | Asociación Servicio Solidario y Misionero Unidos en La Esperanza | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto genera de edificio para la atención de personas con | Cartago | 630 | ₡299,913,958.00 | ₡16,495,267.69 |
| 28-2022 | Asociación de Desarrollo Integral del Territorio Indígena China Kichâ | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto general del sistema eléctrico. | San José | 124 | ₡3,940,000.00 | ₡216,700.00 |
| 05-2023 | Junta Administrativa Centro Educación Especial de Guápiles | Estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto general del sistema eléctrico. | Limón | 1154 | ₡40,293,000.00 | ₡2,216,115.00 |
| | | | | | Total | ₡138,961,363.75 |

| Proyectos entregados como Anteproyecto Octubre 2021-Setiembre 2022 | | | | | | |
|--|--|--|------------|---------|----------------|-------------|
| N° Proyecto | Solicitante | Proyecto | Provincia | Área m2 | Monto Estimado | 1.5% |
| 21-2020 | Asociación de Desarrollo Integral de Quepos | Remodelación de salón multiuso | Puntarenas | 110 | €7,091,830.00 | €106,377.45 |
| 16-2022 | Asociación de Desarrollo Integral de Fila Guinea | Diseño de cabaña turística y torre para avistamiento de aves | Puntarenas | 146 | €5,000,000.00 | €75,000.00 |

También se colaboró con la elaboración de un catastro:

| Catastro entregado Octubre 2021-Setiembre 2022 | | | | | |
|--|---|---|------------|---------|----------------|
| N° Proyecto | Solicitante | Proyecto | Provincia | Área m2 | Monto estimado |
| 13-2021 | Asociación de Desarrollo Integral de Torito de Sámara | Elaboración de planos de catastro de plaza e iglesia. | Guanacaste | 6484 | €700,000.00 |

Total, donado mediante la colaboración del Programa Responsabilidad Solidaria de octubre 2022 a septiembre 2023

€143,300,645.23

Resultados por objetivo

OBJETIVO N°1. Gestionar de manera eficiente la información del Programa Responsabilidad Solidaria

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|-------|-------------------|---|
| Seguimiento a los profesionales con BEC | Total de profesionales | 100% | 100% | El listado de profesionales que cuentan con el BEC se mantiene actualizado con la información que va ingresado, dicha información comprende acuerdos de JDG, información de cumplimiento de curso de actualización profesional, oficios de Asesoría Legal y oficios que genera a lo interno el PRS. Se mantiene actualizado el estado del profesional para tener claro si acepta o no el BEC |

| | | | | |
|---|------------|------------|-----|---|
| Velar por la asignación de proyectos a los profesionales. | Trimestral | Trimestral | 60% | Los proyectos que solicitan la colaboración del PRS y que ya cuentan con la aprobación de la JDG, son los que se procede a asignar a los profesionales. Actualmente también se da la opción a los profesionales de proponer un proyecto de su comunidad y que cumpla con los requisitos que establece el PRS, la propuesta es valorada y presentada ante la JDG para su aprobación. |
| Dar seguimiento al avance de cada proyecto que se encuentra en ejecución. | Trimestral | Trimestral | 70% | En el oficio de asignación que cada profesional debe firmar para la asignación del proyecto correspondiente, se indica que deben presentar avances como mínimo una vez al mes. Cuando se detecta que alguno no lo ha presentado, se le debe enviar un recordatorio. Actualmente se trabaja para que el sistema en SharePoint genere alertas mensuales a cada profesional, recordándole el envío del avance correspondiente. |

OBJETIVO N°2. Divulgación del Programa Responsabilidad Solidaria

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|-------------------------|---------------------------|-------|-------------------|---|
| Campaña de divulgación | Anual | Anual | 75% | Se ha estado trabajando con la colaboración del Departamento de Comunicación Corporativa, en el diseño de una campaña de divulgación la cual ya cuenta con la aprobación de la JDG. Se deben realizar una serie de cambios solicitados por la JDG, para publicar la primera fase, la cual consiste en dar a conocer el PRS y atraer la colaboración de profesionales voluntarios. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Tener siempre proyectos para asignar, los cuales ya cuenten con la debida aprobación de la Junta Directiva General del CFIA.
2. Contar con profesionales voluntarios y sancionados, para poder desarrollar los proyectos solicitados.

Directrices Estratégicas:

1. Asignación de las labores y responsabilidades a los colaboradores, en función de la demanda e intereses de la organización y el Departamento.
2. Comunicación efectiva con el ingeniero administrados de proyectos y coordinador de área Comunicación asertiva con el Departamento.
3. Evaluación del Desempeño (anual).
4. Procurar la estrategia de mantener comunicación fluida con los departamentos que nos proporcionan información relevante.
5. Continuar con la política de “cero papeles” por medio de la digitalización de la documentación y el uso de la firma digital para garantizar la legalidad de los documentos que se generen, ahorro de recursos y mayor eficiencia de los procesos.
6. Implementar dentro de la oficina estrategias de administración de proyectos y utilizar la metodología desarrollada por la Dirección de Operaciones como plan piloto para simular la operación de una PMO (Project Management Office).

Directrices Operativas:

1. Presentación de proyectos ante la Junta Directiva General del CFIA, mediante un informe de las necesidades para su aprobación o rechazo.
2. Comunicación continua con los Departamentos que también tienen relación con el proceso de la Ejecución Condicional de la Sanción, tales como Tribunales de Honor, Registro y Documentación, Dirección de Formación Profesional (CENDEPRO), Asesoría Legal, Trámite de proyectos (para el trámite que se realiza con los proyectos del PRS).
3. Comunicación tanto con los representantes de los proyectos solicitados, como con los profesionales voluntarios y sancionado, que colaboran con el desarrollo de éste.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Gestionar de manera eficiente la información del Programa Responsabilidad Solidaria | 1, 2, 3 | 1, 2, 3 | 1, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 16, 17 |
| Divulgación del Programa Responsabilidad Solidaria | 1, 2, 3 | 1, 2, 3 | 1, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 16, 17 |
| Incluir proyectos nos constructivos al Programa Responsabilidad Solidaria | 1, 2, 3 | 1, 2, 3 | 1, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 16, 17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

| OBJETIVO NO. 1: Gestionar de manera eficiente la información del Programa Responsabilidad Solidaria | | | | | |
|--|---------------------------|-------|-------|------------------------|------------------------|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
| Seguimiento a los profesionales con Beneficio de la Ejecución Condicional de la Sanción y voluntarios. | Razón de Efectividad | Anual | Anual | Encargada de proyectos | Trimestal |
| Velar por la asignación de proyectos a los profesionales, tanto voluntarios como con beneficio. | Razón de Efectividad | Anual | Anual | Encargada de proyectos | Trimestal |
| Dar seguimiento al avance de cada proyecto que se encuentra en ejecución. | Razón de Efectividad | Anual | Anual | Encargada de proyectos | Trimestal |

OBJETIVO No. 2: Divulgación del Programa Responsabilidad Solidaria

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|-------|-------|------------------------|------------------------|
| Campaña de divulgación en redes sociales, tanto del CFIA como de los Colegios Miembros. | Razón de Efectividad | Anual | Anual | Encargada de proyectos | Trimestal |
| Coordinar reuniones virtuales o presenciales con las sedes regionales, invitando representantes de Asociaciones de Desarrollo Integral, Asociaciones de Desarrollo Específico, Comités Cantonales y de deportes, Juntas de Educación, entre otros, para dar a conocer el Programa Responsabilidad Solidaria, que conozcan la colaboración que se les brinda y puedan postular sus proyectos. | Razón de Efectividad | Anual | Anual | Encargada de proyectos | Trimestal |

OBJETIVO No. 2: Incluir proyectos nos constructivos al Programa Responsabilidad Solidaria

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---------------------------|-------|-------|------------------------|------------------------|
| <p>Campaña de divulgación en redes sociales tanto del CFIA como de los Colegios Miembros, para atraer profesionales voluntarios que colaboren con proyectos no constructivos tales como peritajes, sistemas de gestión, planes de seguridad ocupacional, entre otros.</p> <p>Lo anterior con la finalidad de ampliar el alcance de colaboración del Programa Responsabilidad Solidaria.</p> | Razón de Efectividad | Anual | Anual | Encargada de proyectos | Trimestal |

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Gestionar una adecuada administración de los recursos, por medio de procesos eficientes, eficaces y sostenibles para fortalecer la Organización y sus servicios, en beneficio de la actividad profesional de las ingenierías y de la arquitectura.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

En el 2023 se continuó con el fortalecimiento e impulso de crecimiento, tanto a nivel financiero como tecnológico, mejorando el resultado obtenido en el 2022.

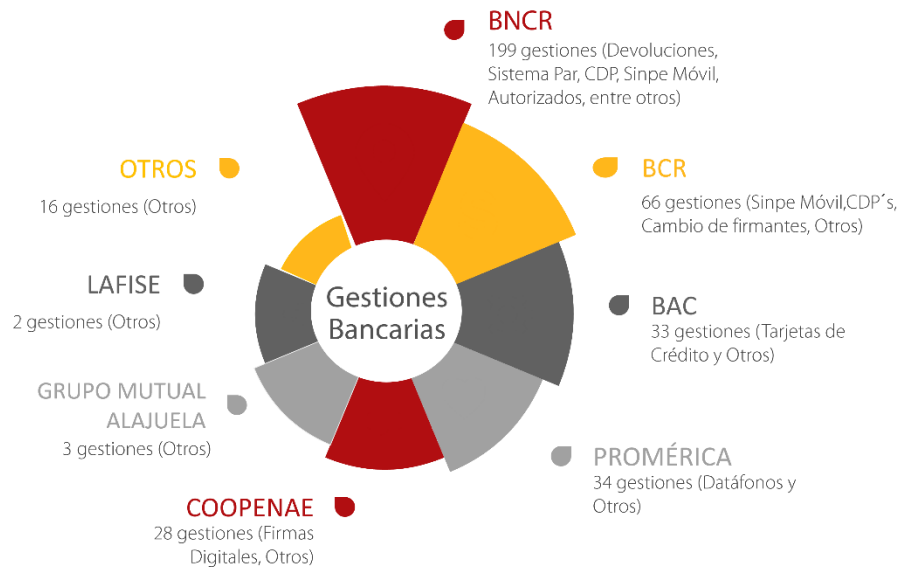
En dicho período, la Dirección Administrativa Financiera (DAF), se incorporó al Centro de Ayuda Interno con el fin de canalizar todas las solicitudes realizadas por las diferentes áreas del CFIA, para brindar mayor trazabilidad, mejora en la atención, gestión de los indicadores en tiempo de primera respuesta, índice de satisfacción, cantidad de tickets resueltos, entre otros.

Debido a esta gestión, se ejecutó la siguiente cantidad de solicitudes:

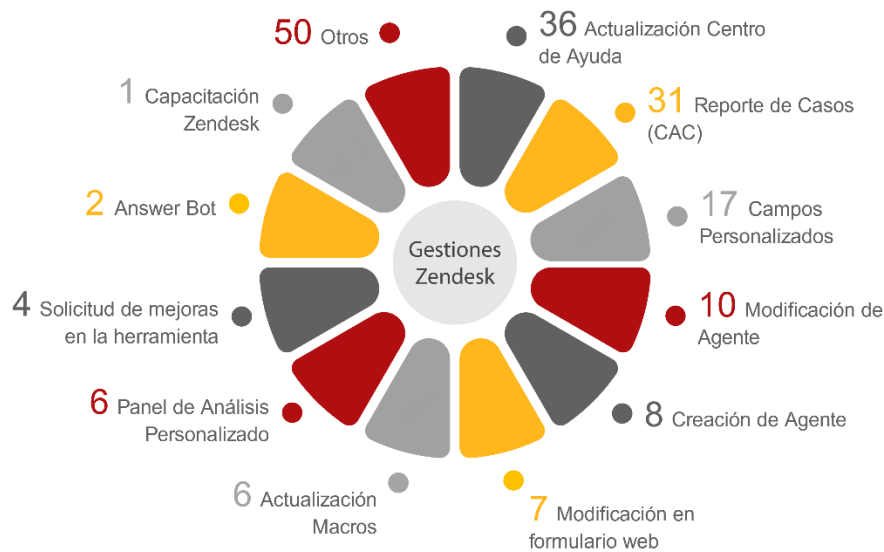
| Consultas DAF | Tickets resueltos | % de puntuación de satisfacción | Tiempo de primera respuesta- Horas trabajo (h) |
|----------------------------------|-------------------|---------------------------------|--|
| Anulación de Facturas | 9 | 100.0% | 9.6 hrs |
| Arrendamientos | 11 | 100.0% | 1.3 hrs |
| Auditoría | 4 | | 0.2 hrs |
| Bancos | 350 | 100.0% | 1.5 hrs |
| Cajas Chicas o Fondos de Trabajo | 21 | 100.0% | 19.6 hrs |
| Calendly | 1 | 100.0% | 0.1 hrs |
| Comunicados Especiales | 19 | | 2.3 hrs |
| Consultas Generales | 37 | 100.0% | 3.0 hrs |
| Elaboración de Facturas | 45 | 100.0% | 2.8 hrs |
| Inversiones en Puestos de Bolsa | 4 | 100.0% | 1.1 hrs |
| Presupuesto | 11 | 100.0% | 4.0 hrs |
| Trámites en SICOP | 41 | 100.0% | 4.9 hrs |
| Trámites ICE | 12 | 100.0% | 1.4 hrs |
| Zendesk | 182 | 100.0% | 23.3 hrs |
| Suma | 747 | 1 200.0% | 74.9 hrs |

En atención a las solicitudes recibidas en este 2023 por medio del Centro de Ayuda Interno, se visualiza que la mayor cantidad de gestiones se concentra en Bancos y Zendesk, por lo que a continuación se detalla:

GESTIONES BANCARIAS



GESTIONES ZENDESK

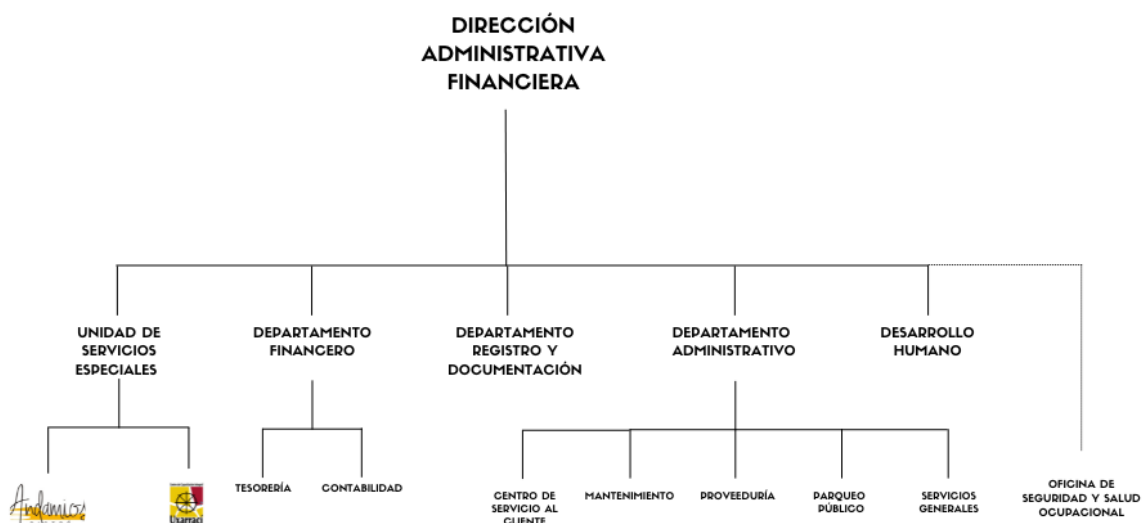


En cuanto a la Estrategia de Servicio al Cliente, para este 2023 se implementaron las siguientes acciones:

- Implementación del Asistente Virtual Fede (answer bot) en la página del CFIA, trabajo en conjunto con el Departamento Administrativo.
- Aprobación por Junta Directiva General de la “Política para la gestión y canalización de consultas internas y externas por medio de la herramienta de omnicanalidad”.
- Implementación de varios formularios web para departamentos como Financiero, Construcción Sostenible, Programa Responsabilidad Solidaria y Oficina de Asuntos Internacionales.
- Integración de los Colegios Miembros al Asistente Virtual Fede.
- Creación de un Asistente Virtual personalizado para la página de Eventos CFIA.
- Proceso de implementación del área de Desarrollo Humano para canalizar las solicitudes mediante un Centro de Ayuda Interno.
- Actualización de la versión de la licencia que se utiliza actualmente, se pasó del plan Suite Professional a la Suite Enterprise, esto permite lograr mejoras en la privacidad de los tickets, espacio de trabajo del agente, centro de ayuda, sitio de pruebas, entre otros.

La Dirección Administrativa Financiera es una plataforma de apoyo para las dependencias del CFIA, fundamentada en una estructura que delimita con mayor claridad las acciones de las distintas áreas, mismas que en esencia son de servicio dirigido al usuario interno como externo.

Siendo el servicio, la naturaleza que mueve la Organización, esta Dirección fundamenta sus actividades operativas con base en seis áreas específicas que son los Departamentos Administrativo, Financiero Contable, Registro y Documentación, la Unidad de Servicios Especiales, Desarrollo Humano y la Oficina de Salud y Seguridad laboral.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo es un área de apoyo cuya oferta de servicios a interesados internos y externos, se caracteriza por ser intensiva y dinámica. Para el 2024, tiene entre sus metas más importantes la mejora en los procesos de atención al cliente y proveeduría, mediante un análisis estratégico de las plataformas de información que permitan lograr una mayor eficiencia de los recursos.

Adicional a los servicios tradicionales que se brindan en la Sede Central, se atiende el servicio en el Parqueo Público del CFIA y la Tienda Virtual CFIA. A continuación, el resumen de principales actividades:

Sede Central:

1. Ajuste y definición de recursos asignados a los colaboradores, para asegurar la continuidad de los servicios a los miembros y público en general.
2. Gestión y control eficaz de contratos generales tales como seguridad, limpieza, mantenimiento de equipos, etc.
3. Gestión y control del Centro de Servicio al Cliente con el soporte de la plataforma Zendesk (Centro de Llamadas, Chat, Central Telefónica y Plataforma de Servicios)
4. Gestión de mensajería interna y externa de toda la Organización.
5. Gestión del servicio de Tienda Virtual CFIA, Proveeduría y Mantenimiento (Softland y Zendesk).

Parqueo Público CFIA

1. Gestión y control del servicio de parqueo.
2. Colocación de contratos permanentes.
3. Mantenimiento de áreas comunes.
4. Control de sistemas de seguridad tanto física como electrónica.

DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

La Dirección Administrativa Financiera se apoya en los sistemas y controles del Departamento Financiero para supervisar y gestionar las operaciones de recaudación y redistribución total de los recursos del CFIA, así como los procesos de registro contable. Lo anterior se extiende hasta los Colegios Miembros, Mutualidad y todos los proyectos que emprende el CFIA y que son necesarios para una correcta y oportuna toma de decisiones, a fin de ejecutar con eficiencia y eficacia los mismos.

Dentro de sus principales actividades:

Contabilidad

4. Mejora continua y fortalecimiento de los sistemas contables (Softland y sistemas propios como facturación, en conjunto con el Departamento TI).
2. Gestión de los procesos contables conforme el Manual de Políticas Contables DAF-DF-POL-05.
3. Conciliación de cuentas.
4. Cierres mensuales y generación de Estados Financieros.
5. Control y apoyo de operaciones contables en Colegios Miembros y Mutualidad.
6. Cumplimiento de la información fiscal.
7. Seguimiento y atención de la Auditoría Externa e Interna.

Tesorería

1. Gestión de insumos para manejo de flujo de caja.
2. Calce de plazos de ingresos versus obligaciones.
3. Control diario de las operaciones.
4. Reintegros a Colegios Miembros y Mutualidad.
5. Gestión consolidada y pago de impuestos de toda la Organización.
6. Apoyo a la DAF en los procesos de inversión de recursos.
7. Atención al Cliente Interno y Externo con la plataforma Zendesk.

Control Presupuestal

1. Gestión de sistema de ejecución presupuestaria.
2. Control mensual y tendencia de ejecución.
3. Modificaciones presupuestarias.
4. Gestión de Presupuestos Extraordinarios.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN

El Departamento de Registro y Documentación es el responsable de la gestión documental de todas las personas agremiadas que tiene el CFIA en la actualidad, incluyendo las empresas adscritas.

Por lo anterior, es el ejecutor de los procesos de incorporación según la normativa actual vigente y debe garantizar el correcto archivo, y control de los documentos contenidos en los acervos registrales, tanto de forma física como digital, con el fin de brindar un adecuado servicio a los miembros que constantemente participan en licitaciones públicas y privadas, ocupan puestos de carácter técnico tanto en el ámbito público como también el privado, de forma tal que la organización tenga certeza de que se brinda información veraz y confiable.

Dentro de sus principales actividades se detalla:

1. Desarrollo y mejora del sistema de registro de los profesionales, en conjunto con TI.
2. Curso de ética 100% virtual.
3. Proceso de incorporación mixto, tanto presencial como vía Declaración Jurada, que involucró todo un proceso de logística con los nuevos incorporados, universidades, administración, comisiones de revisión de los distintos Colegios Miembros, entrega de títulos en a domicilio, protocolos especiales de atención entre otros.
4. Archivo digital de documentación en las carpetas de los profesionales y empresas.
5. Mejoramiento continuo de los instructivos, formularios y facilitación de los procesos de trámites por medio de plataformas tecnológicas.
6. Control de la morosidad y separación de profesionales.
7. Mejora continua de los sistemas de certificaciones, revalidaciones entre otros.

UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES

La Unidad de Servicios Especiales está conformada por dos áreas vitales para la organización, con el objetivo de lograr una integración y fortalecimiento de cadenas de valor para los usuarios externos e internos.

A continuación, el resumen de las principales actividades:

Centro de Capacitación Integral Uxarrací

El Centro de Capacitación Integral Uxarrací, cuenta con 17 años de brindar espacios de capacitación y recreación para el desarrollo profesional y personal de sus miembros y familiares. El Centro tiene un aula de capacitación, sala de eventos, piscina, ranchos, área de picnic, cancha de fútbol, baloncesto, voleibol y tenis, área de juegos para niños, amplias zonas verdes, río natural, sala de juegos, pulpería y parqueo.

Dentro de sus principales actividades se detalla:

1. Gestión de proveedores y servicios generales.
2. Mantenimiento de áreas e instalaciones.
3. Manejo y control de plataformas tecnológicas para acceso al Centro.
4. Organización y gestión de eventos especiales tanto de esparcimiento como de desarrollo profesional.
5. Coordinación de cursos y mejoras en el Laboratorio de Instalación de Sistemas Fotovoltaicos en conjunto con el CIEMI y Solar Energy International (SEI).

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS ANDAMIOS BISTRÓ:

1. Fortalecimiento de la estrategia de atención de los diversos mercados meta del servicio de alimentos y bebidas.
2. Aseguramiento de la continuidad de los servicios.

3. Control de sistema de inventario y solicitudes de servicios.
4. Cronograma de actividades y platillos especiales.
5. Nuevos menús, según el servicio otorgado.
6. Fortalecimiento de la estructura operativa, control de procesos y riesgos.
7. Se refuerza y direcciona la estrategia comercial del servicio con el apoyo de Comunicación Corporativa.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO

Desarrollo Humano es un ente asesor en materia de leyes, reglamentación, procedimientos y políticas de Recursos Humanos para las jefaturas y personal de la organización. Responsable de los procesos de contratación, motivación del recurso humano mediante programas de fortalecimiento. Así mismo, del control y ejecución de procesos internos como planilla, vacaciones, permisos, constancias, entre otros.

1. Dentro de sus principales actividades se detalla:
2. Gestionar el capital humano idóneo para ejecutar los procesos estratégicos y operativos de la Organización.
3. Crear condiciones laborales en las cuales, los integrantes de la organización desarrollen su máximo potencial de desempeño, como resultado de una gestión eficiente de motivación y desarrollo integral.
4. Aplicación de encuesta Clima Organizacional.
5. Aplicación y respaldo de evaluaciones de desempeño.
6. Promover actividades que contribuyan al fortalecimiento una imagen positiva del CFIA.
7. Ejecución de las planillas quincenales, así como rebajos, vacaciones.
8. Archivo digital y físico de los expedientes laborales.
9. Atención y seguimiento en materia de psicología de los colaboradores.
10. Gestor de una estrategia de comunicación interna que permita, en el personal, la interiorización y el desarrollo de una conducta acorde a los valores, la misión, visión y Guía del comportamiento.

OFICINA DE SEGURIDAD Y OCUPACIONAL

Es el área encargada de promover la seguridad, bienestar y salud laboral en los colaboradores del CFIA de manera óptima.

Dentro de sus principales actividades se detalla:

1. Desarrollar una cultura integral de salud y seguridad en el trabajo acorde con la legislación vigente y las últimas tendencias en la materia.
2. Evaluación de riesgos del trabajo presencial y bajo modalidad teletrabajo.
3. Continuar con los programas de estudios ergonómicos que da seguimiento a reportes de los casos médicos o de consulta en fisioterapia.

4. Planes de acción para cumplimiento de normas de la gestión de procesos y procedimientos, basados en de la Homologación a la Gestión Preventiva empresarial del INS.
5. Fortalecer el entrenamiento a las brigadas de emergencias CFIA.
6. Preparación al personal ante una posible emergencia con simulacros de evacuación.
7. Seguimiento y apoyo de la Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional del CFIA.

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Fondeo de recursos de cara al crecimiento e inversiones estratégicas en infraestructura y servicios.
2. Gestión oportuna de riesgos financieros y operativos.
3. Alineación Estratégica.
4. Capacitación y desarrollo de talento.
5. Mejora continua de los procesos y servicios
6. Rendición de cuentas.
7. Optimización de recursos.
8. Vocación al servicio y resolución de problemas
9. Seguridad de la información de los miembros.
10. Administración adecuada de los recursos.
11. Definición de una estructura operativa más eficiente.

Directrices Estratégicas



Directrices Operativas:

1. Fortalecimiento de la estructura operativa, generando áreas concentradas de servicio al cliente de los departamentos de la DAF.
2. Alianzas de cooperación con Colegios Miembros, Mutualidad, entidades financieras y gubernamentales.
3. Robustecer y mejorar las prácticas en el registro y control de la información financiera y sus sistemas.
4. Seguimiento y control de las inversiones del CFIA, en coordinación con los puestos de bolsa.
5. Análisis periódico de los proveedores de servicios y productos del CFIA a través del Dpto. Administrativo.
6. Control, ejecución y manejo de la Unidad de Servicios Especiales (Centro de Capacitación Integral Uxarrací, del Servicio de Alimentos y Bebidas Andamios Bistró) y del Parqueo Público CFIA.
7. Análisis de riesgos con monitoreo de los diferentes agentes socioeconómicos.
8. Informes mensuales y trimestrales del desempeño de las dependencias del CFIA ante la Administración Superior y JDG.
9. Monitoreo constante del entorno económico y situación financiera del CFIA, con apoyo de herramientas como el PBI, entre otros.
10. Control de la confiabilidad de la información dentro de los sistemas del CFIA.
11. Seguridad y archivos de información de expedientes de miembros del CFIA.
12. Propiciar un ambiente apto para eventos de desarrollo profesional y para brindar un mejor servicio.
13. Proceso de mejora continua en el control del sistema Softland en conjunto con el área de TI, y el Dpto. Financiero Contable.
14. Apoyo al emprendimiento de nuevos proyectos que puedan generar ingresos al CFIA, Colegios Miembros y Mutualidad.
15. Fluidez en la comunicación.
16. Gestionar el capital humano idóneo para ejecutar los procesos estratégicos y operativos de la Organización
17. Crear condiciones laborales en las cuales, los integrantes de la organización desarrollen su máximo potencial de desempeño, como resultado de una gestión eficiente de motivación y desarrollo integral.
18. Desarrollar una cultura integral de salud y seguridad en el trabajo.
19. Apoyar las iniciativas que surjan entre las instituciones públicas, la empresa privada y el CFIA en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía
20. Desarrollar una estrategia de comunicación interna que permita, en el personal, la interiorización y el desarrollo de una conducta acorde a los valores, la misión, visión y Guía del comportamiento en conjunto con Desarrollo Humano y Comunicación.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Promover en cada área de la DAF la revisión periódica para la creación y/o actualización de las Políticas, Procedimientos, Instructivos y Reglamentos cuando sea necesario, con el fin de mejorar los servicios, estandarizar procesos, mejorar la trazabilidad y reducir tiempos. | 26,32 | 4,2,5 | 8,12,17 |
| Objetivo 2: Lograr una adecuada comunicación entre las áreas de la DAF, por medio de reuniones de coordinación departamentales, para promover el entendimiento de las funciones de cada uno y colaboración entre las mismas. | 22,23,24 | 1,4 | 8,12,17 |
| Objetivo 3: Coordinar y preparar el presupuesto anual operativo y de proyectos del CFIA, acorde a los insumos brindados por las jefaturas departamentales y proyección de ingresos del siguiente año. | 30,31,32 | 1,2,3,4,5,6 | 1,8,12,13,17 |
| Objetivo 4: Gestionar las solicitudes ingresadas por medio del Centro de Ayuda Interno, para la atención del cliente interno. | 32,23,25 | 4,1,2,5,3 | 12,17,8,13 |
| Objetivo 5: Seguimiento y control del entorno económico y situación financiera del CFIA. | 30 | 1,2,3,4,5,6 | 1,8,12,13,17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Promover en cada área de la DAF la revisión periódica para la creación y/o actualización de las Políticas, Procedimientos, Instructivos y Reglamentos cuando sea necesario, con el fin de mejorar los servicios, estandarizar procesos, mejorar la trazabilidad y reducir tiempos.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|---------------|-----------|---|------------------------|
| Solicitar a los departamentos de la DAF la verificación de la documentación y procesos de cada uno. | % efectuado /programado | 90% alcanzado | Anual | Asistente Dirección Administrativa Financiera | Anual |
| Revisión y aval de la creación o actualización de procesos, según la verificación anual de cada departamento. | % Avalado | 90% alcanzado | Anual | Directora Administrativa Financiera | Anual |
| Traslado de la documentación al Departamento de Gestión de Proceso y Proyectos para revisión, asignación de códigos y comentarios. | Cantidad de documentos | 90% alcanzado | Semestral | Asistente Dirección Administrativa Financiera | Semestral |
| Traslado de documentación al Departamento de Gestión de Proceso y Proyectos para aprobación de Junta Directiva General. | Cantidad de documentos para aprobación | 90% alcanzado | Semestral | Asistente Dirección Administrativa Financiera | Semestral |
| Validar el cumplimiento de capacitación sobre los procesos nuevos y actualizaciones de cada departamento. | % efectuado /programado | 90% alcanzado | Anual | Asistente Dirección Administrativa Financiera | Anual |

OBJETIVO NO. 2: Lograr una adecuada comunicación entre las áreas de la DAF, por medio de reuniones de coordinación departamentales, para promover el entendimiento de las funciones de cada uno y colaboración entre las mismas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|------------------------------|------------------|---------|-------------------------------------|------------------------|
| Reuniones generales con jefaturas de los departamentos que conforman la DAF. | Cantidad de reuniones al mes | 2 reuniones /mes | Mensual | Directora Administrativa Financiera | Mensual |
| Acompañamiento de la Directora Administrativa Financiera en las reuniones de equipo en cada departamento. | Cantidad de reuniones al mes | 1 reunión al mes | Mensual | Directora Administrativa Financiera | Mensual |

OBJETIVO NO. 3: Coordinar y preparar el presupuesto anual operativo y de proyectos del CFIA, acorde a los insumos brindados por las jefaturas departamentales y proyección de ingresos del siguiente año.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|----------------|-----------|---|------------------------|
| Solicitud y revisión del reporte del gasto anual de la organización. | Reporte completo de los gastos | 100% Revisado | Agosto | Asistente de la Dirección Administrativo Financiera | Anual |
| Habilitar el Sistema de Presupuesto y notificar a las jefaturas el plazo para la carga del contenido presupuestario a requerir para el próximo año. | Carga completa de la proyección de presupuestos del siguiente año. | 100% Cargado | Setiembre | Asistente de la Dirección Administrativo Financiera | Anual |
| Revisión, ajuste y aprobación del insumo otorgado en el sistema de presupuesto. | Aprobación de la DE y DAF. | 100% Aprobado | Octubre | Director Ejecutivo. Directora Administrativa Financiera | Anual |
| Preparar el documento oficial que se presenta a la Asamblea de Representantes con los insumos del sistema de presupuesto. | Documento Oficial Finalizado | 100% Elaborado | Octubre | Asistente de la Dirección Administrativo Financiera | Anual |
| Entrega de la documentación que se presenta a aprobación de la Junta Directiva General. | Documento Aprobado | 100% Aprobado | Octubre | Asistente de la Dirección Administrativo Financiera | Anual |
| Comunicación Oficial del presupuesto aprobado, para la carga en el sistema Softland ERP | Traslado del acuerdo de Asamblea de Representantes al Departamento Financiero | 100% Traslado | Noviembre | Asistente de la Dirección Administrativo Financiera | Anual |

OBJETIVO NO. 4: Gestionar las solicitudes ingresadas por medio del Centro de Ayuda Interno, para la atención del cliente interno.

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
|---|-------------------------------|--------------|---------|---|------------------------|
| Atender las diversas solicitudes que ingresan por el Centro de Ayuda Interno. | Cantidad de tickets resueltos | 90% atendido | Mensual | Asistente Dirección Administrativa Financiera | Mensual |
| Coordinar con terceros como Entidades Financieras u otros, las solicitudes que se ingresan por medio del Zendesk. | Cantidad de tickets resueltos | 90% atendido | Mensual | Asistente Dirección Administrativa Financiera | Mensual |

OBJETIVO NO. 5: Seguimiento y control del entorno económico y situación financiera del CFIA.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| Gestionar adecuadamente los recursos del CFIA mediante inversiones en coordinación con los puestos de bolsa. | Auxiliares de inversiones. | Activo Financiero Estable | Mensual | Directora Administrativa Financiera | Mensual |
| Remitir los cierres de la información financiera del CFIA a la Junta Directiva General, según consenso de ésta. | Acuerdos de Junta Directiva General. | Cierre Financiero aprobado. | Según lo indicado por la JDG. | Directora Administrativa Financiera | Según lo indicado por la JDG. |

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Brindar soporte a la operación diaria, para alcanzar la eficiencia y eficacia de los servicios brindados por el departamento Administrativo. Lo anterior, se logra mediante el control eficaz de la infraestructura, estado y la utilidad de los servicios, atención de usuarios presenciales o en línea de manera clara, obteniendo resultados positivos en sus gestiones, atención de actividades relacionadas con los proveedores y los requisitos a cumplir, administración de las áreas con el fin de colaborar con la capacitación, actualización profesional entre otros. Además de lograr un adecuado mantenimiento de las instalaciones.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

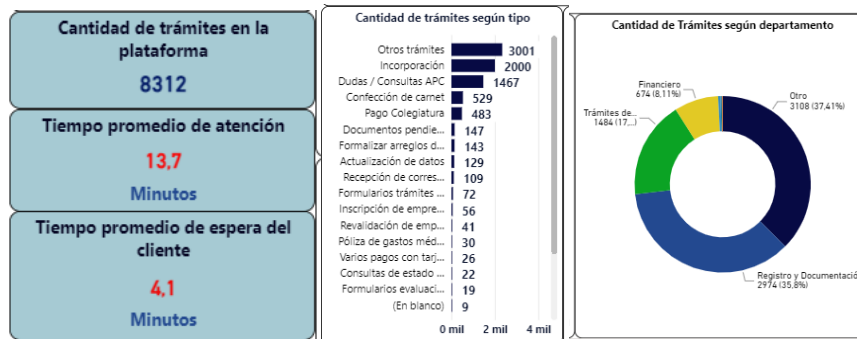
El departamento Administrativo, asumió el compromiso de ejecutar sus funciones de una manera eficiente y eficaz cumpliendo con las metas y proyectos planteados, mediante una actitud positiva, trabajando en equipo y enfocando en el servicio hacia nuestros clientes internos y externos.

El departamento Administrativo es un área de apoyo y soporte para la administración y colegios miembros, brindando los servicios de atención de consultas a profesionales, facilitando áreas para capacitación, manteniendo las instalaciones en condiciones adecuadas, administrando proveedores que facilitan la operación diaria de los servicios.

Se presenta un resumen de las principales actividades que ha realizado el departamento de enero a agosto, 2023:



Para este 2023, se ha logrado identificar una alta demanda en el área de Plataforma de Servicios, adicionalmente dentro de los aspectos de mejora que se han encontrado para este año, ha sido la necesidad de tener un crecimiento en esta área, para que brinde apoyo a los usuarios que visitan o asisten a actividades del CFIA, en un horario posterior a las 5pm. A continuación, se detalla la información de los trámites realizados específicamente para esta área:



Resultados por objetivo

OBJETIVO NO. 1: Lograr la satisfacción del usuario interno sobre los servicios del departamento Administrativo

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|-----------------------------------|-------|-------------------|--|
| Aplicación de encuesta a una muestra de usuarios internos | Promedio Neto de Promotores (PNP) | > 90% | 72% | Durante el 2023, los usuarios de los servicios del departamento Administrativo mejoraron la percepción en atención al 2022, dando como resultado un 72%, de los cuales 24 son los promotores, 7 usuarios pasivos y 1 detractor |

OBJETIVO NO. 2 lograr la satisfacción del usuario externo sobre la atención en la Plataforma de Servicios y el Chat

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------------------|-------|-------------------|--|
| Aplicación de encuesta PNP en la plataforma de servicios. | Promedio Neto Promotores (PNP) | ≥ 95% | 100% | Ambos indicadores cumplen con la meta establecida, los usuarios manifiestan la satisfacción con el servicio. |
| Calificación del servicio por parte del usuario en el chat | Reporte de nivel de servicio, Zendesk | ≥ 95% | 96% | |

OBJETIVO NO.3 Mejorar el tiempo de atención de la Plataforma de Servicios, Centro de Llamadas y Central Telefónica

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|----------------------------------|---|---|---|
| Medición y análisis del tiempo de atención de usuarios, por medio de los sistemas: Flujo de colas de la Plataforma de Servicios (P.S) y el Sistema de atención del Centro de Llamadas (C.L) Central Telefónica (C.T.) Zendesk Chat APC, APT y consultas generales | Tiempo atención promedio | P.S. ≤ 10 minutos C.L. ≤ 2.5 minutos C.T. ≤ 0:35 segundos Chat ≤ 15 minutos | P.S. 13min 30 seg. C.L 2 min 43 seg C.T. 1 min 04 seg. Chat 14 min 34 seg. | Se cumplen las metas establecidas en el Centro de Llamadas y Chat. En la Plataforma de Servicios y Central Telefónica, no se ha cumplido la meta, en atención al año anterior se ha visto una reducción de los tiempos de atención y con el compromiso de mejora. |
| Medición y análisis del tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos, por medio de los sistemas: flujo de colas de la Plataforma de Servicios (P.S.), Sistema de atención del Centro de Llamadas (C.L.) y la Central Telefónica (C.T.) y el Zendesk para el chat APC, APT y consultas generales | Tiempo de espera promedio | P.S. ≤ 3 minutos 30 segundos C.L ≤ 30 segundos CT ≤ 30 segundos Chat ≤ 30 segundos | P.S. 2 min 43 seg C.L. 1 min 47 seg CT 43 seg Chat 41 seg | En los tiempos de espera se tiene el reto de reducirlo, ya que este año se ha tenido la particularidad de rotación de personal, logrando en los últimos tres meses ya estabilización del equipo de trabajo |
| Medir, analizar y mejorar el porcentaje de atención de la totalidad de los usuarios de la Plataforma de Servicios (P.S.), Sistema de atención del Centro de Llamadas (C.L), Central Telefónica (C.T.) y el Zendesk Chat APC, APT y consultas generales | % Atención de llamadas efectivas | P.S. ≥ 95% C.L. ≥ 85% C.T. ≥ 95% Chat ≥ 95% | P.S 100% C.L. 78% C.T. 89% Chat 96% | Dos de los Servicios cumplen con la meta establecida. El reto estará en la Central Telefónica y Centro Llamadas, dichas servicios se han visto afectados por la rotación de personal, se implementan mejoras con el fin de aumentar % de atención. |

OBJETIVO NO. 4 Atender el plan de mantenimiento del edificio central, casas anexas y Parqueo Público

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|-------|-------------------|--|
| Definir, cumplir y velar por el cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento | % de ejecución del Plan de Mantenimiento | > 90% | 91% | La ejecución del plan se ha realizado de buena manera, alcanzando la meta establecida |
| Ejecutar la labor de inspección y ejecución de proyectos asignados | % de avance de los proyectos | > 90% | 94% | Se cumple con el objetivo establecido |
| Velar por el adecuado cumplimiento del mantenimiento de equipos y contratos outsourcing | % cumplimiento del programa de mantenimiento | > 90% | 94% | Se alcanza la meta y satisfechos por haber cumplido el mantenimiento de los equipos y contratos. |
| Dar seguimiento a las solicitudes de mantenimiento a través del Zendesk | % cumplimiento de atención | > 90% | 88% | Este año no se logró la meta, al haber una mayor atención de casos del edificio central, casas anexas, edificios de los colegios miembros. |
| Medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido | Calificación del servicio recibido | > 90% | 94% | En cuanto a la calificación del servicio, muy complidos ya que hay una valoración muy positiva al trabajo ejecutado |

OBJETIVO NO. 5 Atender las solicitudes de proveeduría en forma oportuna

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|----------|-------------------|--|
| Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes ingresadas en el Zendesk | % cumplimiento de atención | > 90% | 83% | En este punto se trabaja con el fin de cumplir con el indicador, ya que la demanda de solicitudes por mes ronda en promedio 182, se dio un crecimiento del 74% en comparación al año pasado. |
| Medir de nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido. | % calificación del servicio recibido | > 95% | 100% | Nuestros usuarios se sienten satisfechos por los servicios brindados por el área de Proveeduría, cumpliendo con el indicador establecido |
| Evaluar los servicios prestados por los proveedores, mediante un cuestionario. | % satisfacción por el servicio recibido | > 90% | 96% | Esta valoración se realiza a los proveedores que han brindado servicios al CFIA, durante los últimos seis meses |
| Velar por el debido control del inventario del CFIA, conforme el uso de Softland y el cumplimiento de los reglamentos estipulados para tal fin. | Cantidad de inventarios realizados | 1 al mes | 1 mes | Se realiza el inventario mensual establecido |

OBJETIVO NO. 6 Atender y dar seguimiento a las solicitudes para el uso de salas, aula, auditorio y vehículos CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|------------------------------------|-------|-------------------|--|
| Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes por reserva de espacios físicos y vehículos | Cantidad de solicitudes ejecutadas | > 90% | 95% | El área cumple con la meta de seguimiento de las solicitudes a través del sistema. |

OBJETIVO NO. 7 Promover el uso del Parqueo Público y el paso peatonal

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---------------------------------------|------------------------------------|--|
| Promover el uso del parqueo público CFIA, y el paso peatonal mediante firma contratos, innovación a nivel comercial entre otros | Cantidad de vehículos en el Parqueo Número de personas que utilizan el paso peatonal | Vehículos = 2.000 Personas= 15.000 | Vehículos 2 254 Personas 20 000 | Las metas establecidas han sido alcanzadas, generado un mayor aprovechamiento del área tanto por profesionales como por particulares |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Recursos Financieros adecuados para ejecutar el trabajo diario y las metas establecidas.
2. Recurso Humano calificado para cumplir con sus labores.
3. Capacitación del personal en temas propios de su área de trabajo.
4. Recursos tecnológicos que permiten ejecutar y controlar los servicios que brinda el departamento.
5. Innovación y mejoras de los servicios que se brindan.
6. Comunicación constante con el equipo de trabajo, administración CFIA y colegios.
7. Indicadores de gestión claros que permiten alcanzar las metas planteadas.
8. Equipo trabajo comprometido con la misión, visión y valores organizacionales.

Directrices Estratégicas:

1. Ejecución del trabajo bajo el principio de mejora continua en todos los procesos.
2. Creación de mecanismos para la comunicación oportuna con el personal.
3. Ejecución y seguimiento de proyectos asignados.
4. Cumplimiento de las políticas y directrices que establece el CFIA
5. Innovación en los procesos, productos y servicios.
6. Cumplimiento de los indicadores del departamento.

Directrices Operativas:

1. Mejora de los procesos actuales y de los indicadores del departamento.
2. Realizar reuniones con los colaboradores del departamento, promoviendo una constante comunicación y unión de grupo.
3. Revisar y controlar los diferentes sistemas de Zendesk, sistema de reservas y parqueo público, en concordancia a una adecuada Estrategia de Servicio al Cliente.
4. Atención adecuada a los usuarios de la plataforma de servicios, centro de llamadas, chat y central telefónica.
5. Promover una fluida comunicación con los diferentes socios estratégicos, buscando mejorar el trabajo en equipo y facilitando la ejecución de las labores del departamento.
6. Continuar con el proceso de actualización de proveedores y sus respectivas evaluaciones.
7. Ejecución el plan de mantenimiento según las solicitudes realizadas por las diferentes dependencias.
8. Actualizar e informar los procedimientos del departamento, para su cumplimiento.
9. Elaboración, información y cumplimiento del Plan Estratégico, Presupuesto.
10. Mantener una comunicación constante y oportuna con la Dirección Administrativa Financiera sobre los planes a ejecutar.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|--|---|--------------------------------|--|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| 1. Lograr la excelencia en la satisfacción del cliente sobre los servicios generales del Departamento. | 9,10,15,18,22,23, 24,25,26,27,28,2 9,30, 32,31 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,1 6,17 | 4,8,9,10,11,12,13,17 |
| 2. Lograr la satisfacción del cliente sobre la atención en las áreas de servicio. (Plataforma de Servicios, central telefónica y Centro de Llamadas) | 11,12, 13,17,18, 20, 22, 23, 24, 25 26,28,29,30,31,32 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,1 6,17 | 3,4,8,9,11,12,13,16,17 |
| 3. Mejorar el tiempo de atención en las áreas de servicio (incluye tiempo de espera y atención) | 17,18,20,22,23,24, 25,26,28,29,30,3 1, 32 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,1 6,17 | 3,4,8,9,11,12,13,17 |
| 4. Atender las solicitudes de mantenimiento en forma oportuna según prioridades | 15,17,19,22,23,24,2 5, 26,27,28,29,30,31,3 2 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,1 6,17 | 3,4,8,9,11,12,13,17 |

| | | | |
|---|---|----------------------------|-------------------------|
| 5. Atender las solicitudes de proveeduría en forma oportuna según prioridades | 15,17,19,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,16,17 | 3,4,6,8,9,11,12,13,17 |
| 6. Promover la visitación al Parqueo Público CFIA | 23,24,25,26,28,29,30,31,32 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,16,17 | 4,8,12,13,17 |
| 7. Promover el uso del paso peatonal | 23,24,25,26,28,29,30,31,32 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,16,17 | 4,8,12,13,17 |
| 8. Conocer el índice de satisfacción del cliente por los servicios brindados | 9,10,15,18,22,23,24,25,26,27,32,28,29,30,31 | 1,3,6,7,8,9,10,11,13,16,17 | 4,8,9,10,11,12,13,16,17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Lograr la satisfacción del usuario interno sobre los servicios del departamento Administrativo

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|-----------------------------------|-------|-------|-----------------------|------------------------|
| Aplicación de encuesta a una muestra de usuarios internos | Promedio Neto de Promotores (PNP) | > 90% | Anual | Jefatura Departamento | Anual |

OBJETIVO NO. 2: Lograr la satisfacción del usuario externo sobre la atención en la Plataforma de Servicios y el Chat

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|----------------|---------|--|------------------------|
| Aplicación de encuesta PNP en la plataforma de servicios. Calificación del servicio por parte del usuario en el chat | Promedio Neto Promotores (PNP) Reporte de nivel de servicio, Zendesk | ≥ 95% ≥ 95% | Mensual | Encargado Centro de Servicio al Cliente y Jefatura | Mensual |

OBJETIVO NO. 3: Mejorar el tiempo de atención de la Plataforma de Servicios, Centro de Llamadas y Central Telefónica

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|--|---------|--|------------------------|
| Medición y análisis del tiempo de atención de usuarios, por medio de los sistemas: Flujo de colas de la Plataforma de Servicios (P.S) y el Sistema de atención del Centro de llamadas (C.L) Central Telefónica (C.T.) Zendesk Chat APC , APT y consultas generales | Tiempo atención promedio | ≤ 10 minutos P.S. ≤ 2.5 minutos C.L. ≤ 0:35 segundos. C.T. ≤ 15 minutos | Mensual | Encargado Centro de Servicio al Cliente y Jefatura | Mensual |

| | | | | | |
|--|----------------------------------|---|---------|---|---------|
| | | Chat | | | |
| Medición y análisis del tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos, por medio de los sistemas: flujo de colas de la Plataforma de Servicios (P.S.), Sistema de atención del Centro de Llamadas (C.L.) y la Central Telefónica (C.T.) y el Zendesk para el chat APC, APT y consultas generales | Tiempo de espera promedio | ≤ 3 minutos 30 segundos P.S. ≤ 1 minuto C.L. ≤ 30 segundos. C.T. ≤ 45 segundos Chat | Mensual | Encargado de Servicio al Cliente y Jefatura | Mensual |
| Medir, analizar y mejorar el porcentaje de atención de la totalidad de los usuarios de la Plataforma de Servicios (P.S.), Sistema de atención del Centro de Llamadas (C.L), Central Telefónica (C.T.) y el Zendesk Chat APC, APT y consultas generales | % Atención de llamadas efectivas | $\geq 95\%$ P.S. $\geq 85\%$ C.L. $\geq 95\%$ C.T. $\geq 95\%$ Chat | Mensual | Encargado de Servicio al Cliente y Jefatura | Mensual |

OBJETIVO NO. 4: Gestionar el proyecto de fortalecimiento de la estrategia de servicio y atención al cliente del CFIA, por medio del uso de la herramienta de omnicanalidad Zendesk con el fin de ofrecer a las personas usuarias de los servicios del CFIA un mejor servicio al cliente.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|------------------------------|----------|--|------------------------|
| Crear la política de estrategia de servicio al cliente. | Política Aprobada por Junta Directiva. | Cumplimiento de la política. | 12 meses | Encargada de Proyecto Zendesk Administrativo | Anual |
| Capacitación a los nuevos ingresos y actualización de los agentes. | % Capacitaciones | 6 Capacitaciones | 12 meses | Encargada de Proyecto Zendesk Administrativo | Semestral |
| Implementar nuevas funcionalidades. | % Funcionalidades activas | 5 funcionalidades activas | 12 meses | Encargada de Proyecto Zendesk Administrativo | Anual |
| Incorporar nuevas áreas | Áreas Incorporadas | 3 áreas nuevas | 12 meses | Encargada de Proyecto Zendesk Administrativo | Anual |

OBJETIVO NO. 5: Atender el plan de mantenimiento del edificio central, casas anexas y Parqueo Público

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|-------|---------|---------------------------------------|------------------------|
| Definir, cumplir y velar por el cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento | % de ejecución del Plan de Mantenimiento | > 90% | Mensual | Encargado de Mantenimiento y Jefatura | Mensual |
| Ejecutar la labor de inspección y ejecución de proyectos asignados | % de avance de los proyectos | > 90% | Mensual | Encargado de Mantenimiento y Jefatura | Mensual |
| Velar por el adecuado cumplimiento del mantenimiento de equipos y contratos outsourcing | % cumplimiento del programa de mantenimiento | > 90% | Mensual | Encargado de Mantenimiento y Jefatura | Mensual |
| Dar seguimiento a las solicitudes de mantenimiento a través del Zendesk | % cumplimiento de atención | > 90% | Mensual | Encargado de Mantenimiento y Jefatura | Mensual |
| Medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido | Calificación del servicio recibido | > 90 | Mensual | Encargado de Mantenimiento y Jefatura | Mensual |

OBJETIVO NO. 6: Atender las solicitudes de proveeduría en forma oportuna

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|----------|-----------|-------------------------------------|------------------------|
| Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes ingresadas en el Zendesk | % cumplimiento de atención | > 90% | Mensual | Encargado de Proveeduría y Jefatura | Mensual |
| Medir de nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido. | % calificación del servicio recibido | > 95% | Mensual | Encargado de Proveeduría y Jefatura | Mensual |
| Evaluar los servicios prestados por los proveedores, mediante un cuestionario. | % satisfacción por el servicio recibido | > 90% | Semestral | Encargado de Proveeduría y Jefatura | Semestral |
| Velar por el debido control del inventario del CFIA, conforme el uso de Softland y el cumplimiento de los reglamentos estipulados para tal fin. | Cantidad de inventarios realizados | 1 al mes | Mensual | Encargado de Proveeduría y Jefatura | Mensual |

OBJETIVO NO. 7: Atender y dar seguimiento a las solicitudes para el uso de salas, aula, auditorio y vehículos CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|------------------------------------|-------|---------|---|------------------------|
| Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes por reserva de espacios físicos y vehículos Aplicación de encuesta a una muestra de usuarios internos | Cantidad de solicitudes ejecutadas | > 90% | Mensual | Asistente de Servicios Generales, Chofer y Jefatura | Mensual |

OBJETIVO NO. 8: Promover el uso del Parqueo Público y el paso peatonal

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|---|---------|------------------------------------|------------------------|
| Promover el uso del parqueo público CFIA, y el paso peatonal mediante firma contratos, innovación a nivel comercial entre otros | Cantidad de vehículos en el Parqueo Número de personas que utilizan el paso peatonal | Cantidad de vehículos en el Parqueo Número de personas que utilizan el paso peatonal | Mensual | Cajeros Parqueo Público y Jefatura | Mensual |

DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

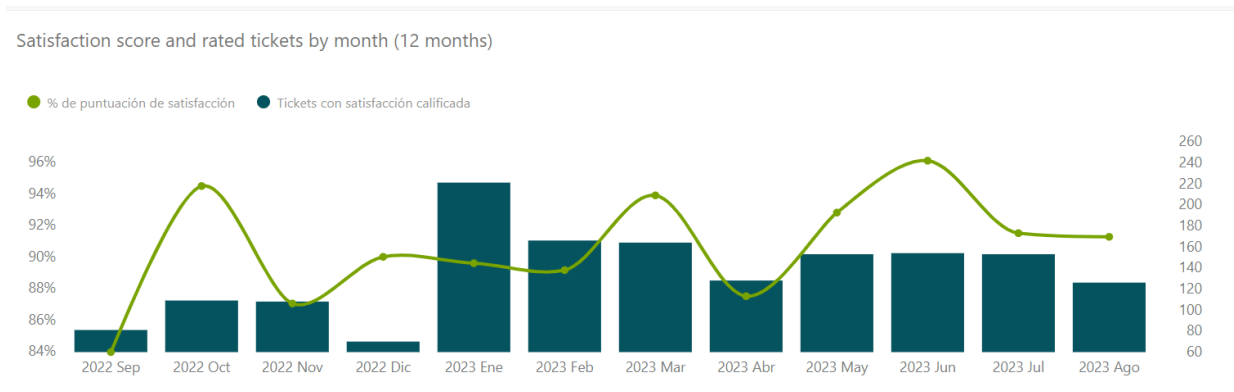
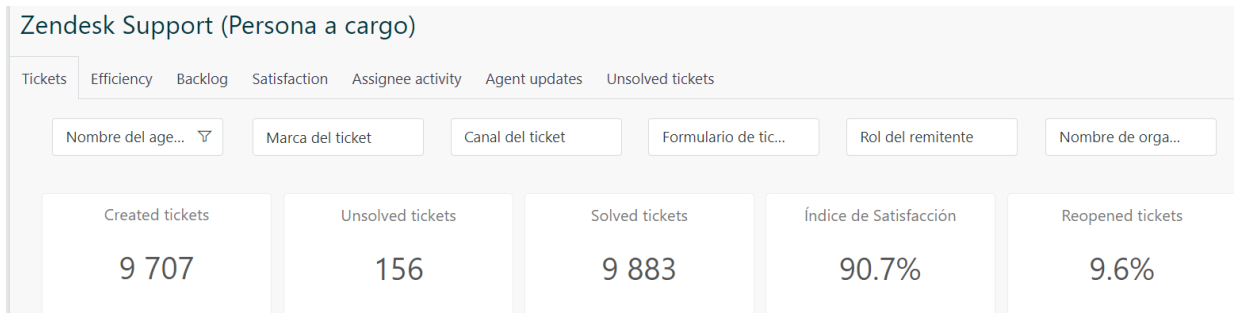
OBJETIVO FUNDAMENTAL

Administrar, controlar y planificar la gestión de los recursos Financieros y Presupuestarios, velando por su correcta aplicación para el logro de los objetivos institucionales; proporcionando información ordenada y sistemática sobre el movimiento económico y financiero, gestionado por un adecuado funcionamiento de los sistemas, bajo la aplicación correcta de la normativa vigente.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

Durante el 2023, el Departamento Financiero ha consolidado estrategias para mejorar la atención de los profesionales que necesitan de los servicios financieros del CFIA, tales como, la aplicación de pagos por colegiatura, proyectos o arreglo de pago; así como consultas en general de los profesionales, que se ven reflejadas en los indicadores de la herramienta Zendesk, y que nos han permitido mantener un índice de satisfacción por encima del 90% en la opinión de los usuarios.



Por otra parte, durante el periodo 2022-2023, el Departamento Financiero ha continuado con la metodología de administración del flujo de efectivo, lo que ha permitido aumentar los saldos de inversión.

Durante el 2023, se fortalece el uso del Manual de Políticas Contables DAF-DF-POL-05, en lo relacionado a entrega de informes financieros en tiempo y forma, así como, el cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Además, se han hecho esfuerzos en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera para incluir al Departamento Financiero, dentro de la estrategia de omnicanalidad de la organización en la cual se utiliza la herramienta Zendesk, para la atención de clientes externos e internos. Esto permite velar por la trazabilidad de las solicitudes y mantener indicadores de gestión para generar estrategias y lograr mejorar la experiencia de usuario.

Por último, se han logrado avances en las mejoras de integración de los sistemas del área, lo que se ve reflejado en el manejo del modelo integrado de Softland, que en la actualidad enlaza correctamente, los módulos de Inventarios, Compras, Cuentas por Pagar, Control Bancario, Control Presupuestal y Contabilidad General, permitiendo que ejecuten los siguientes resultados:

- Creación de órdenes de compra sin consumo de licencias Softland.
- Aprobaciones orden de compra en ambiente web para facilidad de los usuarios.
- Validación de presupuesto en tiempo real.
- Registro de la factura en el auxiliar de Cuentas por pagar.
- Generación de transferencias desde Softland.
- Emisión de asiento presupuestal y contables en tiempo real para cada orden de compra.

Resultados por objetivo

| OBJETIVO NO. 1: Cierre Corporativo 2023 | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|-------------------|--|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Conciliación presupuestaria | Supervisión cierre | Registro de todas las boletas | 100% | Se cumplió con la meta |
| Conciliaciones bancarias | Saldos de bancos | Auxiliares limpios | 100% | Como parte del Manual de Políticas Contables DAF-DF-POL-05 |
| Conciliación de cuentas de balance, así como sus respectivos registros auxiliares | Saldos de las cuentas | Auxiliares Depurados | 100% | Como parte del Manual de Políticas Contables DAF-DF-POL-05 |
| Cierre de cuentas de resultados | Estado de resultados | Utilidad del Periodo | 100% | Como parte del cierre anual |

OBJETIVO No.2: Cierre Presupuestal 2023

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------|
| Conciliación partidas presupuestarias | Revisión partidas | Conciliación de cuentas | 100% | Como parte del cierre anual |
| Cierre Presupuestal | Cierre presentado a la DAF | Liquidación presupuestal | 100% | Como parte del cierre anual |

OBJETIVO No.3: Carga Presupuesto 2023

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|
| Implementación Presupuesto 2023 | Revisión partidas | Conciliación de cuentas | 100% | Se cumplió con la meta. |

OBJETIVO No.4: Cierres Contables mensuales.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--------------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------|--|
| Revisión de las cuentas Balance | Auxiliares | Auxiliares depurados | 100% | Como parte del Manual de Políticas Contables DAF-DF-POL-05 |
| Conciliaciones Bancarias | Informe conciliación | Auxiliares depurados | 100% | Como parte del Manual de Políticas Contables DAF-DF-POL-05 |
| Cierre Mensuales Contables oportunos | Estados financieros | 10 días hábiles | 100% | Como parte del Manual de Políticas Contables DAF-DF-POL-05 |

OBJETIVO No.5: Auxiliar de activo fijo Depurado.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|--|-------------------|-------------------------|
| Tomas Físicas aleatorias | Reportes actualizados | Todos los activos plaqueados | 80% | Continúa en proceso. |
| Carga de acciones del módulo de Activos Fijos en el sistema Softland | Reporte de toma física por colaborador | Los activos registrados a nombre del colaborador que lo tiene a su cargo | 100% | Se cumplió el objetivo. |

OBJETIVO No.6: En coordinación con el Departamento de Tecnologías de la información se procederá a definir la ruta crítica y los ajustes necesarios para lograr la integración en un 100% de los sistemas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--------------------------------------|------------------------------|-------------------|--|
| Revisar la lista de casos en mesa de ayuda | Reuniones periódicas | Al menos 10 casos Resueltos | 100% | Se realizó un trabajo en conjunto con TI para resolver 14 casos. |
| Realizar las pruebas solicitadas por TI | Funcionamiento base de datos pruebas | Todas las pruebas Necesarias | 100% | Se cumplió el objetivo. |

OBJETIVO NO.7: Elaborar los procedimientos más importantes ejecutados por la Unidad.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|-------------------|-------------------|----------------------|
| Revisar los diferentes procedimientos para actualizarlos y crear los que el departamento requiera. | Cumplimiento cronograma acciones en conjunto con el departamento de ingeniería de procesos | Cumplimiento 100% | 70% | Continúa en proceso. |

OBJETIVO NO.8: Control del efectivo (Flujo de Efectivo)

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------|
| Análisis y revisión de las erogaciones monetarias | Mayor liquidez | Revisión de todos los pagos | 100% | Se cumplió el objetivo. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Fortalecer un equipo con personal comprometido e identificado con los objetivos de la organización en un ambiente agradable.
2. Implementar la capacitación de los colaboradores en temas específicos que brinden valor a la organización.
3. Mejorar las estrategias para brindar atención oportuna a los profesionales que requieren servicios financieros.
4. Consolidar un modelo de mejora continua y actualización de procesos mediante la medición de resultados permanente.
5. Promover los procesos de integración contable y consolidación con los entes relacionados.
6. Mantener acciones para la mejora de los sistemas informáticos y continuar la integración con sistemas satélites que afecten los registros contables.

Directrices Estratégicas:

1. Consolidar el equipo de trabajo mediante el desarrollo integral de los colaboradores, para gestionar la estrategia de la organización y adaptarse a los cambios del entorno en los procesos futuros.
2. Capacitación continua de todo el personal del departamento en todas las funciones que se desarrollan.

3. Implementar estrategias para mejorar los indicadores de atención de clientes internos y externos que requieren los servicios del Departamento.
4. Mantener el control sobre el flujo de efectivo, que permita a la organización atender sus obligaciones y ejecutar los proyectos organizacionales planteados.
5. Invertir en automatización de sistemas que brinden valor agregado a los procesos del departamento.
6. Establecer un modelo ágil y eficaz de registro contable acorde a las Normas Internacionales de Información Financiera.
7. Fomentar planes de continuidad que permitan al departamento seguir operando a pesar de los cambios del entorno.

Directrices Operativas:

1. Mantener control sobre el flujo de efectivo y movimiento de excedentes hacia los fondos de inversión.
2. Incentivar a los miembros del departamento para empoderarse en temas donde puedan aportar conocimientos a los procesos que tienen a cargo.
3. Afianzar un modelo institucional flexible, ágil y eficaz de registro contable en todos los entes que conforman el CFIA mediante procesos documentados y revisados periódicamente.
4. Continuar en conjunto con el Departamento de TI implementando mejoras a los sistemas informáticos propios para ajustarlos a las necesidades actuales de la organización.
5. Lograr la integración contable entre los sistemas informáticos paralelos, que permitan optimizar y automatizar los registros contables, así como minimizar el riesgo de error.
6. Mantenimiento continuo de los registros auxiliares.
7. Mantener la ejecución de arqueos periódicos para mejorar los controles de las cajas chicas.
8. Asegurar la supervisión continua de los asientos presupuestales.
9. Actualización constante de la información del módulo de Activos Fijos del Sistema Softland ERP.
10. Comunicación y colaboración con las contabilidades Colegios Miembros y MCFIA.
11. Inventarios periódicos para minimizar variaciones, dentro de un proceso de mejora en colaboración con las áreas involucradas.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Entrega en tiempo y forma de información financiera | 22,23,24,25,30, 31,32 | 1,2,3,4,5,6 | 1,4,6,8,12 |
| Objetivo 2: Satisfacción de clientes | 12,13,28,29 | 1,2,3,4,5,6 | 1,4,6,8,12 |
| Objetivo 3: Consolidación del equipo | 26,27 | 1,4,6 | 1,4,5,6,8,12,16 |
| Objetivo 4: Administración del flujo de efectivo y excedentes | 22,23,24,25,30, 31,32 | 1,2,3,4,5,6 | 1,4,6,8,12 |
| Objetivo 5: Optimización de procesos | 31,32 | 1,2,3,4,5,6 | 1,4,6,8,12 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Entrega en tiempo y forma de información financiera

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---------------------------|---------------------------|---|---------|--------------------------------------|------------------------|
| Cierre Mensual | Fecha programada cumplida | 100% Cierres entregados en programación | Mensual | Encargada Área Contabilidad/Jefatura | Mensual |
| Cierre Anual | Fecha programada cumplida | 100% Cierres entregados en programación | Anual | Encargada Área Contabilidad/Jefatura | Anualmente |
| Cierre Presupuesto | Fecha programada cumplida | 100% Cierres entregados en programación | Anual | Encargada Área Contabilidad/Jefatura | Anual |
| Apertura Presupuesto 2024 | Fecha programada cumplida | Presupuesto abierto en fecha programada | Anual | Encargada Área Contabilidad/Jefatura | Anual |

OBJETIVO NO. 2: Satisfacción de clientes

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--------------|---------|--|------------------------|
| Satisfacción de clientes externos | Indicador de satisfacción de clientes | Mayor al 90% | Mensual | Encargada Área Contable / Encargada Área Tesorería | Mensual |
| Satisfacción clientes internos | Indicador de satisfacción de clientes | Mayor al 90% | Mensual | Encargada Área Contable / Encargada Área Tesorería | Mensual |

OBJETIVO No. 3: Consolidación del equipo

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---------------------------------------|---|---|------------|--|------------------------|
| Personal capacitado en temas del área | Cantidad de horas en capacitación | 2 horas | Mensual | Encargada Área Contable / Encargada Área Tesorería | Mensual |
| Actividades de integración | Cantidad de actividades de integración realizadas | 1 actividad de integración | Mensual | Encargada Área Contable / Encargada Área Tesorería | Mensual |
| Reuniones 1 a 1 seguimiento | Reunión realizadas | 1 reunión seguimiento con cada miembro del equipo | Trimestral | Encargada Área Contable / Encargada Área Tesorería | Trimestral |

OBJETIVO No. 4: Administración del flujo de efectivo y excedentes

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|----------------------------------|---|---|---------|--|------------------------|
| Aplicación pagos vs Días crédito | % facturas pagadas en tiempo | 90% pagos al vencimiento | Mensual | Encargado Tesorería Auxiliar de Contabilidad | Mensual |
| Aportaciones a inversiones | Monto aportación a inversiones mediante flujo | 5% aumento en inversiones mediante aporte | Mensual | Encargado Tesorería | Mensual |

OBJETIVO No. 5: Actualización y Mejora de Procesos

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|------------------------------------|---------------------------|---------------|---------|---|------------------------|
| Creación actualización de procesos | % efectuado / programado | 90% alcanzado | mensual | Jefatura Encargado Tesorería Encargado Contabilidad | Mensual |

DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Ser un órgano facilitador de los procesos de registro, basado en las estrategias dictadas por la administración central para el desarrollo integral de la institución. Lo anterior mediante el respaldo, conservación y custodia de la información y documentación relevante de los expedientes de los miembros y empresas del Colegio Federado, todo a través de un servicio de calidad (accesibilidad, cumplimiento y puntualidad) y con procesos eficientes y eficaces, en observancia de la normativa legal y administrativa correspondiente.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

El Departamento de Registro y Documentación tiene como uno de sus fines primordiales la mejora de los procesos de servicio y registro de los profesionales y empresas; así como la custodia de la información y documentación, tanto física como digital, con la finalidad de convertirse en un departamento altamente digitalizado y con funciones estratégicas que sirvan de ayuda e insumo a las demás unidades del CFIA.

El Departamento de Registro y Documentación es una unidad de apoyo y soporte operativo a la institución, encargado de velar por las gestiones de más de 36.000 miembros y 3.500 empresas, basados en los siguientes trámites:

- Procesos de incorporación de los profesionales miembros regulares y temporales.
- Registro de empresas y la revalidación de sus derechos ante el Colegio Federado.
- Solicitudes de inclusión, renuncia o exclusiones de profesionales responsables.
- Emisión de certificaciones de membresía y de proyectos de los profesionales y empresas. Así como los listados informativos.
- Mantener una base de datos actualizada, en lo referente a las condiciones de los profesionales y empresas, datos personales y de contacto, grado académico, miembros ausentes, inhabilitaciones por morosidad de los agremiados, habilitación profesional por el pago de las cuotas pendientes, inhabilitación y descripción de empresas, registro de los acuerdos de Junta Directiva General, cambios de condición, entre otros.
- Resguardo y custodia de los expedientes de los profesionales y empresas.
- Digitalización de expedientes.

En la atención de consultas y solicitudes de gestión de los profesionales, empresas y público en general, el uso del sistema Zendesk es una herramienta primordial en la gestión diaria, que ha fortalecido la comunicación centralizada, con el fin de garantizar la adecuada atención, seguimiento y trazabilidad de los trámites que se realizan por este medio.

A mediados de setiembre de 2023, se han gestionado 11.605 solicitudes (tickets) y el índice de satisfacción es el siguiente:

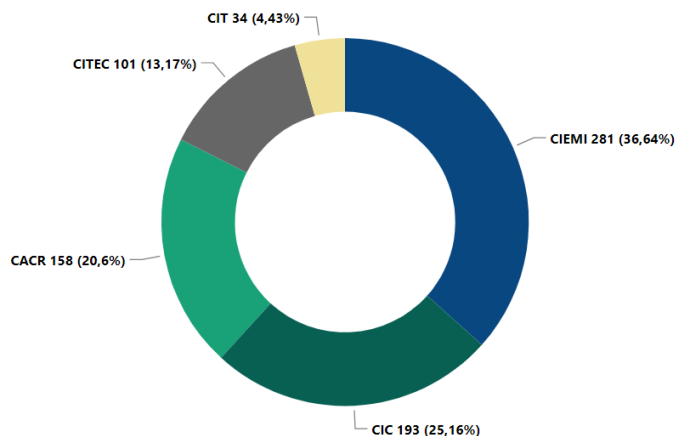


Con relación a los procesos de incorporación de los nuevos miembros, en atención a las diferentes necesidades de los profesionales, la Junta Directiva General aprobó que, el esquema de juramentación se realice según elección de la persona a juramentarse, ya sea mediante declaración jurada firmada digitalmente o bien, de manera presencial.

Es importante mencionar que el CFIA brinda la firma digital a los profesionales que presentaron su solicitud de incorporación ante este Colegio Profesional, con la finalidad de que, de una manera accesible y sin desplazamientos puedan realizar sus trámites.

Con base en lo citado, al mes de agosto de 2023, un 61% (466) ha optado por un esquema de juramentación presencial y un 39% (301) por un esquema de juramentación mediante declaración jurada y se han incorporado 767 nuevos miembros, según se detalla:

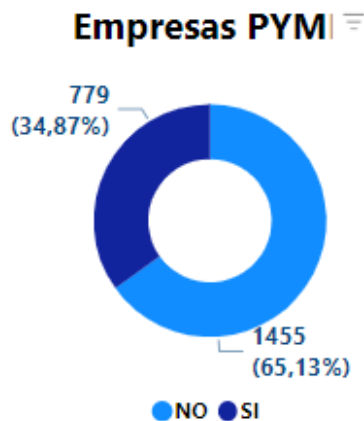
TOTAL DE INCORPORACIONES SEGÚN COLEGIOS



La emisión de las certificaciones es otra actividad diaria y de constantes solicitudes por parte de profesionales, empresas y público en general, en promedio al año se generan más de 26,500 certificaciones y éstas requieren tiempos de respuesta cortos, por lo que, se han venido realizando gestiones para implementar una mayor cantidad de forma automática.

En el año 2023 se implementó la automatización en las certificaciones relacionadas al no registro de sanciones disciplinarias, siempre y cuando en el expediente del profesional o empresa a certificar no consten anotaciones disciplinarias.

Con relación a las empresas, a mediados de setiembre de 2023 constan 2,234 empresas inscritas y habilitadas, a las cuales también se les ofrece el beneficio PYME, según MEIC y registra la siguiente cantidad:



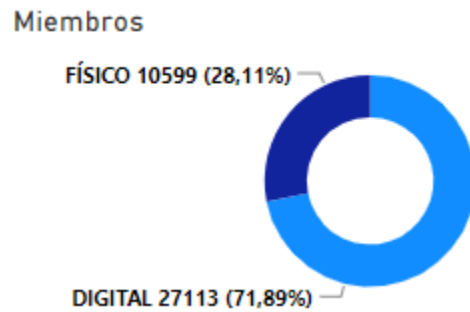
A mediados del mes de setiembre de 2023, se han registrado 158 nuevas empresas.

Asimismo, las solicitudes de inclusión, renuncia o exclusión de profesionales responsables de empresa son una actividad diaria, representan más de 500 solicitudes al año, es uno de los trámites más requeridos en tiempo real por los usuarios para poder continuar con otros trámites, como por ejemplo trámite de proyectos en el APC, por lo tanto, se continúa trabajando en el requerimiento para automatizar el mismo, con la finalidad de que la gestión se pueda realizar vía digital 24/7.

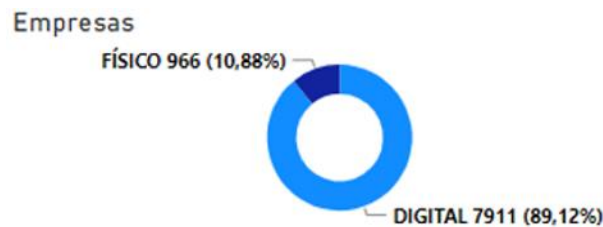
El departamento también realiza la digitalización de expedientes, con el fin de garantizar el respaldo, conservación y custodia de la información fundamental de los expedientes de los miembros y empresas del Colegio Federado.

Al año en curso, consta en formato digital un 72% de los expedientes "viejos" (cuya fecha de incorporación o inscripción es igual o mayor al año 2010) y el 100% de los expedientes de nuevo ingreso; como parte final de este proceso se continúa gestionando la devolución de los documentos originales a los miembros y empresas, si así lo desean; o bien a la destrucción de la documentación, conforme se avanza en la digitalización.

A la fecha, consta:

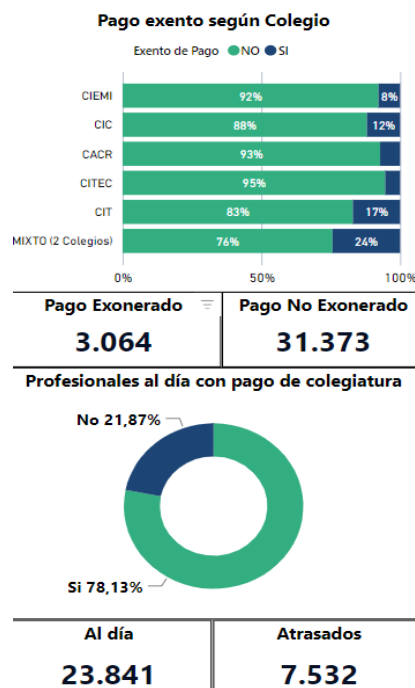


En el caso de expedientes de empresas, el 10, 88% consta físico, por lo cual estamos revisando dichos casos para avanzar en nuestro objetivo de un importante porcentaje de expedientes digitales.



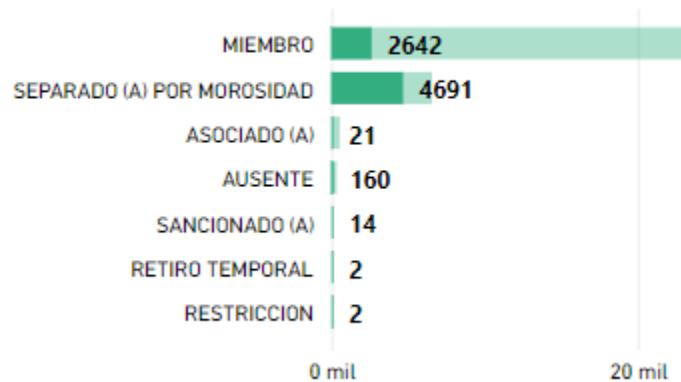
Finalmente, el departamento también gestiona los procesos de inhabilitación por morosidad y posteriormente, el reporte de profesionales habilitados por el pago de las cuotas pendientes.

Al mediados del mes de setiembre de 2023, consta la siguiente morosidad:



Es importante indicar que, de los profesionales atrasados el 62% ya se encuentra separado por morosidad y el 38% registra en su mayoría pago el año 2022 por ende, la morosidad corresponde a retrasos en las cuotas del año en curso.

Cantidad de profesionales según condición



Resultados por objetivo

OBJETIVO 1: Cumplimiento de los procesos de incorporación ordinarios y extraordinarios de los nuevos miembros acorde a la normativa vigente.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|---|--------------------------|---|
| Programar fechas para autorización superior. | 100% | Programación anual de fechas. | 100% | Las fechas fueron aprobadas y publicadas en la página web, sección de incorporación para consulta general y conocimiento de la Junta Directiva General. |
| Retroalimentación con los Colegios Miembros, el Departamento Administrativo y Oficinas Regionales. | 100% | Recepción de documentos en los periodos establecidos. | 100% | Se coordina con los Colegios Miembros y departamentos involucrados, la recepción de los expedientes de solicitud de incorporación, así como la autorización de prórogas. |
| Revisión de los requisitos. Apercibimiento si corresponde. Registro de información en la base de datos. Traslado de la solicitud al Colegio Miembro respectivo. | Tramitar el 100% de las solicitudes presentadas, según el plazo de revisión establecido: 5 días hábiles. | Procesamiento y traslado a los Colegios Miembros el 100% de los expedientes que cumplan con los requisitos, según el indicador establecido. | A setiembre, 2023 70% | El traslado de expedientes en su mayoría se ha realizado según el plazo establecido, sin embargo, se han presentado, de lo cual ya se están tomando las medidas correctivas, tanto de coordinación con las universidades, como de manejo de colas a lo interno del departamento. Es importante recordar que, a la documentación aportada digitalmente, se debe validar la firma, lo que también |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|
| | | | | representa armar el expediente, al ser un esquema mixto de documentos. |
| Preparación de documentos y coordinar la actividad de juramentación de los nuevos miembros según elección de juramentación de cada persona por incorporarse. | 100 % | Juramentación de los nuevos miembros, sin contratiempos. | A setiembre, 2023 100% | A los profesionales que se aprobó su juramentación, se realizó la respectiva juramentación, según su elección y registro de información en la base de datos. Total, nuevos miembros: 767 |
| Remitir a las universidades el listado de profesionales juramentados para corroborar el egreso y veracidad de la documentación. | ≥ 90% de respuesta por parte de las universidades. | Control de la veracidad de la documentación. | A setiembre, 2023 91% | Se remite la consulta a cada universidad o bien, se realiza la verificación en el sitio web de las universidades que lo tienen implementado. Sin embargo, constan algunas universidades pendientes de respuesta. |

OBJETIVO 2: Procesar las solicitudes de certificaciones de membresía y proyectos.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|--|---|---|
| Revisión de la solicitud. Apercibimiento, si corresponde. Confección de la certificación. Envío digital de la certificación. | Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos establecidos. Membresía Regular: automática o en 24 horas. Membresía Especial y de Proyectos: 2-3 días hábiles. | Tramitar el 100 % de las solicitudes que cumplan con los requisitos, en los plazos establecidos. | A setiembre, 2023 Membresía Regular: Automática o en 24 horas: 99,5% Membresía Especial y de Proyectos: 2-3 días hábiles: 90% | Las solicitudes se han gestionado satisfactoriamente, sin embargo, por un tema de verificación de pagos SINPE, así como la verificación de información con otras áreas se ha tomado más tiempo en la tramitación de algunas solicitudes. Total, certificaciones emitidas: 16,505 |

OBJETIVO 3: Registro de inscripción y revalidación de empresas, así como inclusiones, renunciaciones o exclusiones de profesionales responsables.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|--|---|--|
| <p>Revisar que la solicitud cumpla con lo establecido.</p> <p>Inscripción: Aprobación del trámite y registro de información en la base de datos. Envío de la certificación de inscripción a la empresa solicitante, con el número de carné asignado y fecha de inscripción.</p> <p>Revalidación: Trámite digital, la empresa y profesionales realizan la gestión mediante clave en la plataforma de revalidación digital.</p> <p>Inclusión, renuncia o exclusión: Aprobación del trámite y registro de información en la base de datos.</p> | <p>Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos, en los plazos establecidos.</p> <p>Inscripción: 2 días hábiles</p> <p>Revalidación: 1 día hábil</p> <p>Inclusiones, renunciaciones o exclusiones: 1 día hábil</p> | <p>Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos, en los plazos establecidos.</p> | <p>A setiembre, 2023</p> <p>Inscripción: 85%</p> <p>Revalidación: 96%</p> <p>Inclusiones, renunciaciones o exclusiones: 98%</p> | <p>Las gestiones se han tramitado satisfactoriamente, sin embargo, por un tema de verificación de pagos SINPE, así como la verificación de información con otras áreas se ha tomado más tiempo en la tramitación de algunas solicitudes.</p> <p>Total, empresas inscritas y habilitadas: 2,234</p> |

OBJETIVO 4: Actualización de información de contacto de los profesionales y empresas.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|--------------------------------------|--|
| <p>Revisar que la solicitud cumpla con lo establecido para su tramitación.</p> <p>Registro de la información en las bases de datos.</p> | <p>Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos, en un plazo de máximo de 2 días hábiles.</p> | <p>Base de datos con información actualizada y confiable.</p> | <p>A setiembre, 2023</p> <p>100%</p> | <p>La actualización se puede realizar en línea, o bien, mediante las plataformas de servicio, así como en el Departamento de Registro y Documentación, la cual se ha tramitado en cumplimiento de la normativa pertinente.</p> <p>Más de 11.500 profesionales han actualizado algún dato de contacto y recordar que las empresas al revalidar sus derechos actualizan sus datos de manera anual.</p> |

OBJETIVO 5: Proceso de inhabilitación por morosidad y control de habilitación profesional.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|---|--|--|
| <p>Generar el listado de profesionales morosos.</p> <p>Remitir a cada profesional moroso la información sobre el estado de cuenta y plazo para poner sus obligaciones al día.</p> <p>Preparar listado definitivo de profesionales por separar.</p> <p>Traslado de información para autorización de la JDG y la publicación pertinente.</p> <p>Coordinar la publicación en un Diario de Circulación Nacional.</p> <p>Registro de inhabilitación en base de datos.</p> <p>Remitir a Junta Directiva General el listado de profesionales habilitados.</p> <p>Registro del acuerdo de habilitación en cada profesional.</p> | <p>Separar el 100% profesionales morosos y el 30% de los profesionales del listado general se pongan al día en sus obligaciones de pago.</p> | <p>Disminuir la morosidad y la afectación al profesional.</p> | <p>A setiembre, 2023</p> <p>Se ha aplicado la inhabilitación con corte a noviembre 2022.</p> | <p>El proceso de inhabilitación por morosidad es un proceso conjunto con los Colegios Miembros.</p> <p>En la sección de estadísticas, en la página web del CFIA, 24/7 se encuentra pública información sobre la morosidad de los miembros.</p> |

OBJETIVO 6: Digitalización de expedientes de profesionales y empresas.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|---|--|---|
| <p>Selección de expedientes a digitalizar.</p> <p>Preparación de la documentación (grapas, sellos blancos, papel fax, planos, bitácoras y otros).</p> <p>Escaneo de la documentación.</p> <p>Revisión del expediente digital contra expediente físico.</p> <p>Resguardo del expediente digital en la base de datos.</p> <p>Coordinar retiro expediente original o bien, destrucción de este.</p> | <p>Expedientes "Nuevos - ingreso año 2022": 100%</p> <p>Expedientes "Viejos" (ingresos igual o mayor al año 2010): 70%</p> | <p>Resguardo y conservación digital de los expedientes de profesionales y empresas.</p> | <p>A setiembre, 2023</p> <p>Expedientes "Nuevos - ingreso año 2023" 100%</p> <p>Expedientes "Viejos - ingreso igual o mayor al año 2010" 72%</p> | <p>La digitalización es una actividad diaria que representa una preparación del expediente en atención a los diferentes tipos de papel, documentos (planos, bitácoras, etc) que constan en los expedientes.</p> |

OBJETIVO NO. 7 Atención de consultas mediante Zendesk

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|---|---|---|
| Revisión de la solicitud. Apercibimiento, si corresponde. Tramitación y registro de información en la base de datos, según corresponda. Resguardo del expediente digital en la base de datos. | Cantidad tickets resueltos según índice de satisfacción del usuario igual o mayor a 96% | Tickets resueltos según plazos establecidos | A setiembre, 2023 El índice de satisfacción es del 96% | El zendesk es una herramienta que permite un canal de comunicación con los profesionales, empresas y público en general, así como primordial la trazabilidad y seguimiento de las diferentes solicitudes. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Recurso Humano:

La capacitación y desarrollo constante del recurso humano es primordial para ofrecer un servicio eficiente y eficaz, prevaleciendo el enfoque al cliente, compromiso, capacitación, ética y responsabilidad.

El equipo de trabajo se debe identificar con los valores organizacionales, objetivos, indicadores y metas departamentales e institucionales. A su vez, el personal debe ser capaz de inspirar confianza y seguridad; con la habilidad y disposición para transmitir los conocimientos, requisitos y directrices sobre la materia que es competencia del departamento.

El equipo deberá contar con un dominio adecuado de los reglamentos, normativa legal y administrativa, y con los procedimientos afines a los servicios que realiza el departamento.

2. Comunicación:

Debe prevalecer una comunicación asertiva, oportuna y eficiente con los usuarios internos, externos y departamental, para ejecutar la estrategia planeada y garantizar la estandarización.

La comunicación debe ser directa y asertiva con los departamentos con que se tiene mayor relación, así como con los Colegios Miembros y mantener una adecuada coordinación entre sí. De igual forma, se debe informar al público en general, sobre los procesos y requisitos de tramitación.

3. Calidad de Servicio:

Los estándares de calidad de servicio deben ser congruentes con las expectativas de los clientes, ofreciendo accesibilidad, cumplimiento y puntualidad.

Por lo anterior, es primordial conocer las necesidades de los usuarios internos y externos con el fin de prestar un servicio a satisfacción, mantener una cultura de mejoramiento continuo y el cumplimiento de los indicadores de logro.

4. Recursos:

Los recursos son fundamentales para garantizar que los servicios se ofrezcan de forma correcta y en el tiempo de respuesta establecido.

Es relevante contar con equipo tecnológico y los recursos económicos necesarios, así como con la asistencia y soporte en el desarrollo de nuevos requerimientos tecnológicos, por parte del Departamento de Tecnología de Información, con la implementación de procesos y firma digitales en los trámites que se realizan. Así como, la actualización de la normativa, la cual debe estar acorde a los procedimientos actuales.

Directrices Estratégicas:

1. Contar con un departamento altamente digitalizado, tanto a nivel de la tramitación de sus procesos y servicios, como en el resguardo de la información y documentación.
2. Mejoramiento continuo del servicio.
3. Desarrollo de estrategias de información y simplificación de procedimientos.
4. Comunicación clara y oportuna con los usuarios internos y externos.

Directrices Operativas:

1. Atención de consultas de los miembros y empresas en los diferentes servicios.
2. Determinar un cronograma de trabajo, así como los instrumentos de planeación requeridos para los proyectos de ejecución por parte del departamento y sus costos operativos.
3. Mantener y mejorar los mecanismos que permitan una adecuada comunicación con los clientes internos y externos. Asimismo, una adecuada coordinación con las diferentes áreas de la organización.
4. Mantener y mejorar los procesos del departamento y en la custodia de información, así como los mecanismos y medidas adecuadas que garanticen su seguridad.
5. Mantener una política de depuración de las bases de datos de miembros, asociados y empresas.
6. Mantener y mejorar controles internos sobre los indicadores establecidos al departamento.
7. Mantener y mejorar cronogramas de trabajo, así como los instrumentos de medición necesarios, con la finalidad de priorizar y atender adecuadamente las épocas más críticas del departamento.
8. Mantener y mejorar las políticas de ahorro que permitan utilizar eficientemente los recursos del departamento.
9. Mantener procedimientos actualizados y acordes a las necesidades de los usuarios internos y externos.
10. Mantener sesiones de retroalimentación con el equipo de trabajo sobre los diferentes servicios, normativa legal y administrativa que se aplica.
11. Mejoramiento continuo en los diferentes servicios que se ofrecen.
12. Planificación continúa.
13. Mantenimiento y optimización de información de la página web.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|---|---|--------------------------------|--|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Cumplimiento de los procesos de incorporación ordinarios y extraordinarios de los nuevos miembros, acorde a la normativa vigente y acuerdos de la Junta Directiva General. | N°6, N°8, N°10, N°12 N°14, N°17, N°18, N°19, N°22, N°23, N°25, N°26, N°28, N°29, N°32 | N°3, N°5, N°6 | N°4, N°5, N°8, N°9, N°10, N°12 |
| Objetivo 2 Procesar las solicitudes de certificaciones de membresía y proyectos. Así como los listados informativos de proyectos. | N°4, N°5, N°11, N°12, N°14, N°19, N°23, N°25, N°26, N°28, N°29, N°32 | N°3, N°5, N°6, N°7 | N°8, N°9, N°10, N°12 |
| Objetivo 3 Registro de inscripción y revalidación de empresas. Así como las inclusiones, renunciaciones o exclusiones de profesionales responsables en la nómina de la empresa. | N°5, N°6, N°11, N°12 N°14, N°17, N°18, N°19, N°22, N°23, N°25, N°26, N°28, N°29, N°32 | N°3, N°5, N°6, N°7 | N°4, N°5, N°8; N°9, N°10, N°12 |
| Objetivo 4 Actualización de Información de Contacto de los Profesionales y Empresas. | N°11, N°17, N°19, N°22, N°25, N°28, N°29, N°32 | N°3, N°5, N°6, N°7 | N°8, N°9 |
| Objetivo 5 Procesos de inhabilitación por morosidad y control de habilitación profesional. | N°6, N°11, N°12, N°14, N°25, N°28, N°29, N°32 | N°3, N°5, N°6, N°7 | N°12 |
| Objetivo 6 Digitalización de Expedientes. | N°5, N°17, N°19, N°23, N°25, N°26, N°28, N°29, N°32 | N°5, N°6 | N°12 |
| Objetivo 7 Atención de consultas mediante zendesk (correo electrónico). | N°4, N°5, N°11, N°12, N°14, N°19, N°23, N°25, N°26, N°28, N°29, N°32 | N°3, N°5, N°6, N°7 | N°8, N°9, N°10, N°12 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1 Cumplimiento de los procesos de incorporación ordinarios y extraordinarios de los nuevos miembros acorde a la normativa vigente.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|---|----------------|--|------------------------|
| Programar fechas para autorización superior. | 100% | Programación anual de fechas. | Anual | Departamento de Registro y Documentación | Anual |
| Retroalimentación con el Departamento Administrativo y Oficinas Regionales. | 100% | Recepción de documentos en los periodos establecidos. | Bimensual | Departamento de Registro y Documentación | Bimensual |
| Revisión de los requisitos. Apercibimiento si corresponde. Registro de información en la base de datos. Traslado de la solicitud al Colegio Miembro respectivo. | Trasladar el 100% de las solicitudes presentadas, según el plazo de revisión establecido: 5 días hábiles. | Procesamiento y traslado a los Colegios Miembros el 100% de los expedientes que cumplan con los requisitos, según el indicador establecido. | 5 días hábiles | Departamento de Registro y Documentación | Bimensual |
| Preparación de documentos y coordinar la actividad de juramentación de los nuevos miembros según elección de juramentación de cada persona por incorporarse. | 99% profesionales aprobados | Juramentación de los nuevos miembros, sin contratiempos. | Bimensual | Departamento de Registro y Documentación | Bimensual |
| Remitir a las universidades el listado de profesionales juramentados para corroborar el egreso y veracidad de la documentación. | ≥ 90 % de respuesta por parte de las universidades. | Control de la veracidad de los títulos | Bimensual | Departamento de Registro y Documentación | Bimensual |

OBJETIVO No. 2 Procesar las solicitudes de certificaciones de membresía y proyectos.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|--|---|---|------------------------|
| <p>Revisión de la solicitud.</p> <p>Apercibimiento, si corresponde.</p> <p>Confección de la certificación.</p> <p>Envío digital de la certificación.</p> | <p>Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos, según los siguientes plazos:</p> <p>Membresía Regular: Automática o máximo 24 horas</p> <p>Membresía Especial y de Proyectos: 2 días hábiles</p> | <p>Tramitar el 100 % de las solicitudes que cumplan con los requisitos, según los plazos establecidos.</p> | <p>Membresía Regular: Automática o máximo 24 horas</p> <p>Membresía Especial y de Proyectos: 2 días hábiles</p> | <p>Departamento de Registro y Documentación</p> | <p>Mensual</p> |

OBJETIVO No. 3 Registro de inscripción y revalidación de empresas, así como inclusiones, renunciaciones o exclusiones de profesionales responsables.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|--|--|---|------------------------|
| <p>Revisar que la solicitud cumpla con lo establecido para su tramitación.</p> <p>Inscripción: Aprobación del trámite y registro de información en la base de datos. Envío de la certificación de inscripción a la empresa solicitante.</p> <p>Revalidación: Trámite digital, la empresa y profesionales realizan la gestión mediante clave en la plataforma pertinente. Inclusión, renuncia o exclusión: Aprobación del trámite y registro de información en la base de datos.</p> | <p>Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos en los siguientes plazos:</p> <p>Inscripción: 2 días hábiles</p> <p>Revalidación: 2 días hábiles</p> <p>Inclusión, renuncia o exclusión: 1 día hábil</p> | <p>Tramitar el 100 % de las solicitudes que cumplan con los requisitos, según los plazos establecidos.</p> | <p>Inscripción: 2 días hábiles</p> <p>Revalidación: 2 días hábiles</p> <p>Inclusión, renuncia o exclusión: 1 día hábil</p> | <p>Departamento de Registro y Documentación</p> | <p>Mensual</p> |

OBJETIVO No. 4 Actualización de información de contacto de los profesionales y empresas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|---|------------------|--|------------------------|
| <p>Revisar que la solicitud cumpla con lo establecido para su tramitación.</p> <p>Registro de la información en las bases de datos.</p> | <p>Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos, en un plazo de máximo de 2 días hábiles.</p> | <p>Base de datos con información actualizada y confiable.</p> | <p>Semestral</p> | <p>La actualización se puede realizar en línea, o bien, mediante las plataformas de servicio, así como en el Departamento de Registro y Documentación, la cual se ha tramitado en cumplimiento de la normativa pertinente.</p> | <p>Semestral</p> |

OBJETIVO No. 5 Proceso de inhabilitación por morosidad y control de habilitación profesional.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|---|--------------|---|------------------------|
| <p>Generar el listado de profesionales morosos.</p> <p>Remitir a cada profesional moroso la información sobre el estado de cuenta y plazo para poner sus obligaciones al día.</p> <p>Preparar listado definitivo de profesionales por separar.</p> <p>Traslado de información para autorización de la JDG y la publicación pertinente.</p> <p>Coordinar la publicación en un Diario de Circulación Nacional.</p> <p>Registro de inhabilitación en base de datos.</p> <p>Remitir a Junta Directiva General el listado de profesionales habilitados.</p> <p>Registro del acuerdo de habilitación en cada profesional.</p> | <p>Separar el 100% de los profesionales morosidad al corte establecido y que al menos el 30% del total de profesionales morosos corrijan su condición a tiempo (haciendo el pago).</p> | <p>Disminuir la morosidad y la afectación al profesional.</p> | <p>Anual</p> | <p>Departamento de Registro y Documentación</p> | <p>Semestral</p> |

OBJETIVO NO. 6 Digitalización de expedientes de profesionales y empresas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|--|--|---|------------------------|
| <p>Selección de expedientes a digitalizar. Preparación de la documentación (grapapas, sellos blancos, papel fax, planos, bitácoras y otros). Escaneo de la documentación. Revisión del expediente digital contra expediente físico. Resguardo del expediente digital en la base de datos. Coordinar retiro expediente original o bien, destrucción de este.</p> | <p>Expedientes "Nuevos" ingreso año 2023: 100%</p> <p>Expedientes "Viejos" (ingresos igual o mayor al año 2010): 75%</p> | <p>Resguardo y conservación digital de los expedientes de profesionales y empresas según porcentaje establecido.</p> | <p>Expedientes "Nuevos" ingreso año 2023: 100%</p> <p>Expedientes "Viejos" (ingresos igual o mayor al año 2010): 75%</p> | <p>Departamento de Registro y Documentación</p> | <p>Semestral</p> |

OBJETIVO NO. 7 Atención de consultas mediante Zendesk

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|---|---|---|------------------------|
| <p>Revisión de la solicitud. Apercibimiento, si corresponde. Tramitación y registro de información en la base de datos, según corresponda. Respuesta al solicitante sobre la gestión realizada.</p> | <p>Cantidad de tickets resueltos con índice de satisfacción del usuario igual o mayor al 90%.</p> | <p>Tickets resueltos según plazos establecidos.</p> | <p>Cantidad de tickets resueltos con índice de satisfacción del usuario igual o mayor al 90%.</p> | <p>Departamento de Registro y Documentación</p> | <p>Mensual</p> |

UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES

OBJETIVO FUNDAMENTAL

El objetivo principal de la Unidad de Servicios Especiales es brindar productos y servicios de calidad acordada, a los clientes del Servicio de Alimentos y Bebidas Andamios Bistró y el Centro de Capacitación Integral Uxarrací.

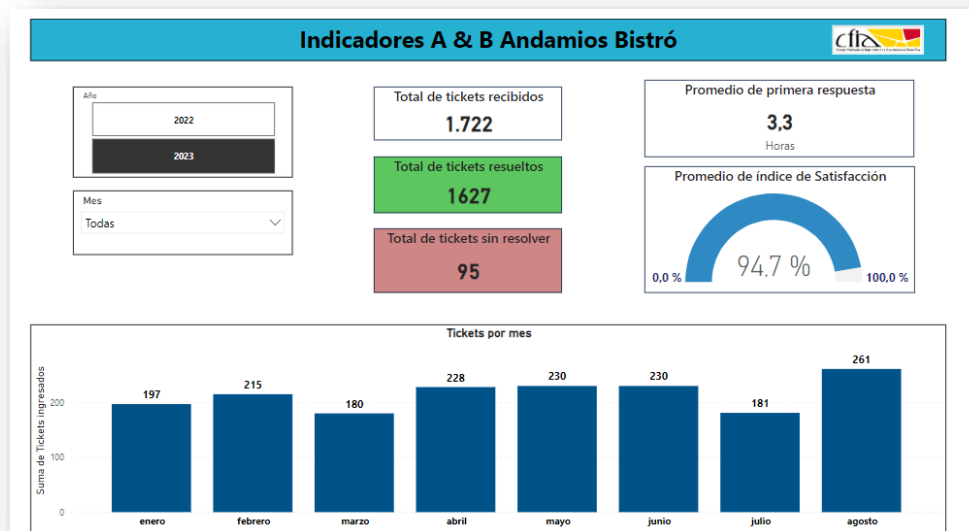
PRINCIPALES RESULTADOS 2023

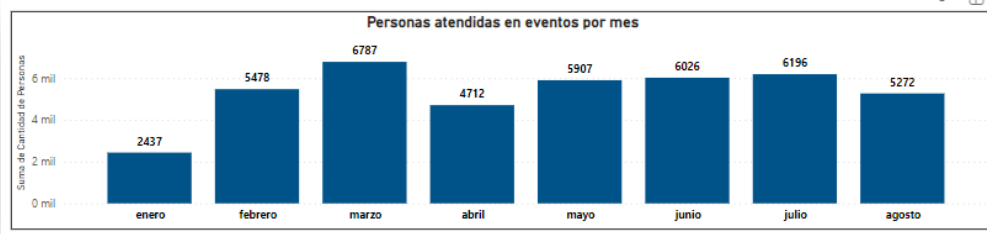
Valoración general

El año 2023, ha sido un año de recuperación de la economía, en donde poco a poco se ha ido normalizando la operación en servicios de alimentos y bebidas, así como en el sector turístico y recreativo, después de enfrentar años de mucha contracción debido a la pandemia.

Con relación a los resultados obtenidos al mes de agosto del 2023, y el cumplimiento de los objetivos y metas planteados para el servicio de alimentos y bebidas Andamios Bistró, es importante resaltar el crecimiento en los ingresos alcanzado, así como el control del gasto que se mantiene a la fecha, generando resultados positivos en la operación. Además, cabe señalar que desde la pandemia se mantiene una estructura de personal bastante contraída, con la que se ha logrado alcanzar los resultados que se señalan y se detallaran más adelante.

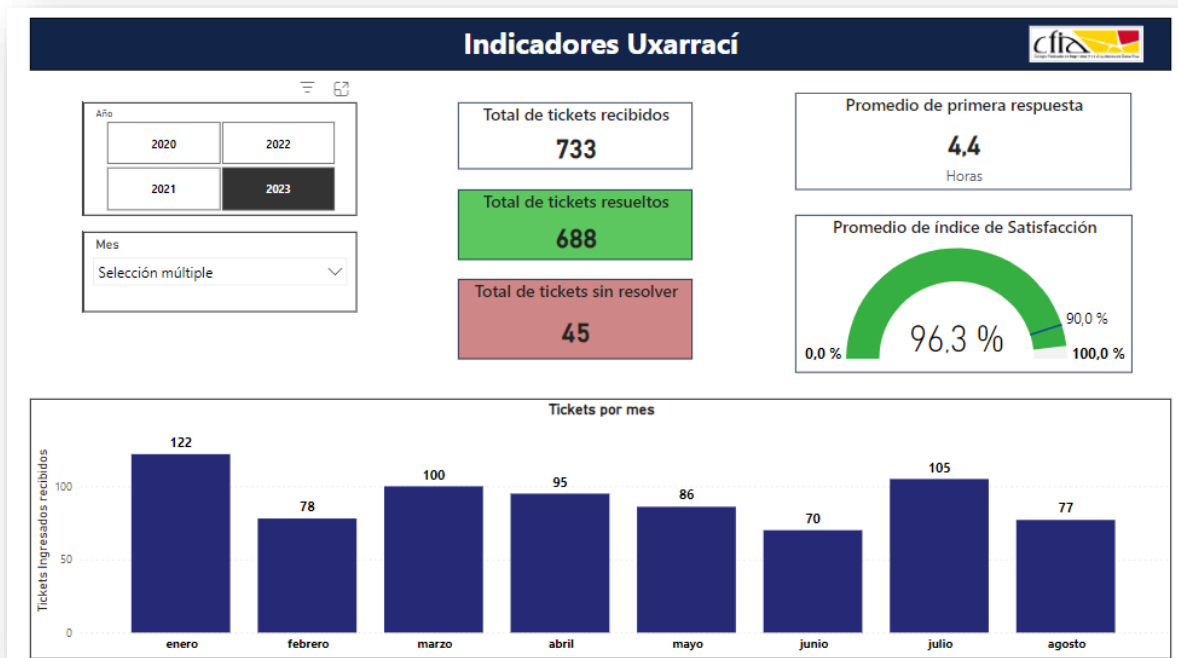
Adicionalmente, por medio de la plataforma Zendesk se puede visualizar la cantidad de solicitudes que realizan sobre eventos, alimentación para reuniones, ocasiones especiales, entre otros, así como la cantidad de clientes atendidos para los eventos y el índice de satisfacción. La información se detalla de la siguiente forma:





A nivel del Centro de Capacitación Integral Uxarrací, se puede señalar que los ingresos han ido aumentando con relación a los años anteriores, pero es de vital importancia resaltar el beneficio social que brinda el CFIA a todos sus agremiados, al brindarles la posibilidad del disfrutar de las instalaciones de Uxarrací de forma totalmente gratuita. Además, de que este beneficio se extiende también a los padres del colegiado, cónyuge, hermanos e hijos.

De igual forma, la plataforma Zendesk nos permite obtener indicadores de las gestiones realizadas por medio del CCI Uxarrací, como consultas generales, alquileres del salón de eventos y aula, actividades, entre otros. Se detalla la información para este 2023:



Resultados por objetivo

| OBJETIVO NO. 1: Promover las ventas de los diferentes productos y controlar el gasto del servicio de Alimentos y Bebidas Andamios Bistró. | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| Promover, registrar y controlar los ingresos percibidos. | Ingresos generales del servicio de A&B Andamios Bistró | Temporada Alta (TA) \geq ₡26,000,000 Temporada Baja (TB) \geq ₡15,200,000 | A agosto, la meta se cumplió en 5 meses. | Las temporadas se establecen de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Temporada Alta (TA): febrero, mayo, julio, setiembre, octubre y diciembre. • Temporada Baja (TB): enero, marzo, abril, junio, agosto y noviembre. Se logra un promedio de ingresos en: <ul style="list-style-type: none"> • T. Alta: ₡26.979.143 • T. Baja: ₡31.858.902 |
| Controlar el gasto del servicio de Alimentos y Bebidas. | Gastos generales del servicio de A&B Andamios Bistró | Ingresos \geq al gasto | A agosto, la meta se cumplió en 6 meses. | Al mes de agosto se cuenta con excedentes por ₡24.461.513,43 |
| Promover y controlar el número de clientes que se atienden en el Restaurante y servicio de catering. | Número de clientes atendidos | Temporada Alta \geq 3.500 Temporada Baja \geq 2.500 | A agosto, la meta se cumplió en 7 meses. | Las temporadas se establecen de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Temporada Alta (TA): febrero, mayo, julio, setiembre, octubre y diciembre. • Temporada Baja (TB): enero, marzo, abril, junio, agosto y noviembre. Se logra un promedio de clientes atendidos en: <ul style="list-style-type: none"> • T. Alta: 5.860 personas • T. Baja: 5.047 personas. |

OBJETIVO NO. 2: Velar por el control de inventarios de materia prima y menaje de Andamios.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|------------------------------------|-------------------------|---|-------------------------------|
| Control de inventarios de materia prima y menaje. | Cantidad de inventarios realizados | Uno por mes | Se realiza un inventario por mes | Se cumple la meta establecida |
| Actualizar la base de datos de costos de materia prima de acuerdo con movimientos de inventario registrados en el sistema softland | Cantidad de actualizaciones | Al menos una vez al mes | Se realiza la actualización una vez al mes. | Se cumple la meta establecida |

OBJETIVO NO.3: Conocer el índice de satisfacción del cliente por los servicios brindados en el Restaurante y servicio de catering.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|-------------|---|--|
| Realizar encuesta de satisfacción para conocer la opinión del cliente en salón | Índice de satisfacción de clientes, Puntuación Neta Promotores (PNP) | > 85% | A agosto, la meta se cumple en todos los meses, con promedio de 95% | Se cumple la meta establecida |
| Atender y resolver las consultas de los clientes en Zendesk | Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos | ≥85% | A agosto, la meta se cumple en 6 meses. | El promedio es de un 106% |
| Medir el nivel de satisfacción del cliente en las actividades del servicio de Catering, a través del Zendesk | Nivel de satisfacción del cliente | ≥85% | A agosto, la meta se cumple en todos los meses. | El promedio de la satisfacción en general es de un 95% |
| Atender oportunamente las consultas de los clientes en Zendesk | Medición del tiempo de primera respuesta | ≤ 2.5 horas | A agosto la meta se cumple en 4 meses. | El promedio del tiempo de primera respuesta es de 2.88 horas |

OBJETIVO 4: Promover la visitación al Centro de Capacitación Integral Uxarrací

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|----------------------------------|--|--|---|
| Controlar el número de clientes que utilizan las instalaciones a través del sistema de cobro y registro de clientes. | Número de personas que lo visita | Temporada Alta ≥ 3.000 Temporada Baja ≥ 1.500 | A agosto, la meta se cumplió en 6 meses. | Las temporadas se establecen de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Temporada Alta (TA): enero, febrero, marzo, abril, julio y diciembre. • Temporada Baja (TB): mayo, junio, agosto, setiembre, octubre y noviembre. Se logra un promedio de clientes atendidos en: <ul style="list-style-type: none"> • T. Alta de 3.214 personas • T. Baja de 2.198 personas |

OBJETIVO NO. 5: Posicionar a Uxarrací como un lugar de actividades recreativas, culturales y de capacitación continua

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|------------------------------------|--|---|--|
| Establecer un plan con actividades recreativas, culturales y de capacitación. | Cantidad de actividades ejecutadas | Temporada Alta ≥ 30 Temporada Baja ≥ 25 | A agosto, la meta se cumple en 6 meses. | Las temporadas se establecen de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Temporada Alta (TA): enero, febrero, marzo, abril, julio y diciembre. • Temporada Baja (TB): mayo, junio, agosto, setiembre, octubre y noviembre. Se logra un promedio de actividades ejecutadas: <ul style="list-style-type: none"> • T. Alta: 31 actividades • T. Baja: 37 actividades |
| Brindar apoyo y coordinar con colegios miembros y la administración las actividades recreativas, culturales y de capacitación. | Cantidad de actividades ejecutadas | Al menos 1 actividad al mes | A agosto, la meta se cumple en 5 meses. | Se logra brindar apoyo en 7 actividades al mes de agosto. |

OBJETIVO NO. 6: Promover las ventas de los diferentes productos y servicios de Uxarracé

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--|--|---|
| Promover, registrar y controlar los ingresos percibidos por entradas, alquileres, ventas de pulpería, tienda y otros servicios | Ingresos generales del Centro de Capacitación Integral Uxarracé | Temporada Alta \geq ₡4.500.000 Temporada Baja \geq ₡2.500.000 | A agosto, la meta se cumplió en 7 meses. | Las temporadas se establecen de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Temporada Alta (TA): enero, febrero, marzo, abril, julio y diciembre. • Temporada Baja (TB): mayo, junio, agosto, setiembre, octubre y noviembre. Se logra un promedio de ingresos de: <ul style="list-style-type: none"> • T. Alta: ₡5.073.498 • T. Baja: ₡3.787,807 |

OBJETIVO NO. 7: Cumplir Plan de Mantenimiento del CCI Uxarracé

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|-------|---|---|
| Definir, cumplir y velar por el cumplimiento del Plan Anual Mantenimiento | % de Ejecución del Plan de Mantenimiento | > 90% | A agosto, la meta se cumple en todos los meses. | Se cumple con el plan de mantenimiento. |

OBJETIVO NO. 8: Promover la visita de mascotas al Centro de Capacitación Integral Uxarracé

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|-------------|---|---|
| Controlar el número de mascotas que ingresan a las instalaciones, a través del sistema de registro de clientes. | Número mascotas que visitan el Centro. | 20 mascotas | A agosto, la meta se cumple en 7 meses. | Se contabilizan mensualmente en promedio 44 mascotas. |
| Controlar el número de clientes que ingresan a las instalaciones con sus mascotas, a través del sistema de registro de clientes. | Número personas que visitan el Centro acompañados de mascotas. | 20 personas | A agosto, la meta se cumple en 7 meses | Se contabilizan mensualmente en promedio 31 clientes que ingresan con mascotas. |

OBJETIVO NO. 9: Conocer el índice de satisfacción del cliente con los productos y servicios brindados en el CCI Uxarrací

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|-------------|--|---|
| Atender y resolver las consultas de los clientes a través del Zendesk | Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos | ≥90% | Al mes de agosto la meta se cumple en 4 meses. | El promedio es de un 92% |
| Medir el nivel de satisfacción del cliente en las actividades del servicio de Catering, a través del Zendesk | Nivel de satisfacción del cliente | ≥90% | A agosto, la meta se cumple en 7 meses. | El promedio de la satisfacción en general es de un 96% |
| Atender oportunamente las consultas de los clientes a través del Zendesk | Medición del tiempo de primera respuesta | ≤ 2.5 horas | A agosto, la meta se cumple en 4 meses | El promedio del tiempo de primera respuesta es de 4.42 horas. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Recurso Humano plenamente identificado con la misión, visión, objetivos y metas del CFIA.
2. Disposición de recursos económicos suficientes para asegurar que los productos y servicios brindados se ajusten a los necesidades y deseos de los clientes
3. Comunicación permanente con los clientes internos y externos.
4. Soporte de Tecnología de la Información.
5. Soporte del Departamento Administrativo.
6. Innovación en los productos y servicios ofrecidos.

Directrices Estratégicas

1. Mejoramiento continuo de los servicios brindados.
2. Innovación de los procesos, productos y servicios.
3. Maximizar los recursos económicos.
4. Comunicación clara y oportuna con los usuarios internos y externos.

Directrices Operativas

1. Mejorar los procesos actuales y promover su cumplimiento
2. Promover la comunicación constante del equipo de trabajo, a través de reuniones.
3. Mejorar el sistema web de reservaciones, así como el sistema de cobro y registro de visitantes de Uxarrací.
4. Dar atención y seguimiento oportuno a los clientes que consultan vía telefónica, Zendesk, y redes sociales.
5. Realizar compras sostenibles que generen un impacto positivo en el medio ambiente.
6. Ejecutar mantenimiento a las instalaciones y equipos, así como la limpieza de las instalaciones.
7. Cumplimiento de los indicadores.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CFIA AL QUE CONTRIBUYE | MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS A LA QUE CONTRIBUYE | ODS A LOS QUE CONTRIBUYE |
|--|---|--|-----------------------------|
| 1. Promover las ventas de los diferentes productos y servicios que brinda el Restaurante Andamios. | 22,23,24,25,26,29,30,31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,8,11,12,13,17 |
| 2. Velar por el control de inventarios de menaje de Andamios | 22,23,24,25,26,29,30,31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,8,11,12,13,17 |
| 3. Conocer el índice de satisfacción del cliente del servicio de alimentos y bebidas | 22,23,24,25,26,29,30,31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,8,11,12,13,17 |
| 4. Promover la visitación al Centro de Capacitación Integral Uxarrací. | 8,9,10,15,22,23,24,25,26,28,29,30,31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,5,7,8,9,10,11,12,13,16,17 |
| 5. Posicionar a Uxarrací como un lugar de actividades recreativas, culturales y de capacitación continua. | 8,9,10,15,22,23,24,25,26,28,29,30,31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,5,7,8,9,10,11,12,13,16,17 |
| 6. Promover las ventas de los diferentes productos y servicios de Uxarrací | 8, 9, 22, 23, 24,25, 26, 29, 30, 31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,5,8,11,12,13,17 |
| 7. Cumplir con el Plan de mantenimiento del Centro de Capacitación Integral Uxarrací | 22,23,24,25,26,30,31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,8,11,12,13,17 |
| 8. Promover la visitación de mascotas al Centro de Capacitación Integral Uxarrací | 9,22 | 1,2,3,4,5 | 4,8,11,12,13,17 |
| 9. Conocer el índice de satisfacción del cliente con los productos y servicios brindados en el CCI Uxarrací. | 22,23,24,25,26,29, 30, 31,32 | 1,2,3,4,5 | 4,8,11,12,13,17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Promover las ventas de los diferentes productos y controlar el gasto del servicio de Alimentos y Bebidas Andamios Bistró.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|--|---------|-----------------------------------|------------------------|
| Promover, registrar y controlar los ingresos percibidos. | Ingresos generales del servicio de A&B Andamios Bistró | Temporada Alta \geq ₡26.000.000 Temporada Baja \geq ₡17.000.000 | Mensual | Equipo de trabajo del Restaurante | Mensual |
| Controlar el gasto del servicio de Alimentos y Bebidas. | Gastos generales del servicio de A&B Andamios Bistró | Ingresos \geq al gasto | Mensual | Equipo de trabajo del Restaurante | Mensual |
| Promover y controlar el número de clientes que se atienden en el Restaurante y servicio de catering. | Número de clientes atendidos | Temporada Alta \geq 4.000 Temporada Baja \geq 3.000 | Mensual | Equipo de trabajo del Restaurante | Mensual |

OBJETIVO NO. 2: Velar por el control de inventarios de menaje de Andamios.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|------------------------------------|-------------------------|---------|---------------------------------|------------------------|
| Control de inventarios de menaje. | Cantidad de inventarios realizados | Al menos una vez al mes | Mensual | Chef y Asistente Administrativa | Mensual |
| Actualizar la base de datos de costos de materia prima de acuerdo con movimientos de inventario registrados en el sistema softland. | Cantidad de actualizaciones | Al menos una vez al mes | Mensual | Asistente Administrativa | Mensual |

OBJETIVO NO.3: Conocer el índice de satisfacción del cliente por los servicios brindados en el Restaurante y servicio de catering.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|-------------|-----------|--------------------------|------------------------|
| Realizar encuesta de satisfacción para conocer la opinión del cliente en salón. | Índice de satisfacción de clientes, Puntuación Neta Promotores (PNP) | ≥ 85% | Semestral | Asistente Administrativo | Mensual |
| Atender y resolver las consultas de los clientes a través del Zendesk. | Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos | ≥ 85% | Mensual | Asistente Administrativo | Mensual |
| Medir el nivel de satisfacción del cliente en las actividades del servicio de Catering, a través del Zendesk. | Nivel de satisfacción del cliente | ≥ 85% | Mensual | Asistente Administrativo | Mensual |
| Atender oportunamente las consultas de los clientes en Zendesk. | Medición del tiempo de primera respuesta | ≤ 2.5 horas | Mensual | Asistente Administrativo | Mensual |

OBJETIVO NO. 4: Promover la visitación al Centro de Capacitación Integral Uxarrací

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|----------------------------------|--|---------|-------------------------------|------------------------|
| Controlar el número de clientes que utilizan las instalaciones a través del sistema de cobro y registro de clientes. | Número de personas que lo visita | Temporada Alta ≥ 3.000 Temporada Baja ≥ 1.500 | Mensual | Equipo de trabajo de Uxarrací | Mensual |

OBJETIVO NO. 5: Posicionar a Uxarrací como un lugar de actividades recreativas, culturales y de capacitación continua

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|------------------------------------|--|---------|------------------------------------|------------------------|
| Establecer un plan con actividades recreativas, culturales y de capacitación. | Cantidad de actividades ejecutadas | Temporada Alta ≥ 30 Temporada Baja ≥ 25 | Mensual | Jefatura y auxiliar administrativa | Mensual |
| Brindar apoyo y coordinar con colegios miembros y la administración las actividades recreativas, culturales y de capacitación. | Cantidad de actividades ejecutadas | Al menos 1 actividad al mes | Mensual | Jefatura y auxiliar administrativa | Mensual |

OBJETIVO NO. 6: Promover las ventas de los diferentes productos y servicios de Uxarracé

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|--|---------|-------------------------------|------------------------|
| Promover, registrar y controlar los ingresos percibidos por entradas, alquileres, ventas de pulpería, tienda y otros servicios | Ingresos generales del Centro de Capacitación Integral Uxarracé | Temporada Alta \geq 4.500.000 Temporada Baja \geq 2.500.000 | Mensual | Equipo de trabajo de Uxarracé | Mensual |

OBJETIVO NO. 7: Cumplir con el plan de Mantenimiento del CCI Uxarracé

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|-------|---------|--|------------------------|
| Definir, cumplir y velar por el cumplimiento del Plan de Mantenimiento | % de Ejecución del Plan de Mantenimiento | > 90% | Mensual | Asistente administrativa y equipo de mantenimiento | Mensual |

OBJETIVO NO. 8: Promover la visitación de mascotas al Centro de Capacitación Integral Uxarracé

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|-------------|---------|-------------------------------|------------------------|
| Controlar el Número de mascotas que ingresan a las instalaciones, a través del sistema de registro de clientes. | Número mascotas que visitan el Centro. | 20 mascotas | Mensual | Equipo de trabajo de Uxarracé | Mensual |
| Controlar el número de clientes que ingresan a las instalaciones con sus mascotas, a través del sistema de registro de clientes. | Número personas que visitan el Centro acompañados de mascotas | 20 personas | Mensual | Equipo de trabajo de Uxarracé | Mensual |

OBJETIVO NO. 9: Conocer el índice de satisfacción del cliente con los productos y servicios brindados en el CCI Uxarracé

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|------------|---------|-------------------------------------|------------------------|
| Atender y resolver las consultas de los clientes a través del Zendesk | Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos | \geq 90% | Mensual | Asistente y Auxiliar administrativa | Mensual |
| Medir el nivel de satisfacción del cliente en las actividades del servicio de Catering, a través del Zendesk | Nivel de satisfacción del cliente | \geq 90% | Mensual | Asistente y Auxiliar administrativa | Mensual |
| Atender oportunamente las consultas de los clientes a través del Zendesk | Jefatura y auxiliar administrativa | 2.5 horas | Mensual | Asistente y Auxiliar administrativa | Mensual |

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Ejecutar la estrategia y operativa del departamento mediante programas y acciones que permitan atraer, motivar, desarrollar y retener un recurso humano calificado mediante la creación de un entorno laboral agradable y retador que permita el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

Durante el 2023 se han ejecutado las labores estipuladas en el plan operativo, como las destinadas a fortalecer la motivación de los colaboradores, así como la promoción de la salud física y mental para mantener al personal en óptimas condiciones laborando en la organización. Además, las del diario quehacer del departamento como lo es la elaboración de la planilla, trámite de vacaciones, permisos, constancias que son servicios fundamentales internos para los colaboradores.

Dentro de los principales logros de este año es la implementación del “Sistema de Gestión de Marcas”, herramienta de software que permite la visualización de marcas del reloj marcador por parte de todo el personal, marca web para las personas que realizan teletrabajo y también la carga automática de horas extras en la planilla, lo cual permite simplificar el proceso que se realiza quincenalmente.



Fases y Proyectos

RELOJ MARCADOR

- Fases y proyectos
- ADMINISTRACIÓN
- Calendario

Histórico de marcas y trabajos

Buscar por rango de fecha: 23/02/2023 - 05/11/2023

Departamento: Todos | Centro de costo: Todos | Tipo de horas: Seleccione un concepto | Estado: Todos

Exportado: No | Dispositivo: Todos | Colaborador: Richmond Sánchez Carr | Jefatura: Granados Gómez Diana

Horas min: | Horas max: |

Filtros: [Filtros]

| COLABORADOR | FECHA | CENTRO DE COSTO | CONCEPTO | DISPOSITIVO | HORAS | SOFTLAND | ESTADO | EXP | ACCIONES |
|-------------------------------------|------------|--|-------------------------------|-------------|-------|----------|-------------|-----|----------|
| EMP-404 - Carolina Richmond Sánchez | 23/02/2023 | 02-01-00 - Dirección Administrativa Financiera | 0001-0001 - Salario Quincenal | WEB | 8 | 8 | Registrados | No | |
| EMP-404 - Carolina Richmond Sánchez | 25/02/2023 | 02-01-00 - Dirección Administrativa Financiera | 0001-0001 - Salario Quincenal | WEB | 0 | 0 | Registrados | No | |
| EMP-404 - Carolina Richmond Sánchez | 26/02/2023 | 02-01-00 - Dirección Administrativa Financiera | 0001-0001 - Salario Quincenal | RELOJ | 8 | 8 | Registrados | No | |

| Dispositivo | Longitud | Latitud | Fecha | Hora | Comentario |
|-------------|----------|---------|------------|----------|------------|
| RELOJ | | | 2023-10-31 | 07:59:08 | |
| RELOJ | | | 2023-10-31 | 17:04:51 | |

Además, otro proyecto con muchos retos para el 2023 fue la búsqueda de la nueva herramienta para medir "Clima Organizacional", que finalmente se implementó con la empresa CREHANA y fue aplicada a la organización en Agosto. Esta herramienta permite obtener datos en tiempo real de las respuestas de los colaboradores y un plan de intervención para aplicar para el próximo año, éste último brindado por la misma empresa.

También, se encuentra en proceso de implementación la herramienta de Evaluación de Desempeño, que será aplicada en Noviembre. Esta herramienta estará basada en competencias definidas por la organización, así como, permitir a las jefaturas ver la información en tiempo real de la evaluación de sus equipos de trabajo, establecer metas e ir revisándolas periódicamente.

Competencias

Diligencia los cuestionarios a los que fuiste asignado y haz parte de los procesos de tu compañía

Competencias | Satisfacción

Sus evaluaciones de competencias

Evalúe a las personas que dependen de usted, si usted es líder lo evaluarán en esa categoría

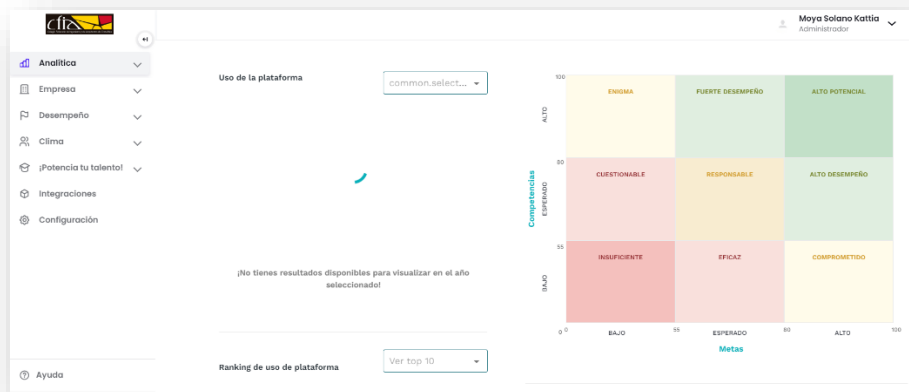
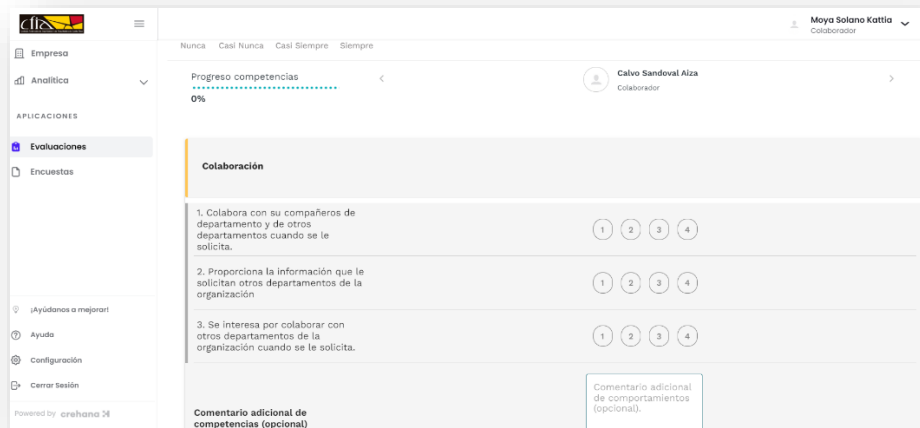
Evaluación anual del desempeño

Buscar colaborador

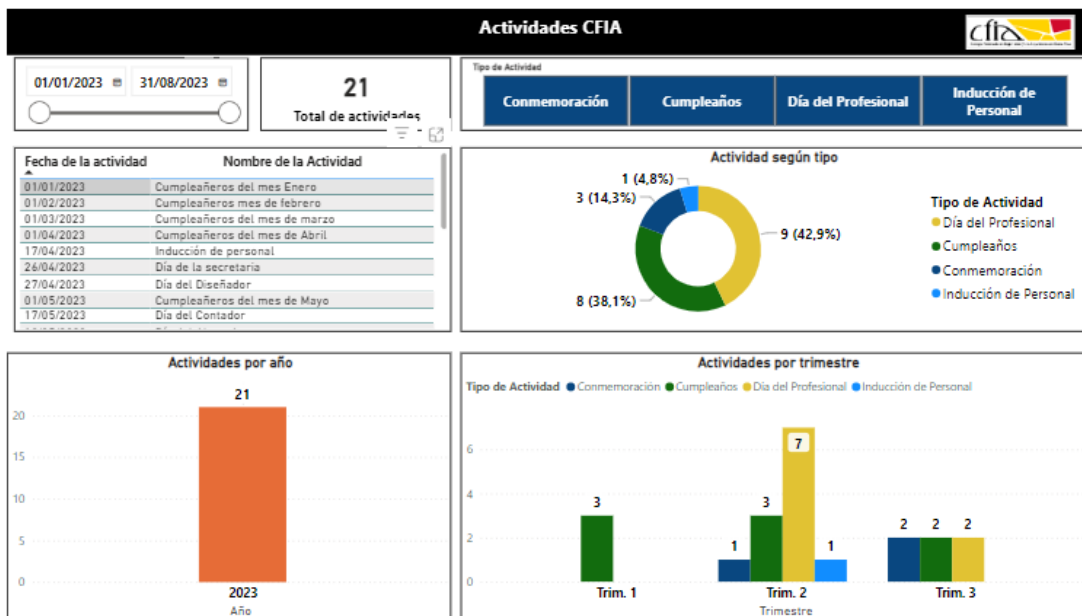
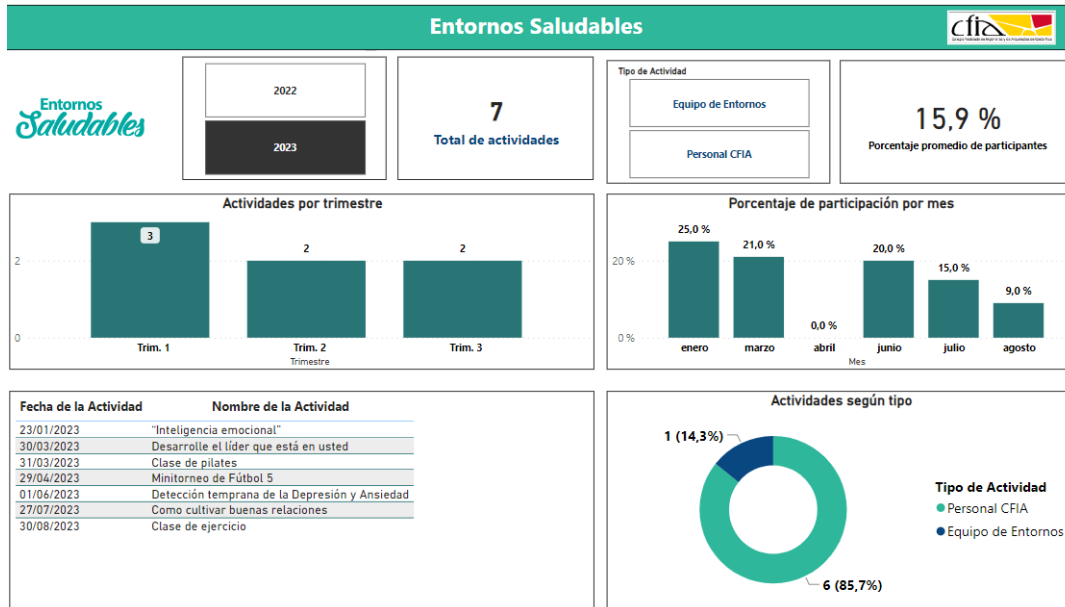
Progreso evaluaciones: 0%

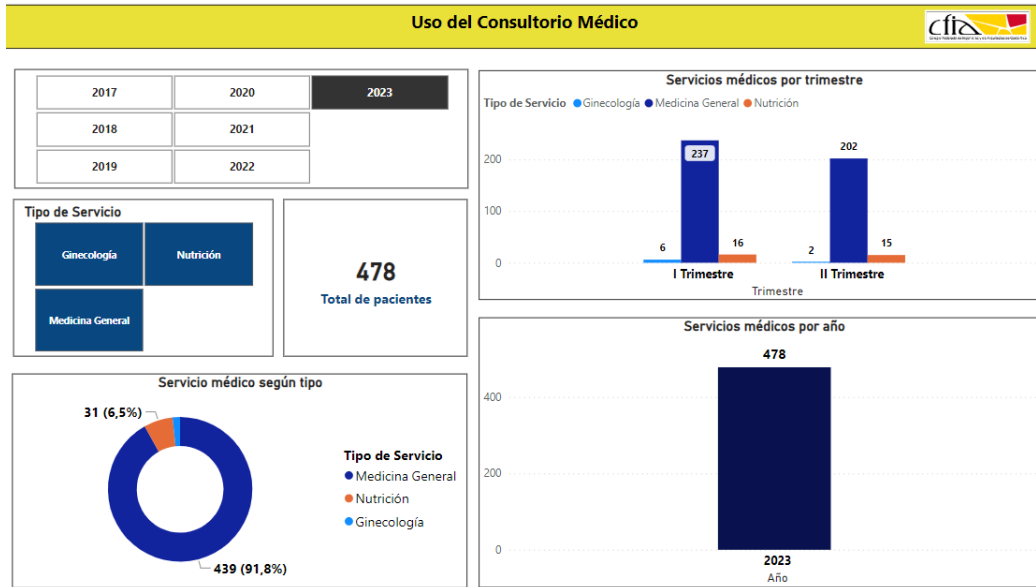
| Nombre y Cargo | Área | Relación | Estado |
|--|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Calvo Sandoval Aiza Técnico Salud Ocupacional | Departamento de Desarrollo Humano | Colaborador | Sin iniciar |

[Evaluar]



Adicionalmente, se muestran a continuación algunos de los resultados de otras actividades importantes que realiza este departamento.





Resultados por objetivo

OBJETIVO NO. 1: Promover la retención del talento en la organización mediante la motivación constante de los colaboradores

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|-------------------------------------|---|---|
| Realizar una actividad o entregar algo simbólico al personal en celebración de su cumpleaños como fechas especiales como el día de la madre, del padre entre otros. | Actividades realizadas y resultados encuesta clima organizacional | Mantener la motivación del personal | Entrega presente y envió tarjeta virtual | Al mes de agosto se han realizado 22 actividades dirigidas al personal, con esto se promueve la motivación contribuyendo con el salario emocional de los colaboradores. |
| Agradecer a los colaboradores por los años de servicio en el CFIA | Entrega de reconocimientos por años laborados después de los 15 años | Mantener la motivación del personal | Se ha enviado la tarjeta a todo el personal | Vía correo electrónico se envía un agradecimiento por los años laborados en la organización y esto ha generado un gran sentido de pertenencia y agradecimiento por parte del personal. En el mes de diciembre se hará entrega de los reconocimientos. |

OBJETIVO NO. 2: Monitorear el Clima Organizacional mediante la aplicación de una encuesta que permita evaluar las principales áreas de mejora

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|--|-------------------|---|
| Diseñar una herramienta o buscar en el mercado una herramienta que permita evaluar el clima organizacional que se ajuste a las necesidades de la organización | Implementación de la herramienta y/o software | Contar con el diseño de la herramienta o el software | Logrado | Se realizó un análisis de varias plataformas expertas en temas de recursos humanos que cuentan con herramientas elaboradas y probadas, con lo cual se suscribió una anualidad con la empresa Crehana, especialista en el manejo de temas de Recursos Humanos. |
| Aplicar la herramienta al personal del CFIA | Cantidad de personal que complete la encuesta | 90% del personal complete la encuesta | Logrado | Se logró una participación de un 90% del personal, generando credibilidad en la herramienta y los resultados obtenidos. |
| Presentar los resultados de la encuesta | Resultados presentados | Resultados satisfactorios | Logrado | Los resultados fueron presentados a la Alta Dirección y se está pendiente de presentarlos a todo el personal del CFIA. |
| Analizar los resultados, establecer las principales áreas de mejora y elaborar planes de acción | Plan de mejora elaborado | Cumplir plan de mejora | En proceso | Los resultados se están analizando en conjunto con la Alta Dirección, para establecer los planes de mejora acordes a los resultados. La expectativa tener el plan de acción listo en el mes diciembre, para iniciar la ejecución en el mes de enero. |



OBJETIVO NO. 3: Continuar con el desarrollo de programas y actividades que promuevan la salud física, mental y emocional de los colaboradores

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|---|-------------------|---|
| Capacitar y formar a los colaboradores en temas de salud mediante el Programa de Entornos Saludables | Cantidad de actividades realizadas | 1 reunión bimensual | Logrado | Se han realizado actividades bimensuales de forma virtual y presencial, al mes de setiembre se han realizado las siguientes, charlas: <ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia Emocional. • Desarrolle el líder que está en usted • Detección temprana de la Depresión y Ansiedad • Como cultivar buenas relaciones • Como se manifiesta el estrés mal gestionado |
| Brindar orientación psicológica hacia los colaboradores con temas de índole laboral y personal que soliciten atención | Colaboradores que recibieron orientación | Mantener una atención máxima de 10 colaboradores de forma mensual | Logrado | Se ha brindado la orientación psicológica a los compañeros que lo han solicitado durante el transcurso del año, estos son los resultados: Casos cerrados 13 Casos activos 7 |
| Promover la realización de las pausas activas en los colaboradores | Resultados generados por la herramienta de control de pausas | 2 pausas semanales por departamento | En proceso | Se reconoce con un premio al departamento y colaborador con mayor cantidad de pausas registradas bimensual. Promoción continua en Yammer de los beneficios de realizar pausas activas durante la jornada laboral. Durante el 2023 hay un total de 1021 de pausas activas registradas, en la herramienta de control. |
| Organizar actividades relacionadas con la salud mental | Cantidad de actividades realizadas | 1 actividad trimestral | En proceso | Se han realizado al mes de agosto tres actividades relacionadas con la promoción del ejercicio físico, está pendiente la del último trimestre. Adicionalmente se han generado algunos trabajos específicos con algunos departamentos como Comunicación, Inspección y Control, Sedes Regionales y Trámite de Proyectos. |

OBJETIVO NO. 4: Dotar al CFIA con el personal idóneo, mediante la ejecución adecuada de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|--------------------|---|
| Ejecutar los procesos de reclutamiento y selección según los requerimientos de la organización | Índice de Rotación de Personal | 5% índice general | No logrado | Al mes de agosto el índice de rotación de personal general es de 8.14%, de este porcentaje un 4.82% corresponde a rotación no planeada es decir de renuncias del personal y un 1.51% por temas de despido. Debido a la alta rotación se ha tenido que realizar 50 procesos de selección al mes de agosto. |
| Gestionar el proceso de selección de personal de forma que permita contar con el personal adecuado en la organización | Cantidad de contrataciones efectivas realizadas | 1% índice rotación | No logrado | Al mes de agosto el índice de rotación de nuevos ingresos es de 1.81%, en su mayoría debido a renuncias antes de finalizar los 3 meses de prueba. |
| Mantener actualizado cada vez que se realicen ajustes en los puestos el Manual de Puestos con el propósito de que el personal conozca sus responsabilidades y tener identificados los requerimientos de los puestos | Manual de puestos actualizado | 100 % puestos del CFIA | 90% de los puestos | Se ha mantenido una actualización constante del Manual de Puestos, a la fecha se encuentran pendientes algunos que recientemente modificaron algunas de sus funciones y se encuentran en revisión algunos |
| Realizar el proceso de inducción general al CFIA a los nuevos colaboradores | Procesos realizados durante el año | 95% Personal nuevo ingreso complete proceso en los primeros 3 meses | Logrado | A setiembre una inducción en el mes de abril, no se ha realizado otra debido a que el programa se estaba revisando, se tiene programada realizar una más en mes de octubre para cubrir el personal faltante. A la fecha un 48% del personal de nuevo ingreso ha cumplido con el proceso. |
| Completar la evaluación de competencias del personal para generar el cierre de brechas mediante la capacitación y/o formación | Cantidad de evaluaciones realizadas | 50% personal | En proceso | Se mantiene activo a la fecha este proceso, se continúan realizándose las evaluaciones |

OBJETIVO NO. 5: Identificar las debilidades y fortalezas de los colaboradores, así como las necesidades de capacitación del personal mediante el proceso de Evaluación del Desempeño

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--|-------------------|---|
| Buscar una herramienta de evaluación del desempeño que permita la obtención de resultados objetivos | Implementación de la herramienta y/o software | Contar con el diseño de la herramienta o el software | Logrado | Se logro encontrar una plataforma utilizada a nivel internacional por diferentes empresas para evaluar el desempeño del personal. |
| Solicitar la aplicación de la evaluación del desempeño a las jefaturas departamentales | Evaluaciones recibidas | 100% del personal que debe recibir la evaluación | En proceso | Se está en la fase de la revisión de las competencias a evaluar, en el mes de octubre se estaría activando el proceso de evaluación. |
| Elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitación obtenido por medio de la evaluación del desempeño | Diagnóstico elaborado | Identificar las necesidades de capacitación | En proceso | Una vez finalizada la aplicación de la evaluación se procederá a revisar los resultados para tratar de generar un plan acorde a las necesidades indicadas por las diferentes jefaturas. |
| Trasladar a CENDEPRO el diagnóstico para que se programen las capacitaciones | Diagnóstico enviado | Cierre de brechas detectadas | En proceso | Se espera en el mes de diciembre poder trasladar la información. |

OBJETIVO NO. 6: Promover la salud integral a los colaboradores, mediante programas y servicios de alto valor

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|------------------------------------|----------------------------|-------------------|---|
| Garantizar un servicio de calidad en el consultorio médico | Resultados encuesta clima | Utilización real de un 90% | Logrado | En cuanto al uso del consultorio se ha mantenido de forma constante en cuanto a la solicitud de espacios para citas se han brindado 438 citas para una utilización de un 91% del consultorio. |
| Promover la salud física de los colaboradores | Cantidad de actividades realizadas | 4 actividades al año | En proceso | Se han realizado actividades para promover la salud física como clases de aeróbicos fuera de horario laboral. . |

OBJETIVO NO. 7: Realizar un estudio de factores de riesgos psicosociales en los colaboradores del CFIA

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|--|-------------------|--|
| Elaborar la encuesta que se aplicará a los colaboradores | Encuesta realizada | Contar con el diseño de la encuesta | No logrado | El personal del departamento se capacitó en el tema de riesgos psicosociales por medio del programa de bienestar del INS, pero debido a que este año se cambió el sistema de medir la percepción de los colaboradores del Clima Laboral en el CFIA y los datos que se requieren al medir los Factores de Riesgo Psicosocial podrían resultar similares se le dio prioridad a este proceso. |
| Aplicar la encuesta y tabular los resultados | Encuesta aplicada Tabulación resultados | 90% personal complete la encuesta | No logrado | |
| Generar un plan de acción a partir de los resultados obtenidos | Plan de acción elaborado | Realizar un plan de acción acorde con los resultados obtenidos | No logrado | |

OBJETIVO NO. 8: Elaborar una propuesta de modelo de teletrabajo para los puestos teletrabajables dentro de la organización

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|---|-------------------|---|
| Identificar los puestos teletrabajables en el CFIA | Estudio realizado | Evaluar el 100% de los puestos de la organización | En proceso | Se está en revisión de los diferentes puestos de la organización para identificar la viabilidad de realizar teletrabajo. |
| Elaborar la política y procedimiento de aplicación del beneficio | Aplicar el teletrabajo según los requerimientos de la organización | Política y procedimiento aprobado por JDG | En proceso | Se encuentra en elaboración una política y/o reglamento relacionado con el teletrabajo se espera poder entregarlo en el mes de diciembre. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Comunicación organizacional efectiva: Mantener una comunicación constante y de calidad con el personal, además de canales de comunicación adecuados, que permitan un flujo adecuado con el fin de evitar el exceso de comunicación informal, es importante para que el personal participe y se integre con la organización.
2. Calidad del recurso humano: El personal del Departamento debe ser competente y tener la capacidad para mantener relaciones humanas a lo interno con el fin de generar confianza en el personal, para resolver sus inquietudes y no participar de la comunicación informal.
3. Calidad del servicio: El mantener un trato cortés y amable con el personal para atender sus consultas, inquietudes o solicitudes, mostrando un interés real por la persona y entendiendo sus necesidades, genera una satisfacción con el servicio recibido.
4. Apoyo de la Dirección Administrativa Financiera y la Dirección Ejecutiva: Este aspecto es importante para lograr un compromiso por parte de todo el personal y para que el Departamento pueda desarrollar con éxito las actividades que realiza, y cumplir así los objetivos propuestos.
5. Conocimiento y cumplimiento de reglamentos: Es importante que el personal del CFIA y en especial del área de recursos humanos conozca la reglamentación con la cual se rige el desempeño de sus funciones, con el fin de generar relaciones de trabajo efectivas.
6. Trabajo equipo: Este factor contribuye a desarrollar actividades exitosas e innovadoras que contribuyen con la satisfacción del personal.
7. Apoyo de los departamentos: Es indispensable contar con la colaboración de los diferentes departamentos para la ejecución de actividades relacionados con los colaboradores y con los proyectos que se requiera la intervención de estos.
8. Apoyo de los colaboradores: Es vital contar con la participación de los colaboradores en actividades que se tengan planeadas realizar cuya participación sea voluntaria para que las mismas se puedan llevar a cabo.
9. Apoyo de las jefaturas: Es importante contar con el apoyo de los líderes de la organización para generar actividades que impacten a la organización.

Directrices Estratégicas:

1. Comunicación fluida y constante con los Directores de Área, Directores Ejecutivos y Jefaturas sobre temas relacionados con el manejo del recurso humano.
2. Comunicación fluida y constante con el personal, sobre asuntos de interés de los colaboradores.
3. Aplicar los procesos de reclutamiento y selección conforme a las últimas tendencias en la materia, con el propósito de proveer personal competente a la organización y acorde con lo establecido a nivel legal.
4. Apoyar a los departamentos y colegios miembros en la creación de actividades, talleres o capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo y/o valores.

5. Colaborar con las jefaturas de cada departamento en la detección de necesidades o problemas del personal a su cargo para ayudar a solventarlas de la mejor forma posible.
6. Contar con herramientas que permitan ejecutar los procesos relacionados con el recurso humano de forma eficiente y que generen resultados objetivos.

Directrices Operativas:

1. Ejecutar los procesos operativos relacionados con el personal de forma eficiente a través de los sistemas informáticos disponibles.
2. Actualización constante de las políticas, procedimientos e instructivos técnicos para fortalecer el conocimiento de los diferentes procesos del departamento.
3. Capacitar de forma constante al personal sobre las políticas o procedimientos que involucren temas relacionados con los colaboradores.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CFIA AL QUE CONTRIBUYE | MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS A LA QUE CONTRIBUYE | ODS A LOS QUE CONTRIBUYE |
|--|---|--|---|
| Promover la retención del talento humano en la organización mediante la motivación constante de los colaboradores | No. 24 | 2 y 3 | 4-Educación de calidad 17-Alianzas para alcanzar los objetivos |
| Monitorear el Clima Organizacional mediante la aplicación de la encuesta anual que permita evaluar las principales áreas de mejora | No. 24 | 2 y 3 | 4-Educación de calidad 17-Alianzas para alcanzar los objetivos |
| Ejecutar el plan de acción obtenido mediante la encuesta de Clima Organizacional 2023 | No. 24 | 2 y 3 | 4-Educación de calidad 17-Alianzas para alcanzar los objetivos |
| Continuar con el desarrollo de programas y actividades que promuevan la salud física, mental y emocional de los colaboradores | No. 24 | 2 y 3 | 4-Educación de calidad 17-Alianzas para alcanzar los objetivos |
| Dotar al CFIA con el personal idóneo, mediante la ejecución adecuada de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal | No. 26 | 2 y 3 | 4-Educación de calidad 8-Trabajo decente y crecimiento económico |
| Identificar las debilidades y fortalezas de los colaboradores, así como las necesidades de capacitación del personal mediante el proceso de Evaluación del Desempeño | No. 26 | 2 y 3 | 4-Educación de calidad 8-Trabajo decente y crecimiento económico |
| Promover la salud integral a los colaboradores, mediante programas y servicios de alto valor | No. 24 | 2 y 3 | 4-Educación de calidad 17-Alianzas para alcanzar los objetivos |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Promover la retención del talento humano en la organización mediante la motivación constante de los colaboradores

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|-------|--|------------------------|--|
| Realizar una actividad o entregar algo simbólico al personal en celebración de su cumpleaños como fechas especiales como el día de la madre, del padre entre otros. | Mantener la motivación del personal | Anual | Actividades realizadas y resultados encuesta clima organizacional | Anual | Jefatura Departamento Auxiliar Recursos Humano |
| Agradecer a los colaboradores por los años de servicio en el CFIA | Mantener la motivación del personal y el sentido de pertenencia | Anual | Envío tarjeta virtual a todo el personal Entrega de reconocimientos por años laborados después de los 15 años | Anual | Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional |

OBJETIVO NO. 2: Monitorear el Clima Organizacional mediante la aplicación de la encuesta anual que permita evaluar las principales áreas de mejora

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|-----------|--|------------------------|--|
| Aplicar la encuesta de clima al personal del CFIA mediante la plataforma disponible | 90% del personal complete la encuesta | Agosto | Cantidad personal que completo la encuesta | Anual | Jefatura Departamento |
| Presentar los resultados de la encuesta | Resultados evidencien una mejora en la percepción de los colaboradores | Diciembre | Resultados presentados | Anual | Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional |
| Analizar los resultados, establecer las principales áreas de mejora y elaborar planes de acción | Cumplir plan de mejora | Diciembre | Plan de mejora elaborado | Anual | Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional |

OBJETIVO NO. 3: Ejecutar el plan de acción obtenido de los resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|--------|---------------------------|------------------------|--|
| Desarrollar las actividades planteadas en el plan de acción | Lograr la ejecución del plan en un 90% | Julio | Plan acción completado | Anual | Jefatura Departamento Psicóloga organizacional |
| Presentar los resultados de la ejecución del plan de acción | Resultados evidencien una mejora en la percepción de los colaboradores | Agosto | Resultados presentados | Anual | Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional |

OBJETIVO NO. 4: Continuar con el desarrollo de programas y actividades que promuevan la salud física, mental y emocional de los colaboradores

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|-------|--|------------------------|--|
| Capacitar y formar a los colaboradores en temas de salud mediante el Programa de Entornos Saludables | 1 reunión bimensual | Anual | Cantidad de actividades realizadas | Anual | Psicóloga Organizacional |
| Brindar orientación psicológica hacia los colaboradores con temas de índole laboral y personal que soliciten atención | Mantener una atención máxima de 5 colaboradores de forma mensual | Anual | Cantidad de colaboradores atendidos | Anual | Psicóloga Organizacional |
| Promover la realización de las pausas activas en los colaboradores | 4 pausas mensuales por departamento | Anual | Resultados generados por la herramienta de control de pausas | Anual | Psicóloga Organizacional Oficina Salud Ocupacional |
| Organizar actividades relacionadas con la salud mental y emocional de los colaboradores | 1 actividad trimestral | Anual | Cantidad de actividades realizadas | Anual | Psicóloga Organizacional |
| Realizar actividades de integración, capacitación o motivación con los diferentes departamentos que lo requieran | 1 actividad trimestral | Anual | Cantidad actividades realizadas | Anual | Psicóloga organizacional |

OBJETIVO NO. 5: Dotar al CFIA con el personal idóneo, mediante la ejecución adecuada de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|-------|---|------------------------|---|
| Ejecutar los procesos de reclutamiento y selección requeridos por la organización de forma que permita la retención de los colaboradores | 5% índice general | Anual | Índice de Rotación de Personal | Trimestral | Jefatura Departamento |
| Gestionar el proceso de selección de personal de forma que permita contar con el personal adecuado en la organización | 1% personal nuevo ingreso | Anual | Cantidad de contrataciones efectivas realizadas | Trimestral | Jefatura Departamento |
| Mantener actualizado el Manual de Puestos con el propósito de que el personal conozca sus responsabilidades y tener identificados los requerimientos de los puestos | 95 % puestos del CFIA | Anual | Manuales puestos actualizado | Trimestral | Jefatura Departamento |
| Realizar el proceso de inducción general al CFIA a los nuevos colaboradores | 95% Personal nuevo ingreso complete proceso en los primeros 6 meses | Anual | Procesos realizados durante el año | Trimestral | Jefatura Departamento |
| Completar la evaluación de competencias del personal para conocer las brechas en atención al puesto que desempeñan | 50% personal | Anual | Cantidad de evaluaciones realizadas | Anual | Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional |

OBJETIVO NO. 6: Identificar las debilidades y fortalezas de los colaboradores, así como las necesidades de capacitación del personal mediante el proceso de Evaluación del Desempeño

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|---|-----------|---------------------------|------------------------|-----------------------|
| Solicitar la aplicación de la evaluación del desempeño a las jefaturas departamentales | 90% del personal que debe recibir la evaluación | Octubre | Evaluaciones recibidas | Anual | Jefatura Departamento |
| Elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitación obtenido por medio de la evaluación del desempeño | Identificar las necesidades de capacitación | Diciembre | Diagnóstico elaborado | Anual | Jefatura Departamento |
| Ejecutar el plan de capacitación interna a los colaboradores. | Cierre de brechas detectadas | Diciembre | Plan ejecutado | Anual | Jefatura Departamento |

OBJETIVO NO. 7: Promover la salud integral a los colaboradores, mediante programas y servicios de alto valor

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|-------|--|------------------------|---|
| Garantizar un servicio de calidad en el consultorio médico y los diferentes servicios relacionados | Utilización real de un 90% del servicio contratado | Anual | Resultados de herramienta de citas digital | Anual | Jefatura Departamento Encargada Oficina Salud Ocupacional |
| Promover actividades de salud física de los colaboradores | 4 actividades al año | Anual | Cantidad actividades realizadas | Anual | Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional |

OFICINA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Promover una cultura de seguridad, bienestar y salud laboral en los colaboradores del CFIA de forma que se garanticen condiciones óptimas de trabajo.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

Durante el año 2023 se ha trabajado de forma constante para fortalecer la cultura de salud y seguridad ocupacional en los colaboradores por medio de la ejecución de las actividades relacionadas con cada uno de los objetivos.

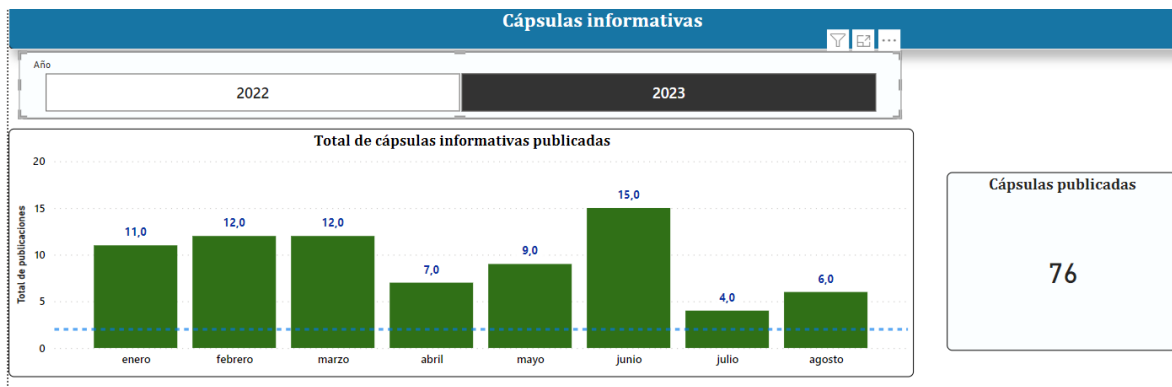
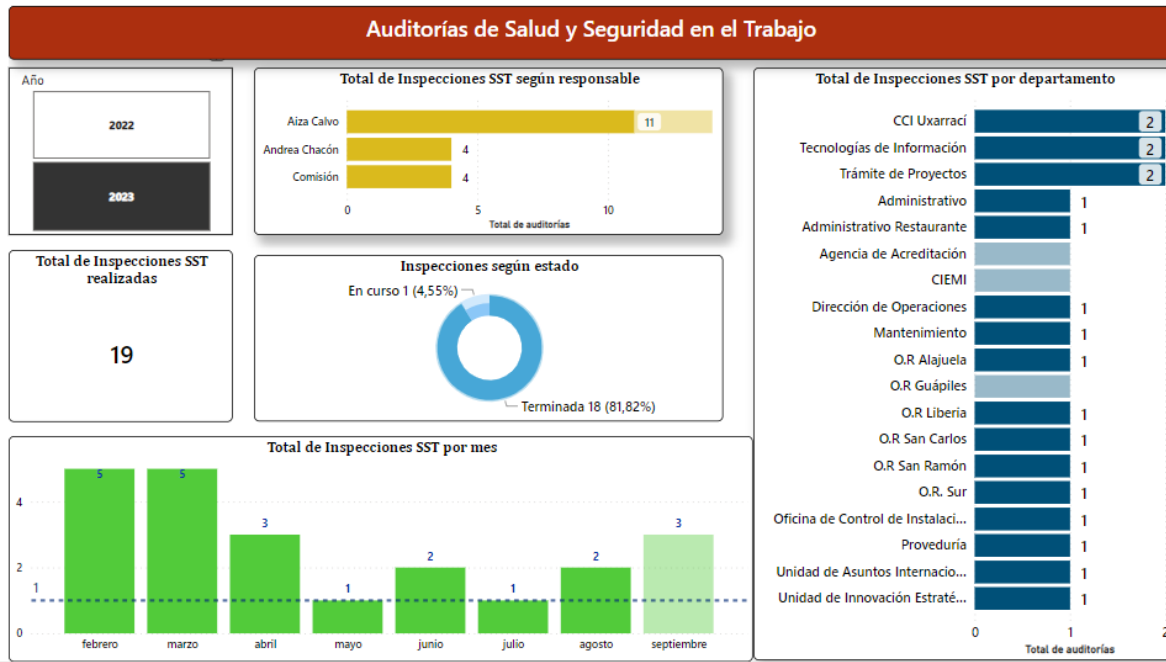
También se ha trabajado de forma constante en la capacitación y actualización de las brigadas de emergencia, así como en realizar simulacros que permitan al personal estar preparado ante cualquier situación de emergencia. Además, se ha participado a nivel de comisiones del CFIA brindando el apoyo requerido según los temas de cada una de ellas. Adicionalmente se colaboró en:

- La publicación de 15 Guías basadas en el Reglamento de Seguridad en Construcciones, en conjunto con el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo.



- Se ofrecieron webinar en conjunto con el Consejo de Salud Ocupacional a profesionales y público en general.
- Además, el CFIA mantiene la vicepresidencia del Comité Nacional de Accesibilidad en el Instituto Nacional de Normas Técnicas Costarricense INTECO.

A continuación, los principales resultados:



Resultados por objetivo

OBJETIVO No. 1: Conocer la percepción del personal en cuanto a las necesidades en materia de capacitación en Salud y Seguridad Ocupacional

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---------------------------------------|-------------------|--|
| Aplicar una encuesta relacionada con la opinión del personal, para identificar las necesidades de capacitación. | Cantidad de personal que completó la encuesta | 90% del personal completa la encuesta | En proceso | La encuesta se enviará en el mes de octubre. No se envió en el primer semestre para no coincidir con la encuesta de clima. |
| Generar un plan de capacitación a los colaboradores, en atención a las necesidades detectadas. | 4 capacitaciones al año | Capacitaciones realizadas | En proceso | En plan de capacitación se realizará posterior a la aplicación de la encuesta. |

OBJETIVO No. 2: Crear una cultura de compromiso y respeto en materia de seguridad y salud ocupacional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|--|--|--|
| Elaboración de una campaña de comunicación para el personal, sobre aspectos de seguridad y salud ocupacional | Campaña elaborada | Comunicar los aspectos importantes al personal | Se elaboró la campaña indicada | Se realizaron cápsulas en temas de salud y seguridad ocupacional |
| Realizar publicaciones en el Yammer de la campaña de Salud y Seguridad ocupacional | Cantidad de publicación realizadas en el Yammer | 5 cápsulas informativas al mes | En promedio se publicaron 11 cápsulas al mes | Al mes de agosto se han publicado 76 cápsulas, por lo que se superó la meta de 5 al mes. |

OBJETIVO No. 3: Promover un lugar de trabajo seguro y apegado a la normativa de salud y seguridad vigente

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | META | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|-------------------------------------|---------------------------|---|--|
| Realizar inspecciones que permitan determinar actos y condiciones inseguras y de riesgo en los puestos de trabajo y en la organización | Cantidad de inspecciones realizadas | 2 inspeccion es mensuales | Al mes de agosto se contabilizan 23 inspecciones realizadas | Se entregan los informes realizados por la oficina a las jefaturas de cada departamento donde se realizó la inspección para que se puedan realizar las mejoras recomendadas. |

OBJETIVO No.4: Revisar y actualizar el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional según lo establece la normativa vigente

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|--|
| Revisar y actualizar la matriz de riesgos ocupacionales por área | Entregable de la matriz de riesgos | Analizar el 100% de las ocupaciones | 100% | Se realizó la revisión y actualización de matriz de riesgos ocupacionales por área |
| Revisar y actualizar los planes de acción para el control de riesgos | Entregable de los planes | 100% de los planes actualizados | 80% | Se encuentra en un 80% actualizado y el restante está en proceso. |

OBJETIVO No.5: Fortalecer la labor de las brigadas de emergencia en la organización.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|--|-------------------|--|
| Capacitar a los brigadistas en forma constante | Capacitaciones realizadas | 1 capacitación mensual | 100% | Mes a mes se mantenido la capacitación a las brigadas |
| Elaborar un plan motivacional que conforma las brigadas | Plan elaborado | Incentivar la participación del personal | 50% | Se realizó una investigación a nivel de otras empresas que cuentan con brigada, sin embargo, se está analizando a nivel del CFIA que se puede aplicar. |

OBJETIVO No. 6: Ejecutar el desarrollo de actividades que promuevan el cuidado de la salud física de los colaboradores

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|--------------------------|-------------------|--|
| Realizar la feria de la salud con diferentes especialidades | Actividades realizadas | Una por mes | 100% | Se hace una feria de salud con un servicio médico diferente por mes. |
| Organizar capacitaciones que refuercen el cuidado de la salud física | Actividades realizadas | Una actividad trimestral | 50% | Se han realizado los 2 primeros trimestres, pendiente las charlas de los últimos 2 trimestres. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Apoyo de la Dirección Administrativa Financiera y la Dirección Ejecutiva: Este aspecto es importante para lograr un compromiso por parte de todo el personal en los temas de salud y seguridad ocupacional.
2. Contar con el presupuesto requerido para ejecutar las acciones requeridas a nivel de la organización en temas de seguridad ocupacional.
3. Apoyo de los departamentos: Es indispensable contar con la colaboración de los diferentes departamentos para la ejecución de actividades relacionados con los colaboradores que estén relacionados con temas de Salud Ocupacional.
4. Conocimientos técnicos y profesionales por parte del personal de la Oficina de Salud y Seguridad Ocupacional para brindar recomendaciones acordes a su gestión.

Directrices Estratégicas:

1. Alineamiento de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional desde la alta gerencia para lograr un compromiso organizacional.
2. Desarrollar una cultura integral de salud y seguridad en el trabajo acorde con la legislación vigente.
3. Comunicación constante con los colaboradores en temas de Salud y Seguridad Ocupacional.

Directrices Operativas:

1. Establecer y cumplir los planes de trabajo de la oficina.
2. Actualización constante de planes de emergencia para que estén vigentes antes cualquier eventualidad
3. Capacitar al personal sobre temas de salud y seguridad ocupacional.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| Objetivos de Departamento | Objetivos Estratégicos del CFIA al que contribuye | Materias Fundamentales de RS a la que contribuye | ODS a los que contribuye |
|--|---|--|--------------------------|
| Objetivo 1: Conocer la percepción del personal en cuanto a las necesidades en materia de Salud y Seguridad Ocupacional | 24 | 2 y 3 | 4 y 8 |
| Objetivo 2: Mantener una cultura de compromiso y respeto en materia de seguridad y salud ocupacional | 20 y 24 | 2 y 3 | 8 |
| Objetivo 3: Promover un lugar de trabajo seguro y apegado a la normativa de salud y seguridad vigente. | 20 y 24 | 2 y 3 | 8 |

| | | | |
|--|---------|-------|-------|
| Objetivo 4: Revisar y actualizar el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional según lo establece la normativa vigente | 20 y 24 | 2 y 3 | 8 |
| Objetivo 5: Fortalecer la labor de las Brigadas de Emergencia de la organización | 24 | 2 y 3 | 4 y 8 |
| Objetivo 6: Ejecutar el desarrollo de actividades que promuevan el cuidado de la salud física de los colaboradores | 24 | 2 y 3 | 8 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO No.1: Conocer la percepción del personal en cuanto a las necesidades en materia de capacitación en Salud y Seguridad Ocupacional.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|---------------------------------------|---------|--|------------------------|-------------------------------------|
| Actualizar y aplicar la encuesta relacionada con la opinión del personal, para identificar las necesidades de capacitación | 90% del personal complete la encuesta | Octubre | Cantidad personal que completo la encuesta | Anual | Ingenieras en Seguridad Ocupacional |
| Generar un plan de capacitación para el próximo año dirigido a los colaboradores en atención a las necesidades detectadas | 4 capacitaciones al año | Anual | Capacitaciones realizadas | Anual | Ingenieras en Seguridad Ocupacional |

OBJETIVO No.2: Mantener una cultura de compromiso y respeto en materia de seguridad y salud ocupacional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|---------|---|------------------------|--------------------------------|
| Elaborar infografías o afiches sobre aspectos de seguridad y salud ocupacional | Comunicar aspectos importantes al personal relacionados con el cuidado de la salud en el trabajo | Mensual | Afiches realizados | Anual | Encargada de Salud Ocupacional |
| Realizar publicaciones en el Yammer de la información generada | 2 cápsulas informativas | Mensual | Cantidad de publicaciones realizadas en el Yammer | Anual | Encargada de Salud Ocupacional |

OBJETIVO NO. 3: Promover un lugar de trabajo seguro y apegado a la normativa de salud y seguridad vigente.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|------------|---------|-------------------------------------|------------------------|---|
| Realizar estudios ergonómicos e inspecciones que permitan determinar actos y condiciones inseguras y de riesgo en los puestos de trabajo y en la organización | 2 estudios | Mensual | Cantidad de Inspecciones realizadas | Semestral | Ingeniera en Seguridad y Salud Laboral y Encargada de la Oficina de Salud Ocupacional |

OBJETIVO NO. 4: Revisar y actualizar el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional según lo establece la normativa vigente

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|-------------------------------------|-----------|------------------------------------|------------------------|---|
| Actualizar la matriz de riesgos ocupacionales por área según los requerimientos vigentes | Analizar el 100% de las ocupaciones | Diciembre | Entregable de la matriz de riesgos | Mensual | Ing. Seguridad Ocupacional y Encargada de Salud Ocupacional |
| Actualizar los planes de acción para el control de riesgos | 100% de los planes actualizados | Diciembre | Entregable de los planes | Mensual | Ing. Seguridad Ocupacional |

OBJETIVO NO. 5: Continuar con el fortalecimiento de la labor de las Brigadas de Emergencia de la organización

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|-------|---|------------------------|--------------------------------|
| Establecer el plan de capacitación a los brigadistas según lo establecido en la Plan de Emergencias | 1 capacitación mensual | Anual | Capacitaciones realizadas | Anual | Encargada de Salud Ocupacional |
| Motivar de forma continua el personal que forma parte de las brigadas | Incentivar la participación del personal en las brigadas | Anual | Mantener los miembros actuales y obtener nuevos brigadistas | Anual | Encargada de Salud Ocupacional |

OBJETIVO No.6: Desarrollar actividades que promuevan el cuidado de la salud física de los colaboradores

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Realizar la feria de salud con diferentes especialidades | 1 actividad diferente por mes | Febrero- Noviembre | Actividades realizadas | Anual | Encargada de Salud Ocupacional |
| Organizar charlas que refuercen el cuidado de la salud física | 1 actividad trimestral | Trimestral | Actividades realizadas | Anual | Encargada de Salud Ocupacional |

DIRECCIÓN DE PROYECTOS E INVESTIGACIÓN

La Dirección de Investigación y Estudios Técnicos (DIET) fue creada en el 2023, con el fin de tener dentro del CFIA, una Instancia de investigación y análisis técnico de proyectos en diversas áreas, concentrando, además, diversos departamentos como: Sostenibilidad Corporativa, Innovación, Cambio Climático, Unidad de Comités y Representaciones, así como la Unidad BIM.

Para este año se ha determinado que, por sus alcances y gestión, el nombre que tendrá la dirección será la Dirección de Proyectos e Investigación (DPI).

Dentro de la Dirección se gestionan proyectos a través de sus departamentos actuales (los cuales se mantienen) y se crea este año la Unidad de Gestión de Proyectos, con el fin de apoyar a otras áreas estratégicas del CFIA, buscando incrementar la satisfacción de los profesionales en ingeniería y arquitectura, y creando una imagen de una organización más eficiente en su trabajo.

La DPI continuará con el impulso de proyectos actuales como:

- Galardón de Bandera Azul y la gestión de incentivos para la Construcción Sostenible.
- Acciones específicas de adaptación y mitigación por efectos del cambio climático en infraestructura pública.
- Impulso del BIM en las ingenierías y la arquitectura
- Desarrollo del Congreso BIM (BIM CON 2024)
- Acompañamiento a las Comisiones y Comités del CFIA, apoyando sus proyectos específicos.
- Nuevas funcionalidades en sistemas digitales del CFIA, ofreciendo un mejor servicio para los agremiados.
- Impulso de la responsabilidad social del CFIA
- Colaboración con otras direcciones y departamentos del CFIA, para gestionar los proyectos estratégicos de la organización, desde una metodología ágil y estandarizada, identificando conflictos de recursos, mejorando la calidad de los procesos, etc.

Además, en el 2024, se mantendrá y fortalecerá el desarrollo de proyectos de investigación para la creación de estudios técnicos, tales como:

- Análisis de Proyectos de Ley, Decretos y Reglamentos desde una perspectiva técnica
- Creación de propuestas de Leyes, Decretos y Reglamentos que agilicen, simplifiquen y mejoren los procesos y trámites, que deben aplicar en sus funciones ingenieros y arquitectos en Costa Rica.
- Estudios Técnicos de Investigación, que proporcionen propuestas específicas, en diversas áreas de interés para nuestros agremiados.

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Administrar, diseñar, orientar esfuerzos, así como aplicar metodologías ágiles y estandarizadas para gestionar los proyectos de investigación, los proyectos técnicos y los proyectos tecnológicos,

desarrollados dentro de la Dirección de Proyectos e Investigación, como en otras unidades operativas de la organización, buscando ofrecer productos y servicios de valor agregado para los ingenieros y arquitectos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir a una mayor consolidación y posicionamiento del CFIA como referente técnico en materia de generación y análisis de conocimiento para el Sector Consultoría, Ingeniería, Arquitectura y Construcción, tanto a nivel nacional, como a nivel regional.
- Gestionar los proyectos estratégicos, que pueden considerarse como oportunidades potenciales, para alcanzar mejor los objetivos del CFIA, optimizando el uso de recursos y gestionando las metodologías, estándares, riesgos, oportunidades y métricas.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

La gestión de la Dirección se enfoca en lograr los siguientes factores críticos de éxito:

1. Conocimiento del sector Consultoría, Ingeniería, Arquitectura y Construcción para atender sus expectativas y necesidades.
2. Construcción de enlaces estratégicos con distintos actores en diversas redes de trabajo para fortalecer el posicionamiento y la efectividad de la gestión.
3. Gestión de innovación y mejora continua con el objetivo de mejorar los servicios y el valor agregado para las partes interesadas.
4. Gestión de conocimiento, dirigida a construir y transferir el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar en donde se va a emplear.
5. Capacidad de Inteligencia de Negocios enfocada en la administración y creación de conocimiento sobre el medio, a través del análisis de los datos existentes con fuentes internas y externas.
6. Capacidad de Gestión de Proyectos: mediante una alta tolerancia a la ambigüedad, una buena comprensión de los objetivos del CFIA, conocimiento de las habilidades y destrezas de las personas, y la madurez para tratar de manera abierta la resolución de problemas en un ambiente de respeto y puertas abiertas con los involucrados de los proyectos.
7. Planificación Estratégica para lograr alcanzar los objetivos. El proceso de planificación implica recopilar información, desarrollar la estrategia y gestionar el desempeño una vez que el plan está en marcha.
8. Comunicación dentro y entre departamentos y direcciones del CFIA, así como con otras organizaciones, empresas y entidades gubernamentales, con el fin de lograr desarrollar y ejecutar los proyectos en beneficio de los agremiados
9. Recurso Humano con capacidades profesionales, técnicas y personales que permitan cumplir a cabalidad las funciones establecidas en un ambiente de respeto y empatía permanente.
10. Capacitación para los recursos humanos de la DPI, generando los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar los proyectos desarrollados en los departamentos de la Dirección.

11. Apoyo legal, técnico, financiero y administrativo necesario para realizar efectiva y eficientemente las labores asignadas.

DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

- Generar, desarrollar y gestionar fuentes de ingresos no tradicionales nacionales e internacionales, con el fin de aportar a la sostenibilidad de la operación CFIA.
- Promover mejoras en herramientas digitales para brindar un mejor servicio a los miembros del CFIA.
- Colaborar en el desarrollo de los miembros a través de actualización estudios técnicos, charlas, seminarios, congresos en temas de interés para los agremiados.
- Establecer esquemas de divulgación de manera sostenida sobre información técnica e investigaciones de interés del CFIA, a través de los canales de comunicación disponibles.
- Colaborar en el desarrollo y revisión de normativa técnica en beneficio de las actividades de ingeniería y arquitectura.
- Apoyar a las instituciones públicas y organismos nacionales e internacionales en el mejoramiento de sus capacidades en las áreas de competencia del CFIA.
- Atender las consultas y diversas solicitudes (charlas, reuniones, seminarios, respuestas formales) de instituciones del Estado, así como de la sociedad civil, en torno a los aspectos relacionados con aspectos relevantes para el CFIA.
- Colaborar con el desarrollo de propuestas nuevas, así como iniciativas de instituciones nacionales o internacionales, así como de adaptación de normativa existente, para mejorar la regulación que aplica en el ejercicio profesional de ingenieros y de arquitectos.
- Promover en cada área funcional de la DPI la revisión periódica y aplicación de metodologías ágiles en la implementación de proyectos.
- Lograr el funcionamiento armónico de la DPI, por medio de reuniones de coordinación.
- Colaborar con la adecuada formación y capacitación del personal para que puedan cumplir con los procesos estratégicos y operativos de la organización y el desarrollo de sus proyectos.
- Gestionar y coordinar proyectos estratégicos para el CFIA.

ESTRUCTURA

La Dirección de Proyectos e Investigación (DPI) está integrada por las siguientes unidades y departamentos:

DIRECCIÓN DE PROYECTOS E INVESTIGACIÓN (DPI)



La Dirección de Proyectos e Investigación dirige su trabajo a:

1. La construcción de sinergias entre los colaboradores internos y externos para el análisis, generación de propuestas y proyectos a temáticas de interés nacional y gremial.
2. Implementación de procesos de gestión de la innovación para la mejora de sistemas y servicios, a lo interno y externo de la organización.
3. La promoción de buenas prácticas en materia de sostenibilidad en dimensiones: económica, social, ambiental que beneficien a los miembros y partes interesadas del CFIA.
4. La promoción del liderazgo tecnológico en planificación y gestión de proyectos.
5. La construcción de capacidades en materia de adaptación y mitigación, a nivel nacional y local.
6. El apoyo y la asesoría al Estado y los gobiernos locales en temáticas clave asociadas al desarrollo de planificación, gestión del territorio y desarrollo de infraestructura.
7. La generación de información de alto valor agregado de carácter estratégico para la toma de decisiones de los miembros y partes interesadas del sector Ingeniería, Arquitectura y Construcción, a través de estudios e investigaciones técnicas.
8. El apoyo a otras áreas estratégicas del CFIA, en la gestión de sus proyectos.

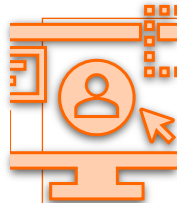
La Dirección se enfoca en desarrollar e implementar propuestas y proyectos, para alcanzar los objetivos planteados por la Junta Directiva General y la Dirección Ejecutiva del CFIA, con el mejor uso de los recursos disponibles y en consonancia con las mejores prácticas y el estado del arte de las materias asociadas a su gestión.

La DPI trabaja para posicionarse como un actor estratégico de promoción de la innovación, e impulsora de una cultura de gestión del conocimiento e información para la toma de decisiones. Esta información debe resultar de alto valor agregado a las partes interesadas del CFIA.

Para avanzar en la consecución de su visión, la Dirección se apoya en departamentos y unidades que tienen un exitoso recorrido en la organización:



El posicionamiento nacional y avance hacia las prácticas más modernas en el planeamiento, ejecución y operación de proyectos, materializado gracias al soporte de la **Unidad de Gestión BIM**.



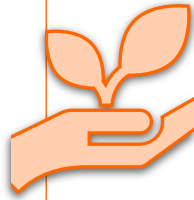
El esfuerzo constante por una planificación, ejecución y optimización en los proyectos estratégicos de la organización, así como el apoyo al crecimiento de capacidades en materia de gestión de proyectos para otros departamentos, que se logra a través de la **Unidad de Gestión de Proyectos**.



La visión innovadora, de investigación y de desarrollo desplegada por la **Unidad de Innovación Estratégica**, unidad que lidera la conceptualización y puesta en marcha de proyectos, servicios y plataformas de alto valor agregado para interesados internos y externos del CFIA.



La conceptualización del planeta como un ente cambiante y expuesto a fenómenos de dimensión global, que interactúan con las sociedades y sus ciudades, impulsada por el **Unidad de Cambio Climático**, que con sus proyectos permite que el CFIA se posicione como un actor de relevante en la comunidad que gestiona las políticas mundiales..



El seguimiento e implementación de la estrategia de sostenibilidad integral, promovida por el **Departamento de Sostenibilidad Corporativa**, que permite que el CFIA se profile, cada día más, como un actor de peso en el anhelo costarricense de ser un país verde.



La optimización del recurso interno y externo y el enfoque en resultados logrados con eficiencia y efectividad, gracias al seguimiento logrado a través de la **Unidad de Comités y Representaciones**.

Los objetivos que se plantea la dirección, para la gestión de los departamentos que la integran, se caracterizan por estar dirigidos a un rápido posicionamiento del CFIA en sus áreas clave de participación y se diseñan para ser:

- Específicos
- Medibles
- Alcanzables
- Relevantes
- Constatables en el tiempo

UNIDAD DE GESTIÓN DE PROYECTOS

El esfuerzo constante por una planificación, ejecución, optimización y el apoyo en la gestión de proyectos en las áreas estratégicas de la organización, se logra a través de la Unidad de Gestión de Proyectos.

Dentro de la Unidad se colaborará con la dirección y gestión de proyectos estratégicos de los distintos departamentos del CFIA. Se trabajará con las partes interesadas, aplicando metodologías establecidas, para asegurarse de que el producto final cumpla con los requisitos del usuario y se alinee con los objetivos Colegio.

Durante el 2024 continuará dando soporte en el establecimiento y mantenimiento de las mejores prácticas para gestión de proyectos, como se hizo durante el 2023 con el desarrollo del Sistema para el APC2. Se desarrollarán, además, proyectos de investigación y desarrollo, que beneficien el conocimiento de la ingeniería y de la arquitectura.

La Unidad de Gestión de Proyectos busca:

- Alinear los proyectos con la estrategia del CFIA y conectar el trabajo diario con los objetivos departamentales.
- Estandarizar los sistemas para lograr una buena colaboración entre los distintos departamentos.
- Establecer los estándares para gestión de proyectos en toda la organización.
- Visibilizar la información y contexto en tiempo real entre los distintos equipos.
- Incidir en mejorar la eficiencia operativa en la gestión de proyectos.
- Mejorar la utilización de los recursos.
- Generar proyectos de investigación de interés de los agremiados, así como los que sirven para la toma de decisiones gubernamentales, relacionados con las ingenierías y arquitectura.

OBJETIVOS DE LA UNIDAD Y SU ALINEAMIENTO:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CFIA AL QUE CONTRIBUYE | MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS A LA QUE CONTRIBUYE | ODS A LOS QUE CONTRIBUYE |
|--|---|--|------------------------------------|
| 1. Construcción de sinergias entre los colaboradores internos y externos para el análisis y generación de propuestas a temáticas de interés nacional | 1,2,3,4,7,9, 13,15,20,21, 29 | 1, 2, 4, 5, 7 | 1,3,4, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 17 |
| 2. Implementación de procesos de gestión de la innovación para la mejora de sistemas y servicios, a lo interno y externo de la organización. | 1,2,3,4,7,9, 13,15,20,29 | 1, 4, 5, 7 | 3,4,5,6,9, 11,12 |
| 3. La promoción de buenas prácticas en materia de sostenibilidad en dimensiones: económica, social, | 1,2,3,4,5,7,9, 13,15,20,29 | 1, 2, 4, 5, 6 | 1,3,4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 17 |

| | | | |
|--|---------------------------------|---------------|--|
| ambiental que beneficien a los miembros y partes interesadas del CFIA. | | | |
| 4. La promoción del liderazgo tecnológico en planificación y gestión de proyectos. | 1,2,3,4,7,9, 13,15,20,29 | 1, 4, 5, 7 | 3,4,5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17 |
| 5.El apoyo y la asesoría al Estado y los gobiernos locales en temáticas clave asociadas a la normativa y a la planificación, gestión del territorio y desarrollo de infraestructura. | 1,2,3,4,7,9, 13,15,20,21, 29 | 1, 2, 4, 5, 7 | 1,3,4, 5,6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 17 |
| 6.La generación de información de alto valor agregado de carácter estratégico para la toma de decisiones de los miembros y partes interesadas del sector Ingeniería, Arquitectura y Construcción, a través de estudios e investigaciones técnicas. | 1,2,3,4,7,9, 13,15,20,29 | 1, 4, 5, 7 | 1,3,4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13,14, 15, 16, 17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO No. 1: Construcción de sinergias entre los colaboradores internos y externos para el análisis y generación de propuestas a temáticas de interés nacional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|----------|--|------------------------|------------------------------|
| 1.Programa mejoramiento de concretos | 1. Llevar a cabo un estudio de sondeo de calidades de concretos en la GAM | 12 meses | Informe del estudio concluido y entregado a DE del CFIA | Anual | Coordinador del departamento |
| | 2. A través del liderazgo del CFIA en la mesa interorganizacional del programa, implementar una propuesta de mejora para cada participante de la mesa | 12 meses | Informe sobre la gestión de la mesa y sobre las propuestas desarrolladas | Anual | Coordinador del departamento |
| 2. Programa de posicionamiento de Huella de Agua en el Sector IAC | Apoyar a la dirección DEP del CFIA en la implementación | 12 meses | Informe sobre la gestión del programa, entregado mensualmente a DIET | Mensual | Coordinador del departamento |

OBJETIVO No. 2: Implementación de procesos de gestión de la innovación para la mejora de sistemas y servicios, a lo interno y externo de la organización

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|----------|---|------------------------|--|
| 1. Apoyo en la gestión del proyecto de mejoras a las plataformas digitales apc y apt: Proyecto apc2 | Cumplimiento de cronograma del proyecto | 12 meses | % de avance en el cronograma | Anual | DPI + DO en modalidad "Two-in-a-box" en la gerencia del proyecto |
| | Cumplimiento del plan de calidad e integridad del expediente | 12 meses | % de cumplimiento del Plan de Calidad e integridad del expediente | Anual | |

OBJETIVO No. 3: La promoción de buenas prácticas en materia de sostenibilidad en dimensiones: económica, social, ambiental que beneficien a los miembros y partes interesadas del CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|----------|---|------------------------|--------------------------|
| 1. Programa de impulso a la modalidad de vivienda VUIS | A través del liderazgo en la mesa interorganizacional del programa dar seguimiento al desarrollo de un proyecto modelo | 12 meses | Informe sobre la gestión sobre el proyecto modelo | Anual | Coordinador de la Unidad |

OBJETIVO No. 4: La promoción del liderazgo tecnológico en planificación y gestión de proyectos

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|---|----------|---------------------------|------------------------|---------------|
| 1. Dar soporte a la implementación de la metodología de gestión de proyectos en la organización y coadyuvar en la adopción de conceptos de la metodología ágil de gestión de proyectos | En coordinación con CENDEPRO ofrecer al menos una capacitación al año | 12 meses | Capacitación impartida | Anual | Product Owner |

OBJETIVO NO. 5: El apoyo y la asesoría al Estado y los gobiernos locales en temáticas clave asociadas a la normativa y a la planificación, gestión del territorio y desarrollo de infraestructura

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|----------|--|------------------------|--------------------------------|
| 1. Seguimiento a proyectos de Ley de interés del Sector IAC con la Asamblea Legislativa | Un seguimiento mensual | 12 meses | Cuadro de seguimiento de los proyectos | Mensual | DPI y Coordinador de la Unidad |
| 2. Formulación de propuestas de Ley de interés del Sector IAC para presentación a las autoridades del CFIA | Elaboración de una propuesta de mejora a Ley o Reglamento | 12 meses | Entrega de la propuesta a la DE del CFIA | Anual | DPI y Coordinador de la Unidad |
| 3. Soporte a proyectos de JDG de Talleres para definir posición CFIA en 10 temas de interés | A través del soporte del CFIA a la JDG, producir la propuesta e implementar los talleres | 12 meses | Entrega de la propuesta a JDG del CFIA | Anual | DPI |

OBJETIVO NO. 6: La generación de información de alto valor agregado de carácter estratégico para la toma de decisiones de los miembros y partes interesadas del sector Ingeniería, Arquitectura y Construcción, a través de estudios e investigaciones técnicas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|---|----------|---|------------------------|-------------|
| 1. Avanzar en la implementación del proyecto Infrastructure Report Card (metodología ASCE) | Formular el proyecto y definir la metodología de aplicación en CR | 12 meses | Formulación y metodología entregada a la DE | Anual | DPI |
| 1. Avanzar en la implementación del proyecto Índice Semestral de percepción de la Actividad Económica del Sector IAC | Formular el proyecto y definir la metodología de aplicación | 12 meses | Formulación y metodología entregada a la DE | Anual | DPI |

UNIDAD DE INNOVACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Impulsar y liderar la cultura de la innovación dentro del CFIA, promoviendo la generación constante de soluciones creativas, la mejora continua de procesos, y la entrega de valor excepcional a los miembros y partes interesadas. La UIE busca inspirar a todos los niveles de la organización a abrazar la innovación como un motor clave para el crecimiento y el éxito, al tiempo que colabora con otros departamentos para catalizar proyectos innovadores que impulsen el impacto positivo y la excelencia en el CFIA y su comunidad

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

A lo largo del año 2023, la Unidad de Innovación Estratégica (UIE) del CFIA se enfocó en una serie de proyectos y actividades clave que contribuyeron significativamente a mejorar la eficiencia, la satisfacción del cliente y la percepción de marca de la organización. A continuación, se presenta un resumen de estas actividades y logros:

Uno de los logros destacados fue el Diseño de la experiencia de usuario de APC 2, que mejorará significativamente la interacción de los usuarios con la plataforma, lo que conducirá a una mayor eficiencia en los procesos relacionados con la tramitación de proyectos.

Asimismo, se llevó a cabo el Diseño del instrumento de satisfacción del programa Bandera Azul, permitiendo una mejor comprensión de la percepción de los usuarios y la identificación de áreas de mejora para este programa emblemático.

El evento BIM CON-CFIA 2023 fue un rotundo éxito, con un 93% de satisfacción de las personas asistentes y un récord de 534 entradas colocadas. La UIE desempeñó un papel esencial al diseñar la experiencia y el contribuir a la curaduría del contenido y actividades paralelas de este evento, lo que demuestra su capacidad para crear experiencias de alta calidad y atractivas para diferentes públicos.

En el ámbito de la comunicación, se realizó una Investigación de canales de comunicación del CFIA, que culminó con la entrega de un informe detallado con cuatro ejes de trabajo.

La Co-creación del sistema Eventos CFIA y Colegios Miembros facilitó la gestión de eventos, mejorando la interacción y la eficiencia en la colaboración.

Un estudio de cliente solicitado por el CIEMI permitió un mayor entendimiento de las necesidades y expectativas de la rama de ingeniería industrial, lo que orientará futuras iniciativas.

El co-diseño del sello APC 2023 contribuyó a mejorar la calidad y el proceso de entendimiento de los resultados de la revisión institucional

Se llevó a cabo un Estudio organizacional espacial del CFIA en el cual la UIE fue la contraparte técnica de la consultoría externa, cuyo informe final incluye recomendaciones para una distribución más eficiente de los recursos, la mejora de la eficacia operativa y cultura organizacion

Finalmente, la conceptualización del proyecto "Arquitectas en el Mapa", en colaboración con CACR, promueve la participación de arquitectas en la industria y muestra el compromiso de la UIE con la diversidad y la inclusión.

Estos logros y actividades de la UIE en 2023 sientan una base sólida para el plan operativo de 2024, que se centrará en continuar impulsando la innovación y el éxito en la organización.

Además, se diseñó un Estudio de percepción de marca del CFIA, con un alcance proyectado de 3000 personas colegiadas, para comprender mejor cómo se percibe la organización, lo que proporcionará información valiosa para la estrategia de imagen y servicios en el 2024.

La coordinación general del producto digital APP CFIA y el apoyo técnico en el rediseño de la página web del CFIA contribuyeron a una presencia en línea más efectiva y accesible para los miembros y el público en general.

La UIE también brindó Apoyo técnico a la unidad de cambio climático y unidad de sostenibilidad en el diseño de experiencia de usuario, lo que fortaleció las iniciativas relacionadas con el cambio climático y el programa Bandera Azul Ecológica.

Resultados por Objetivo

| OBJETIVO N. 1 Proyectos de Innovación entregados | | | | |
|--|---------------------------|-------|---|-------------|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| APP CFIA | Anual | 100% | Prototipo y backlog del MPV | |
| Estudio organizacional espacial del CFIA | Anual | 100% | Informe con recomendaciones | |
| OBJETIVO N. 2 Diseño de Experiencia de Usuarios | | | | |
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| APC 2 | Anual | 100% | Interacción y flujos en FIGMA | |
| BIM CON- CFIA 2023 | Anual | 100% | Satisfacción de cliente 93% | |
| Estudio de personas Ingeniería Industrial CIEMI | Anual | 100% | Investigación, talleres, evaluación y diagnóstico | |
| Eventos CFIA y Colegios Miembros | Anual | 100% | MPV en producción | |
| Página web CFIA | Anual | 75% | Apoyo técnico UX | |
| Trámite eléctrico en APC | Anual | 50% | Interacción y flujos en FIGMA | |
| Sello APC 2023 | Anual | 100% | Interacción, flujos y apariencia | |

| | | | | |
|--|-------|------|--|--|
| Arquitectas en el mapa | Anual | 35% | Sitio web para recolección de data | |
| Campaña de mercaderero del programa de Voluntariado para profesionales | Anual | 100% | Estrategia de captación de nuevas personas voluntarias | |

OBJETIVO N. 3 Informes de usabilidad

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|-------------------------|---------------------------|-------|---|-------------|
| Eventos WES | Anual | 100% | Informe | |
| APC 2 | Anual | 100% | Recomendaciones técnicas en tiempo real | |

OBJETIVO N. 4 Proyectos de Transformación Digital

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|-------|--|-------------|
| Registro de responsabilidad profesional para ramas no constructivas | Anual | 100% | Documento técnico y prototipo en FIGMA | |
| Nueva experiencia de Incorporación | Anual | 100% | Documento técnico y prototipo en FIGMA | |

OBJETIVO N. 5 Diagnósticos de servicio al cliente

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|-------|-----------------------------|-------------|
| Página web CFIA | Anual | 100% | Instrumento | |
| Entendimiento de canales de comunicación del CFIA | Anual | 100% | Informe con recomendaciones | |
| Lecciones aprendidas de eventos 2022 | Anual | 100% | Informe con recomendaciones | |

OBJETIVO N. 6 Diseño de instrumentos de evaluación centrados en personas

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|-------|---|-------------|
| Uso de BIM entre agremiados del CIT | Anual | 100% | Instrumento en Typeform | |
| Página web del CFIA | Anual | 100% | Instrumento en Typeform y sistematización de resultados | |
| Percepción del CIEMI, entre profesionales y estudiantes de la rama de Ingeniería Industrial | Anual | 100% | Instrumento en Typeform y sistematización de resultados | |

| | | | | |
|-------------------|-------|------|----------------------------|--|
| Bitácora Digital | Anual | 100% | Instrumento en Typeform | |
| BIM CON-CFIA 2023 | Anual | 100% | 5 instrumentos en Typeform | |

GESTIÓN 2024

Factores Críticos de Éxito

1. Comunicación: En todas las unidades de la organización, para la transformación de los procesos.
2. Personal capacitado: Con habilidades y competencias en innovación, para el desarrollo de los proyectos centrados en personas
3. Transformación digital: Con la incorporación de nuevas tecnologías, formas de uso, nuevas reglamentaciones y productos derivados de éstas.
4. Trabajo en equipo: Con todas las unidades involucradas en el proceso de la transformación digital de los procesos.
5. Divulgación: De los resultados de los proyectos que se desarrollen, y de los beneficios que estos les brindarán a las partes interesadas.

Directrices Estratégicas:

1. Fomentar la cultura de la innovación:

- Promover la creatividad y la generación de ideas en toda la organización.
- Establecer programas de capacitación y desarrollo para fomentar habilidades innovadoras.
- Reconocer y recompensar a los empleados por contribuciones significativas a la innovación.

2. Enfoque en el cliente:

- Priorizar la identificación de las necesidades y expectativas del cliente.
- Utilizar métodos como el diseño centrado en el usuario para desarrollar soluciones que resuelvan problemas reales.
- Medir la satisfacción del cliente y utilizar retroalimentación para iterar y mejorar continuamente.

3. Colaboración interdisciplinaria:

- Fomentar la colaboración entre diferentes equipos y departamentos para aprovechar la diversidad de perspectivas.
- Establecer espacios y herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre equipos.
- Buscar alianzas estratégicas con socios externos para impulsar la innovación conjunta.

4. Gestión eficiente de recursos:

- Establecer procesos de gestión de proyectos eficaces para garantizar el uso eficiente de recursos.

- Evaluar regularmente el retorno de la inversión (ROI) de proyectos de innovación.
- Asignar presupuestos específicos para proyectos innovadores y medir su impacto.

5. Tecnología y herramientas adecuadas:

- Mantenerse al día con las últimas tendencias tecnológicas relevantes para la industria.
- Implementar herramientas y plataformas que faciliten la colaboración y la gestión de proyectos innovadores.
- Evaluar y adoptar tecnologías emergentes que puedan tener un impacto significativo en la innovación.

6. Gestión del riesgo y la incertidumbre:

- Desarrollar un enfoque para identificar y mitigar los riesgos asociados con proyectos de innovación.
- Fomentar una mentalidad de aprendizaje a través de la experimentación controlada.
- Establecer planes de contingencia para abordar posibles obstáculos.

7. Medición y Comunicación del Desempeño:

- Comunicar efectivamente los logros y el valor de la innovación a partes interesadas. - Crear una estrategia de comunicación efectiva para destacar los logros e iniciativas innovadoras.
- Compartir historias de éxito y lecciones aprendidas dentro de la organización.
- Comunicar de manera proactiva el valor de la innovación a partes interesadas internas y externas.
- Establecer KPI para medir el progreso e impacto de la innovación.

Directrices Operativas:

1. Cultura de la Innovación y generación de ideas:

- Fomentar una cultura que promueva la creatividad y la generación de ideas.
- Capacitar y reconocer a los empleados por contribuciones innovadoras.
- -Establecer un proceso sistemático para la generación, captura y evaluación de ideas innovadoras.
- -Promover la participación de empleados de todos los niveles en la presentación de ideas.

2. Orientación al Cliente:

- Priorizar la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.
- Utilizar retroalimentación para mejorar continuamente las soluciones.

3. Colaboración Interdisciplinaria:

- Fomentar la colaboración entre equipos y departamentos.
- Buscar alianzas estratégicas con socios externos.

4. Gestión de Proyectos de Innovación:

- Desarrollar un marco de gestión de proyectos específico para proyectos de innovación.
- Asignar recursos y responsabilidades claras para cada proyecto innovador.
- Asignar presupuestos específicos y medir el ROI de la innovación

5. Evaluación de Tecnologías Emergentes:

- Establecer un equipo o comité encargado de evaluar y adoptar tecnologías emergentes relevantes para la innovación.
- Realizar pruebas piloto para determinar la viabilidad y el potencial de estas tecnologías.

6. Feedback y Aprendizaje Continuo:

- Implementar un sistema de retroalimentación para recopilar comentarios de los usuarios y del equipo.
- Realizar sesiones de revisión y aprendizaje después de cada proyecto para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| Objetivos del Departamento | Contribución (Impacto) | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | Objetivos Estratégico CFIA | Materias Fundamentales (RS) | Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) |
| 1. Experiencia de Usuario | 17, 32, 13 | 1 y 6 | 8 y 9 |
| 2. Transformación Digital | 13, 15, 28, 30 | 7 | 9 y 11 |
| 3. Cultura Organizacional Centrada en personas | 4, 25, 32 | 3 | 4, 16 y 17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

| OBJETIVO NO. 1 Experiencia de Usuario | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------|-------|------------------|------------------------|
| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
| APC 2 | Anual | Documentación | | Daniela Castillo | Semanal |
| Página web CFIA | Anual | Diseño UX | | Daniela Castillo | |

OBJETIVO NO. 2 Transformación Digital

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------|-------|------------------|------------------------|
| Matriz de clasificación de proyectos | Semestral | Prototipo | | Débora Picado | |
| Bitácora Digital | Semestral | Prototipo | | Débora Picado | |
| APC-Municipal | Semestral | Prototipo | | Daniela Castillo | |

OBJETIVO NO. 1 Cultura organizacional

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|-------|-------|---------------|------------------------|
| Instrumentos de medición de satisfacción y experiencia de clientes | | | | Débora Picado | |
| Capacitaciones | | | | Débora Picado | |
| Grupo inGEnia | | | | Débora Picado | |
| Lecciones aprendidas y focus groups | | | | Débora Picado | |

UNIDAD DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO (UCCGR)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Impulsar el desarrollo de una sociedad resiliente ante los impactos del cambio climático, no solamente a través de la creación de capacidades en personas tomadoras de decisión, líderes comunales y equipos profesionales y técnicos, sino también mediante la participación del CFIA en diferentes iniciativas y proyectos enfocados en adaptación, en conjunto con las diferentes partes interesadas, y con el fin en mente de lograr el bienestar general de la población.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

PROYECTO “DESARROLLO DE CAPACIDADES E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES EN SOSTENIBILIDAD Y CAMBIO CLIMÁTICO EN COMUNIDADES DEL CANTÓN DE DOTA”

El proyecto se realizó en un periodo de 11 meses, en donde se contó con la participación de siete comunidades. Durante este proceso, se evaluaron múltiples infraestructuras (véase el Gráfico 1), con el objetivo de verificar su vulnerabilidad ante los desafíos climáticos.

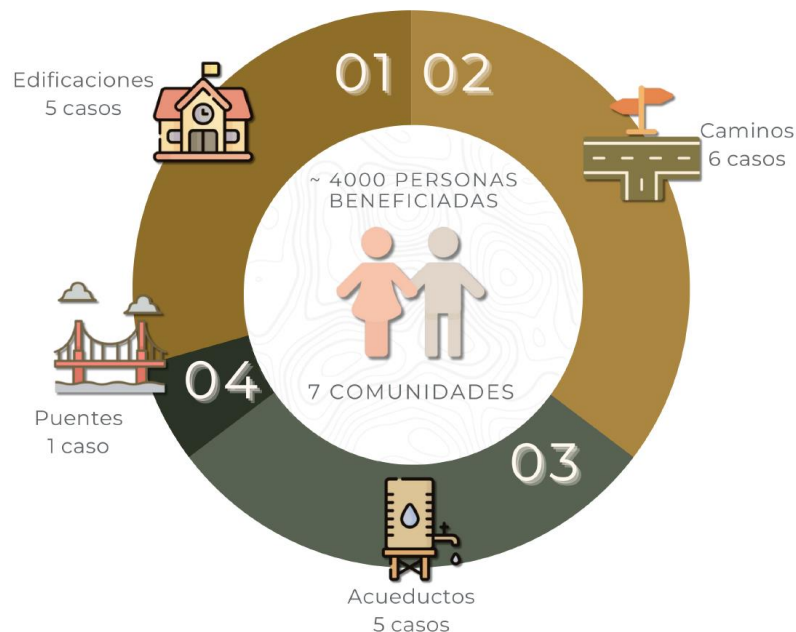


Gráfico 1. Tipos de infraestructuras evaluadas.

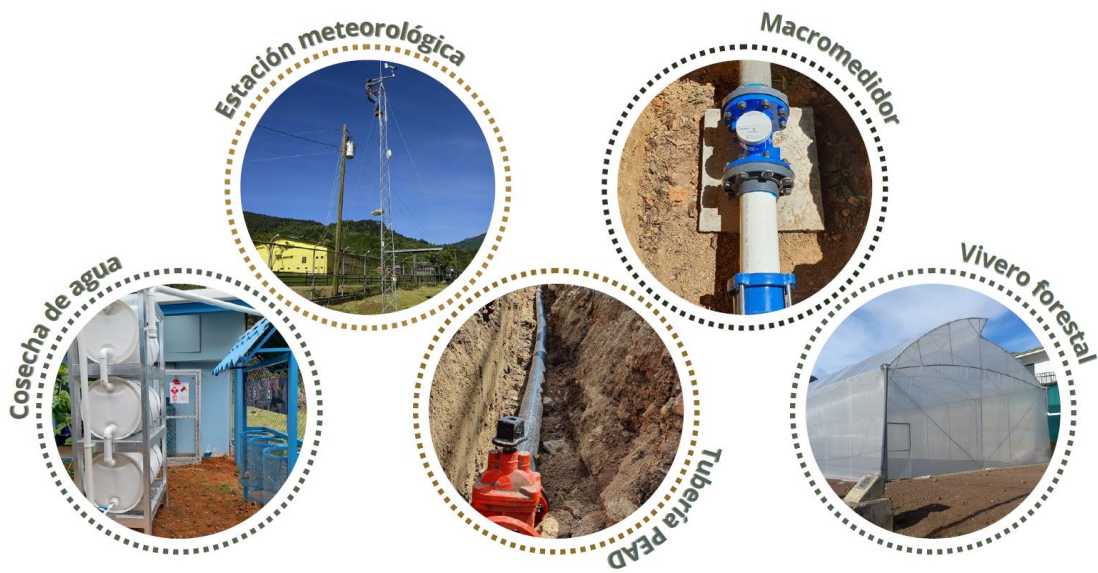
Durante la capacitación, se desarrolló la evaluación del riesgo climático en relación con las infraestructuras propuestas. Este proceso permitió la identificación de perfiles de riesgo específicos y, al mismo tiempo, se propuso los perfiles de adaptación.

Se generaron siete informes, uno por comunidad, en donde se detalla la zona, estudios realizados, perfiles y conclusiones del proyecto. A continuación, puede ver más detalles del proyecto en el siguiente enlace.



Resumen proyecto Dota

A partir de los resultados obtenidos, se ejecutaron medidas de adaptación enfocadas en el sector de la gestión del recurso hídrico. En la siguiente imagen se resumen algunas de las medidas ejecutadas.



También se dispone de un mapa donde puede consultar el resumen de las medidas de adaptación implementadas.



Mapa de medidas implementadas

En total, se brindó capacitación directa a catorce líderes comunales y personal de la Municipalidad de Dota. Sin embargo, el total de personas beneficiadas a través del desarrollo del proyecto y de las medidas de adaptación implementadas asciende a más de 4000 personas.



DESARROLLO DE PROPUESTAS

Actualmente, la UCC está desarrollando varias propuestas en conjunto con diversas organizaciones, de las cuales ya se han remitido algunas para su valoración formal por parte del ente cooperante, por lo cual se está a la espera de la resolución.

A continuación, se enlistan las propuestas más relevantes:

1. Elaboración del Código de Adaptación de la infraestructura al Cambio Climático.
2. Fortalecimiento de capacidades y acompañamiento en implementación de la Metodología de Evaluación del Riesgo Climático para Infraestructura de Costa Rica (MERCICR).
3. Desarrollo de Plan de Seguridad del Agua y aplicación de estrategias de adaptación al cambio climático en el acueducto de la Asociación Administradora de Acueductos (ASADA) de Surfside.
4. Aplicación de la Metodología de Evaluación del Riesgo Climático para Infraestructura de Costa Rica (MERCICR) en varios proyectos de obra pública.
5. Implementación de programa de certificación y acompañamiento técnico en proyectos de aplicación de metodologías de análisis y evaluación de infraestructura ante los impactos del cambio climático en Latinoamérica y el Caribe.
6. Adaptación al cambio climático de Asadas de la Región Chorotega.
7. Elaboración de propuestas para el programa "Aumento de la resiliencia de las poblaciones vulnerables en Costa Rica mediante el escalamiento de Adapta2+".

Adicionalmente, se han recibido algunas propuestas por parte de las municipalidades de Turrialba, Cartago, Escazú y San Carlos, para potenciales proyectos relacionados con la adaptación de la infraestructura al cambio climático.

PARTICIPACIONES PÚBLICAS

Mediante charlas, webinaros y talleres, se ha realizado la divulgación y comunicación sobre algunos de los resultados de la UCC. Estas iniciativas tienen el objetivo de informar sobre el trabajo desarrollado, así como de sensibilizar a la audiencia sobre el tema del cambio climático, la adaptación, las oportunidades disponibles para las comunidades y el acceso a herramientas, tales como MERCI-CR.

Se han realizado capacitaciones con los gobiernos locales de Cartago, Escazú, San Carlos, Turrialba y Dota, la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Costa Rica (UCR), la Universidad Fidélitas, el Programa Bandera Azul Ecológica, la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), el Centro de Investigación en Estudios para el Desarrollo Sostenible de la UCR (CIEDES-UCR), el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Contraloría General de la república (CGR), entre otros. A nivel internacional, se ha compartido la experiencia en diferentes eventos, como por ejemplo el PIEVC Global Forum (en Vancouver), “Diálogos Climáticos” del Green Building Council de Guatemala (en Ciudad Guatemala), y el taller con la Escuela de Arquitectura de la Universidad Rafael Landívar (en Ciudad Guatemala), entre otros.

También, se han realizado reuniones con diversas entidades para dar a conocer el trabajo de la UCC y plantear la posible ejecución de proyectos, tales como EuroClima, JICA, la Embajada de Canadá en Costa Rica, el BCIE, entre otros.

DIGITALIZACIÓN DE MERCI-CR

Se desarrolló una versión digital de la herramienta, cuyo objetivo es optimizar y acelerar el proceso de análisis y evaluación del riesgo de una infraestructura. Esto permitirá establecer una base estructurada, pero también brindará la flexibilidad necesaria para que el usuario pueda adaptarla según sus requerimientos específicos. La herramienta genera matrices de riesgo, mapas de calor, perfiles de adaptación y resúmenes de resultados en forma de reporte (véase Gráfico 2).

La primera versión está en proceso de finalización, pero se deberá someter a pruebas antes de darla a conocer al público, lo cual también busca generar valiosas sugerencias para su mejora y actualización. Así mismo, la UCC se ha reunido con algunas entidades, tales como el BCIE, con el objetivo de buscar fondos para convertir esta herramienta en una aplicación, de manera que se genere la mejor experiencia para las personas usuarias.

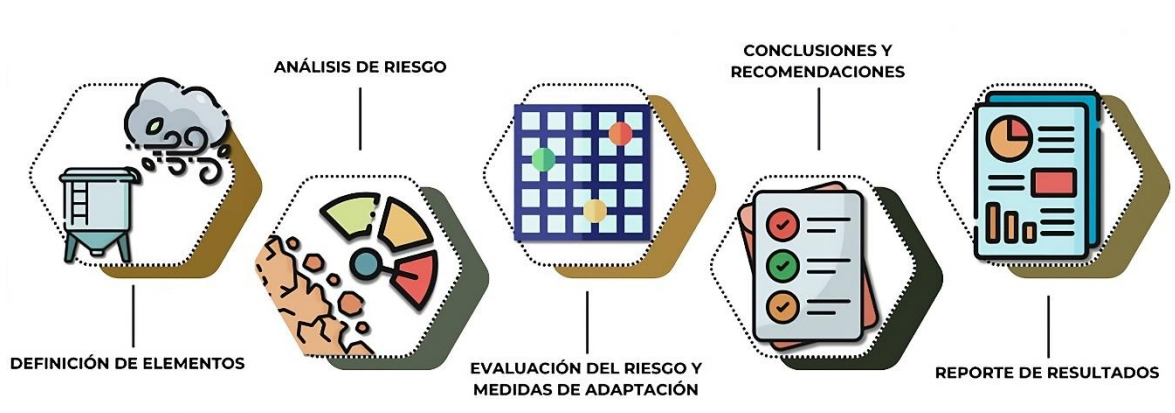


Gráfico 2. Procesos incluidos en la herramienta.

Resultados por objetivo

OBJETIVO No. 1: Gestionar y ejecutar proyectos en comunidades del país que brinden un impacto positivo relacionado a la resiliencia del cambio climático.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADOS LOGRADOS | COMENTARIO |
|--|--|----------------------|-----------------------|--|
| 1. Elaborar propuestas para el desarrollo de proyectos relacionados al cambio climático y gestión del riesgo | Cantidad de propuestas | Una propuesta | Ocho propuestas | Se recibe y realizan propuestas de diversos proyectos, donde algunas han podido dar los primeros pasos hacia su desarrollo, mientras que otras aguardan la obtención de los recursos financieros y el tiempo necesario para su ejecución. |
| 2. Desarrollar proyectos de impacto social, económico y ambiental en alguna comunidad del país | Cantidad de proyectos ejecutados | Un proyecto | Un proyecto ejecutado | Se ha concluido exitosamente el proyecto realizado en Dota, el cual involucró la participación de siete comunidades. Los fondos provenientes de Fundecooperación fueron ejecutados en su totalidad, concluyendo con la entrega de los informes finales con los resultados. |
| 3. Planificar el plan piloto propuesto en la metodología MERCI CR | Porcentaje de avance en la planificación del plan piloto | 100% del plan piloto | 100% | El proyecto llevado a cabo en Dota se considera un plan piloto significativo. En dicho proyecto, se aplicó por primera vez la metodología MERCI-CR, lo que permitió evaluar su efectividad en la práctica y en el contexto específico del proyecto. |

OBJETIVO No. 2: Dar a conocer los planes, aportes, actividades y resultados de la UCC mediante diferentes medios de comunicación.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|--|--|------------------------------|-----------------------|---|
| 1. Participar en talleres, charlas o webinars y compartir la experiencia adquirida por el equipo de trabajo | Cantidad de talleres, charlas o webinars | Cinco eventos | Ocho eventos | Muchas de las charlas fueron realizadas a instituciones interesadas en la aplicación de MERCI-CR. |
| 2. Publicar al menos un artículo sobre el trabajo desarrollado en la Unidad | Cantidad de artículos publicados | Un artículo | 50% de avance | Se encuentra en proceso de realización en conjunto con el CIGEFI y se espera culminar en 2023. |
| 3. Generar la página Web de la Unidad y definir su esquema de actualización | Porcentaje de avance en página web y su esquema de actualización | 100% de avance de página web | 100% | Se ha creado una sección en la página web del CFIA donde se encuentran a disposición documentos y videos. La página será sustituida por su nueva versión en 2024. |
| 4. Posicionar las actividades de la Unidad entre las personas tomadoras de decisión a través de reuniones estratégicas | Cantidad de reuniones | 100% de las reuniones | 100% de las reuniones | Se ha realizado reuniones con diversas entidades, detalladas en la sección de valoración de la gestión. |

OBJETIVO No.3: Brindar espacios de aprendizaje tanto a los miembros del CFIA como a la sociedad en general sobre temas relacionados al cambio climático y gestión del riesgo.

| Actividades específicas | Indicador de Cumplimiento | Metas | Resultado logrado | Comentario |
|---|---------------------------|--------------------|---------------------|---|
| 1. Capacitar a tomadores de decisiones a nivel del CFIA, así como a nivel local, regional, nacional e internacional, en temas de variabilidad climática, cambio climático y gestión del riesgo. | Número de capacitaciones | Dos capacitaciones | Seis capacitaciones | Se ha logrado la capacitación de funcionarios municipales, personal técnico y profesional en organizaciones tales como CNFL, ICE, CGR, municipios, empresas constructoras y consultoras, profesionales en consultoría, banca pública y privada, banca de desarrollo, entre otros. |
| 2. Capacitar a los miembros del CFIA y al público en general | Número de capacitaciones | Dos capacitaciones | Tres capacitaciones | Durante la ejecución del proyecto realizado en Dota, se capacitó a 10 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| sobre la importancia de incorporar la variabilidad climática y el cambio climático en la planificación, diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de nuestro país. | | | | líderes comunales en el uso y aplicación de MERCI-CR. También se han realizado charlas por medio de CENDEPRO para las personas agremiadas al CFIA y público en general. |
|--|--|--|--|--|

OBJETIVO No. 4: Implementar un proceso de mejora continua de las actividades realizadas por la Unidad.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|---|--|---|-----------------------------|---|
| 1. Definir una estrategia que permita la incorporación, apoyo de colaboradores internos y externos al CFIA para hacer frente a demanda creciente de proyectos | Porcentaje de avance en la definición de la estrategia | 100% de avance | 100% | Se ha incorporado la colaboración de otros departamentos de la organización, como la Unidad de Innovación Estratégica y el Departamento de Sostenibilidad Corporativa, para brindar apoyo en las actividades relacionadas con la UCC. |
| 2. Capacitar al equipo de trabajo sobre el conocimiento relacionado al campo de acción | Cantidad de cursos de capacitación realizados por el equipo de trabajo | Dos cursos | Cuatro cursos | Tres de los cursos han sido enfocados en la parte de comunicación. Se estará llevando un curso relacionado a la gestión de riesgos en zonas costeras durante el mes de octubre. |
| 3. Realizar un proceso de retroalimentación del equipo en pro de la mejora en la gestión de la Unidad. | Cantidad de reuniones | Tres reuniones: 2 con equipo base y 1 con equipo ampliado | Cuatro reuniones realizadas | |

OBJETIVO No. 5: Elaborar en conjunto con las instituciones públicas y privadas u organizaciones internacionales planes para la planificación y gestión de infraestructura.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|---|--|-------------|---------------------------------------|--|
| 1. Desarrollar etapa 1 de la herramienta digital de apoyo en la ejecución de la metodología de evaluación | Porcentaje de avance en la elaboración de la herramienta digital | 100% avance | Finalización primera versión completa | No sólo se desarrolló la etapa 1, sino que se finalizó la versión beta completa. |

| | | | | |
|--|---|---------------------------------------|--|---|
| 2. Elaborar un catálogo de servicios climáticos ofrecidos por las diversas instituciones u organizaciones | Porcentaje de avance en la elaboración del catálogo de servicios climáticos desarrollados | 100% avance | 100% | |
| 3. Promover alianzas para la cooperación en temas relacionados al cambio climático | Número de acuerdos con organizaciones | Un acuerdo | Cuatro acuerdos | Se generó un acuerdo con la Municipalidad de Dota y otro con el ICAFE, cuyo objetivo permite desarrollar proyectos relacionados a la adaptación u otras iniciativas relevantes. También se firmaron acuerdos internacionales con el <i>Climate Risk Institute</i> (CRI) y el <i>Institute for Catastrophic Loss Reduction</i> (ICLR), ambas organizaciones canadienses, con quien se proyecta trabajar durante 2024. |
| 4. Participar activamente en la planificación y gestión de la Política y Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático | Porcentaje de cumplimiento de las actividades anuales del plan | 100% de actividades anuales asignadas | 100% de las actividades asignadas ejecutadas | Se envió la rendición de cuentas sobre el avance en las metas del Plan Nacional de Adaptación 2022 – 2026, incluyendo la finalización de la construcción de la Metodología de Evaluación del Riesgo Climático para Infraestructura de Costa Rica MERCI-CR, así como el avance en aplicaciones de dicha metodología (7). |

OBJETIVO No. 6: Promover acciones para la construcción de conocimiento y generación de información para la toma de decisiones.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|---|---------------------------|-------------|-------------------|---|
| 1. Promover alianzas o utilizar las ya existentes con el fin de iniciar al menos un proyecto de aporte a la construcción de conocimiento sobre el cambio climático y su aplicación en la sociedad costarricense | Número de proyectos | Un proyecto | Un proyecto | Se estableció una alianza con el proyecto Plan A, con el fin de desarrollar un programa de capacitaciones y acompañamiento técnico denominado "Fortalecimiento de capacidades y acompañamiento en implementación de la Metodología de Evaluación del Riesgo Climático para Infraestructura de Costa Rica (MERCI-CR)". La propuesta fue aceptada y se encuentra actualmente en proceso de formalización. |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| 2. Diseñar y ejecutar un proyecto para crear un sistema de información clave en materia de cambio climático | Porcentaje de avance en la creación del sistema | Cumplir al menos con la etapa del diseño del sistema | Implementación del sistema de información | Se ha construido un compendio de material de referencia en la nube, subdividida por temas, en donde el equipo de trabajo puede consultar documentación para apoyar los proyectos y capacitaciones que realiza. |
| 3. Promover al menos un evento anual de capacitación o difusión de información dirigido específicamente a tomadores de decisión de niveles local y nacional | Cantidad de eventos promovidos | Un evento | Un evento | En el mes de noviembre se participará en la Expo Adapta2+ de Fundecooperación en conjunto con otras instituciones, para exponer resultados de los proyectos realizados. Así mismo, se ha participado en otros eventos, tales como el congreso Visión Urbana (Costa Rica), o el PIEVC Global Forum (Canadá), entre otros. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Capacitación constante: se promueve el constante aprendizaje y actualización del conocimiento sobre diversas temáticas relacionadas con las metas propuestas. El cambio climático no es un fenómeno aislado, requiere comprender su impacto en diversas áreas. En este contexto, se vuelve fundamental el desarrollar capacidades como equipo que, siendo de diversas disciplinas, convergen hacia una meta en común.
2. Servir correctamente y de la mejor manera a la sociedad: realizar acciones para combatir los efectos adversos del cambio climático requiere trabajar con las comunidades. Las personas enfrentan diversas circunstancias que deben de ser comprendidas y analizadas por parte del equipo, lo cual es esencial para desempeñar de forma óptima las labores.
3. Innovación en soluciones: forma parte del proceso de investigación. La mejora continua de metodologías y herramientas, así como su transformación a la digitalización parten del deseo de la Unidad por la optimización de procesos y el acceso a la información de aquellos que lo requieran.
4. Trabajo en equipo: considerado como un valor central de la Unidad, su importancia radica en la multidisciplinariedad de sus integrantes, pues para llevar a cabo las tareas debe haber una correcta comunicación tanto entre los miembros como con otros departamentos.
5. Disponibilidad de recursos: para la ejecución de proyectos y actividades debe existir disponibilidad de recurso humano, financiero y tecnológico para una adecuada gestión.
6. Alianzas estratégicas (clientes y expertos externos): la generación de alianzas con diversos socios estratégicos y otras partes interesadas identificadas puede ayudar a potenciar no sólo el crecimiento y posicionamiento de la Unidad, sino que al mismo tiempo ayudará a atraer nuevas fuentes de recursos, de capacitación y de proyectos. Al mismo tiempo, la creación de alianzas estratégicas permite generar una base de especialistas externos en diversos campos que podrían apoyar al equipo de trabajo en diferentes actividades y proyectos.

7. Divulgación de trabajo de la UCC: es importante generar mecanismos para comunicar y dar a conocer los avances y logros tanto a nivel interno de la organización, como a nivel externo, incluyendo las partes interesadas, de manera que se pueda compartir el trabajo realizado no sólo con los profesionales de las ingenierías y de la arquitectura, sino también con otra serie de actores que puedan aprovechar la información generada para beneficio de la sociedad.

Directrices Estratégicas:

1. Afianzar un modelo de trabajo unitario, interdisciplinario y eficaz.
2. Establecer una comunicación eficiente entre miembros y entre departamentos.
3. Incentivar el desarrollo de capacidades de los funcionarios miembros de la UCC.
4. Fortalecer el carácter investigativo de la UCC.
5. Ejecutar y dar seguimiento a los proyectos.

Directrices Operativas:

1. Reuniones entre el personal para una mejora continua por medio de la retroalimentación.
2. Cumplimiento con la ejecución de tareas y proyectos establecidos.
3. Implementación de mejoras y actualización de herramientas para la optimización y automatización de procesos.
4. Monitoreo de las políticas relacionadas a las actividades de la UCC.
5. Ejecución de la política de “cero papel” en todos los procesos posibles a través de la digitalización de documentos y herramientas.
6. Optimización de los recursos asignados.
7. Planificación y diseño de las capacitaciones y proyectos que se van a realizar para los diferentes grupos de interés.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | CONTRIBUCIÓN | | |
|---|---|-----------------------------|--|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| 1. Gestionar y ejecutar proyectos en comunidades del país que brinden un impacto positivo relacionado a la resiliencia del Cambio Climático. | OE1, OE2, OE3, OE4, OE5, OE13, OE17, OE19, OE20, OE30 | 1, 2, 4, 6 y 7 | 1, 2, 3, 5, 6, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17 |
| 2. Dar a conocer los planes, aportes, actividades y resultados de la Unidad mediante diferentes medios de comunicación. | OE7, OE8, OE10, OE17, OE23, OE25 | 1, 4 y 7 | 4, 5, 9, 11 |
| 3. Brindar espacios de aprendizaje tanto a los miembros del CFIA como a la sociedad en general sobre temas relacionados al cambio climático y gestión del riesgo. | OE1, OE2, OE4, OE8, OE10, OE15, OE17, OE23, OE25 | 1, 4 y 7 | 4, 5, 9, 17 |
| 4. Implementar un proceso de mejora continua de las actividades realizadas por la Unidad. | OE10, OE11, OE24 | 1, 2 y 3 | 4, 5, 17 |
| 5. Elaborar, en conjunto con las instituciones públicas y privadas u organizaciones internacionales, planes relacionados con la planificación y gestión de infraestructura. | OE1, OE2, OE3, OE4, OE5, OE6, OE7, OE13, OE15, OE17, OE19, OE20, OE21, OE22, OE24, OE25, OE26, OE28, OE29 | 1, 4 y 5 | 4, 6, 11, 12, 13, 15, 17 |
| 6. Promover acciones para la construcción de conocimiento y generación de información para la toma de decisiones. | OE1, OE2, OE3, OE4, OE5, OE6, OE7, OE8, OE9, OE10, OE15, OE19, OE21, OE22, OE23, OE25, OE28, OE29, OE32 | 2, 3, 4 y 7 | 11, 13, 15, 17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO No.1: Gestionar y ejecutar proyectos en comunidades del país que brinden un impacto positivo relacionado a la resiliencia del cambio climático

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--------------------------------------|----------------|----------|-------------------|------------------------|
| 1. Elaborar propuestas para el desarrollo de proyectos relacionados al cambio climático y gestión del riesgo | Cantidad de propuestas desarrolladas | Dos propuestas | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 2. Desarrollar proyectos de impacto social, económico y ambiental en alguna comunidad del país | Cantidad de proyectos ejecutados | Dos proyectos | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |

OBJETIVO No.2: Dar a conocer los planes, aportes, actividades y resultados de la UCC mediante diferentes medios de comunicación

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|------------------------------|----------|-------------------|------------------------|
| 1. Participar en talleres, charlas o webinars y compartir la experiencia adquirida por el equipo de trabajo | Cantidad de talleres, charlas o webinars | Cinco eventos | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 2. Actualización de la página web de forma que permita una mayor interacción con la información | Porcentaje de actualización de la página web | 100% de avance de página web | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 3. Posicionar las actividades de la Unidad entre las personas tomadoras de decisión a través de reuniones estratégicas | Cantidad de reuniones | Tres reuniones | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |

OBJETIVO No.3: Brindar espacios de aprendizaje tanto a los miembros del CFIA como a la sociedad en general sobre temas relacionados al cambio climático y gestión del riesgo.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---------------------------|--------------------|----------|-------------------|------------------------|
| 1. Capacitar a tomadores de decisiones a nivel del CFIA, así como a nivel local, regional, nacional e internacional, en temas de variabilidad climática, cambio climático y gestión del riesgo. | Número de capacitaciones | Dos capacitaciones | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 2. Capacitar a los miembros del CFIA y al público en general sobre la importancia de incorporar la variabilidad climática y el cambio climático en la planificación, diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de nuestro país. | Número de capacitaciones | Dos capacitaciones | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |

OBJETIVO No.4: Implementar un proceso de mejora continua de las actividades realizadas por la Unidad.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|---|----------|-------------------|------------------------|
| 1. Capacitar al nuevo personal interno en el uso de MERCI-CR. | Porcentaje de módulos abarcados | 100% de avance | 6 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 2. Capacitar al equipo de trabajo sobre el conocimiento relacionado al campo de acción. | Cantidad de cursos de capacitación realizados por el equipo de trabajo | Dos cursos | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 3. Realizar un proceso de retroalimentación del equipo en pro de la mejora en la gestión de la Unidad | Cantidad de reuniones | Cuatro reuniones | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 4. Implementar dentro de las labores del equipo las metodologías ágiles | Cantidad de reuniones y porcentaje de avance en implementación de agilismo | Reuniones diarias y una reunión general por mes Porcentaje de avance en implementación de agilismo | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |

OBJETIVO No.5: Elaborar en conjunto con las instituciones públicas y privadas u organizaciones internacionales planes para la planificación y gestión de infraestructura.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|---|----------|-------------------|------------------------|
| 1. Plan para desarrollar mejoras a la primera versión de la herramienta digital de MERCI-CR | Planificación de proyecto de mejora de la herramienta digital | 100% proceso de planificación | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 2. Estructurar la primera fase de desarrollo del módulo de Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) MERCI-Verde | Porcentaje de desarrollo de la estructuración e inicios de la investigación | 100% avance en el desarrollo de la estructuración | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 3. Promover alianzas para la cooperación en temas relacionados al cambio climático | Número de acuerdos con organizaciones | Un acuerdo | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |
| 4. Participar activamente en la planificación y gestión de la Política y Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático | Porcentaje de cumplimiento de las actividades anuales del plan | 100% de actividades anuales asignadas | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |

OBJETIVO No.6: Promover acciones para la construcción de conocimiento y generación de información para la toma de decisiones.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--------------------------------|-----------|----------|-------------------|------------------------|
| 1. Promover la participación en un evento anual de capacitación o difusión de información. | Cantidad de eventos promovidos | Un evento | 12 meses | Equipo de trabajo | Trimestral |

SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Trascender en el ADN del CFIA, sus miembros y demás grupos de interés, los conceptos y buenas prácticas de la sostenibilidad y responsabilidad social, como forma de posicionar a la organización como un modelo de referencia en sostenibilidad alineada a los campos de las ingenierías y arquitectura.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

Desde 2012, hemos seguido una clara hoja de ruta alineada con las políticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del CFIA, aprobadas por la Junta Directiva General. Nuestro enfoque se centra en contribuir al Desarrollo Sostenible en términos económicos, sociales y ambientales.

A continuación, se detallan los logros clave de 2023 según las perspectivas del cuadro de mando integral de nuestro departamento:

Perspectiva Procesos: en 2023 se dio continuidad al sistema de gestión de sostenibilidad y la trazabilidad de nuestros impactos, mediante la sistematización del proceso de voluntariado.

En 2023, se continuó fortaleciendo el sistema de gestión de sostenibilidad y seguimiento de impactos a través de la sistematización del proceso de voluntariado. Se realizaron mejoras significativas en el Proceso de Galardón Bandera Azul Ecológica Construcción Sostenible (BAECS), abarcando cambios en la inscripción y procedimientos, además de la reconceptualización de la Categoría, en aras de lograr afianzarla en un eventual sistema certificable. Esto mediante el encadenamiento con actores clave como bancos y municipalidades, que propicien el desarrollo de colegiados mediante beneficios concretos como créditos verdes y ventajas urbanísticas.

Perspectiva Clientes: En el contexto de nuestra estrategia de sostenibilidad, se lograron avances significativos:

Hemos obtenido el prestigioso Galardón Bandera Azul Ecológica en Categoría VI con cinco estrellas en todas nuestras sedes, destacando nuestro compromiso ambiental. Además, nos han galardonado en la Categoría XVII por promover la movilidad sostenible, reflejando nuestra responsabilidad social.

Mantenemos anualmente un inventario de emisiones para avanzar hacia el carbono neutralidad. Emitimos el sexto Informe de Sostenibilidad CFIA, alineando nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Global de Naciones Unidas.

Además, hemos contribuido al desarrollo profesional de nuestros colaboradores a través de la Categoría XV Construcción Sostenible de Bandera Azul Ecológica, que ofrece créditos verdes y reconocimiento a empresas y profesionales.

Sumado a todo ello, se mantiene una convicción firme en cuanto el aporte de CFIA a la comunidad a través de iniciativas de nuestro programa de voluntariado, fortaleciendo nuestra conexión con la comunidad.

Perspectiva aprendizaje y crecimiento: Durante este año, se implementó con éxito un programa de formación sobre construcción sostenible en colaboración con BCIE y nuestro Centro de Formación

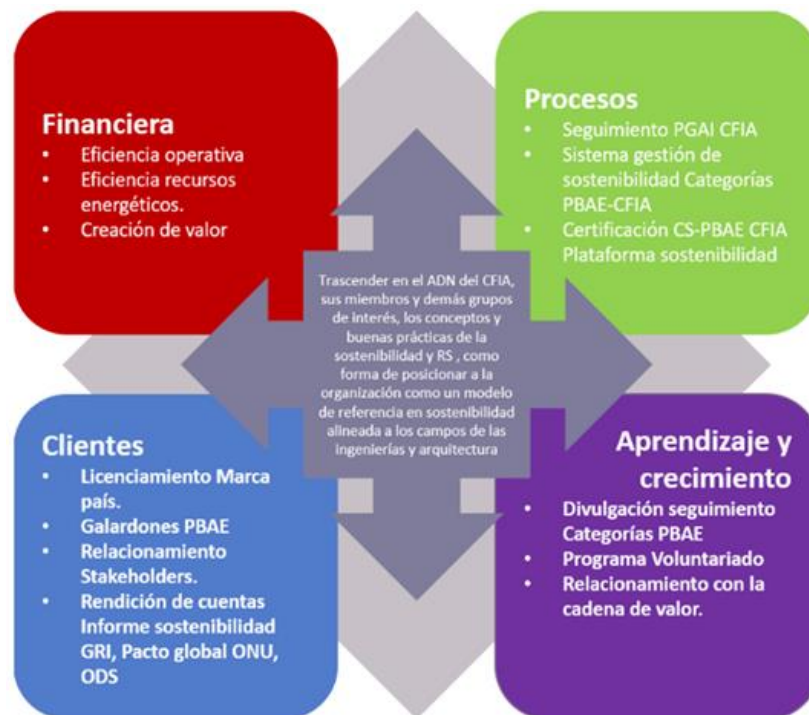
CENDEPRO. Este programa, con una duración de 6 semanas, contó con la participación de 101 personas y recibió una satisfacción del 71% según las encuestas, lo que demuestra su impacto positivo. Además, el Departamento continuó con su estrategia de proporcionar conocimiento sobre responsabilidad social y sostenibilidad tanto a nuestros colaboradores como a nuestros grupos de interés. Por otro lado, el voluntariado corporativo ha ganado relevancia como un medio efectivo para transmitir nuestros valores y dar a conocer las acciones que CFIA lleva a cabo entre sus diversos grupos de interés.

Perspectiva financiera: En 2023, hemos continuado sensibilizando a nuestros colaboradores sobre la importancia de reducir los costos asociados a las acciones del CFIA. Destacamos una disminución del 5% en aspectos de agua, energía y consumo de papel a nivel organizacional en comparación con el año anterior. Además, 2023 se destacó por el esfuerzo de lograr convenios en busca de ingresos innovadores a través de fondos verdes del BCIE, el BCR, y al cierre de este informe se está por lograr similares encadenamientos con el BAC, y el BNCR, BID, para financiar el proyecto de certificación y regionalización de la categoría de construcción sostenible, PBAE-CFIA, liderado por nuestro departamento.

Por otro lado, nuestros esfuerzos y liderazgo han llevado a que seamos miembros activos del Comité Nacional del Programa de Bandera Azul Ecológica. En este rol, tenemos la responsabilidad de crear y coordinar la Categoría XV, titulada "Construcción Sostenible," además de participar en los comités de Bandera Azul Movilidad y Hogares Sostenibles.

Además, nuestra membresía en la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), ser miembros de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas y nuestra representación en el Consejo Nacional para la sostenibilidad (CNS) son factores clave para avanzar en nuestros objetivos de manera significativa.

DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (DSC) - CUADRO DE MANDO INTEGRAL



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



RESULTADOS

| ÁREA DE ACCIÓN | DESCRIPCIÓN | RESULTADOS |
|----------------|---|--|
| Asesoría | <p>El Departamento continúa brindando asesoría y seguimiento a los comités que participan en el Programa Bandera Azul Ecológica, mediante reuniones presenciales, atención de consultas vía email, Red PBAE CFIA y Teams. Se realizaron 4 reuniones de seguimiento y acompañamiento realizado a comités de la Red PBAE CFIA. Además, se atendieron respuesta a consultas, vía correo electrónico y atención de llamadas, vía telefónica o virtual.</p> | <p>200 consultas atendidas y reuniones</p> |
| Publicaciones | <p>De esta forma, se logró realizar más de 100 publicaciones, en la red de colaboración de comités en WhatsApp, Yammer del CFIA, Facebook y Agora-pic</p> | <p>100 publicaciones</p> |
| Capacitación | <p>Como parte de las acciones de divulgación del DSC durante el periodo se impartieron charlas virtuales y presenciales en las siguientes temáticas a cargo de la jefatura y la coordinadora de voluntariado y RS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ética empresarial desde la perspectiva de la RS para curso de ética. (1) • Programa formación Categoría XV Construcción Sostenible CFIA del Programa Bandera Azul Ecológica (3 Meses) • Capacitación interesados PBAE (8) • Inducción a nuevos colaboradores. (2) • Capacitación en compras sostenibles (1) • Charla vía CENDEPRO "Calculo huella de carbono" (1) • Charla sobre ¿Qué es responsabilidad social? (6) Seminario Realidad Nacional UCR • Charlas capacitación Cambio climático PBAE (10) | <p>45 sesiones</p> |
| Representación | <p>En la calidad de representante Comité Nacional de Bandera Azul, la jefatura asistió a las 12 reuniones convocadas.</p> | <p>12 sesiones</p> |

PROCESOS



ÁREA DE ACCIÓN

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS

Plataforma para gestión de sostenibilidad

Durante 2023 se implementó el uso interno de la plataforma de sostenibilidad que busca sistematizar los procesos para la liquidación de boletas de kilometraje, consumo de agua, papel, y acciones de voluntariado, y por ende la recolección de datos a fin de generar indicadores en tiempo real sobre los impactos ambientales del CFIA de forma transparente y fluida. Siendo insumo para las iniciativas donde participa el CFIA, tales como: Bandera Azul Ecológica, Marca País, Pacto global C neutralidad, e informe de sostenibilidad anual CFIA. Durante 2023 se aplazó la implementación del módulo de boleta de kilometraje y viáticos, para hacer ajustes en la parte de reportes, esto a solicitud de Departamento de Gestión de proyectos. Por prioridades de TI, se espera poder retomar el proceso en 2024.



100% avance

Sistema de Boletas de control

En procura de la estandarización de los procesos, durante el periodo se actualizó e hizo mejoras al sistema de control denominado: "Boleta de control de kilometraje y viáticos", así como a las tablas de control de energía, agua y papel que se manejan vía plataforma SharePoint. Actualmente nos encontramos laborando en la versión 22



Versión No. 22.

Coordinación Equipo Técnico ²Categoría XV CS-PBAE CFIA

Como coordinador de la Categoría de Construcción Sostenible del PBAE, el DSC ha realizado 14 sesiones hasta la fecha. Además, se ha mantenido una eficaz resolución de casos mediante plataformas virtuales, incluyendo votaciones, consultas y comunicación a través de WhatsApp y correo electrónico con los miembros del CT BAECs, para aclarar dudas, programar visitas y llevar a cabo votaciones, entre otros procedimientos. También se ha proporcionado un seguimiento personalizado a todas las empresas participantes, utilizando métodos como llamadas telefónicas, correos electrónicos y videoconferencias a través de Teams.



- 14 sesiones atendidas
- Charlas y capacitación virtual con interesados en participar en la categoría: 10
- Interacciones con miembros del CT: 2000

² Categoría XV Construcción sostenible del Programa Bandera Azul Ecológica y CFIA

Categoría BAECs construcción sostenible: Rúbrica de evaluación de proyectos y actualización del manual y proyectos evaluados.

Durante el año 2023, se han registrado 19 proyectos hasta la fecha. Actualmente, solo 3 proyectos están pendientes de resolución, mientras que 2 requieren cumplir ciertos requisitos para avanzar en la evaluación. Durante este periodo, se ha trabajado en la mejora del sistema de calificación con el objetivo de aumentar la transparencia y reducir elementos subjetivos en las evaluaciones, agilizando así el proceso.

Adicionalmente, se ha continuado avanzando en la elaboración del nuevo manual de procedimientos, el cual incorporará nuevos criterios de evaluación, incluyendo una calculadora para evaluar las características sostenibles de los diseños sometidos a evaluación en BAECs.

Hemos logrado avances significativos en la creación de estrategias para certificar a BAECs a nivel nacional, convirtiéndolo en un punto de enlace con entidades bancarias para proyectos interesados en créditos verdes y otros beneficios institucionales. Además, buscamos establecer una presencia a nivel internacional para contribuir a la lucha contra el cambio climático.

En este sentido, hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

Establecimos comunicación con el sector bancario nacional, incluyendo el Banco de Costa Rica, Banco Nacional, BAC Credomatic, Grupo Mutual Alajuela, MUCAP, CS Ahorro y Crédito, entre otros. El objetivo es establecer alianzas y estrategias que beneficien a proyectos que opten por la construcción sostenible bajo los parámetros de la Categoría XV, PBAE - CFIA.

Mantuvimos conversaciones con colegios profesionales en El Salvador y Guatemala para expandir el programa hacia la región. También exploramos la posibilidad de llevar BAECs a Panamá, en colaboración con el Banco General, un referente en la región sudamericana.

Formalizamos una solicitud de convenio de financiamiento con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) para establecer un programa de formación en construcción sostenible.

Gracias al apoyo del BCIE, implementamos con éxito el programa de formación en construcción sostenible en colaboración con CENDEPRO. La primera generación de profesionales y desarrolladores se graduó a través de la plataforma MOODLE del CFIA, con el fin de sensibilizar a Costa Rica y otros países de la región centroamericana.



- *Galardonados 13*
- *Rechazados 4*
- *En proceso 3*

Coordinación Equipo Técnico ³Categoría XVII Movilidad sostenible-PBAE CFIA

El DSC, también lleva a cabo toda la coordinación operativa de la categoría para lo cual gestionó las consultas, evaluaciones, charlas de los 23 comités que participaron del galardón este año. Finalmente gestionó y coordinó el evento de entrega de galardones.



- *23 comités participantes inscritos*
- *11 empresas galardonadas*

³ Categoría XV Construcción sostenible del Programa Bandera Azul Ecológica y CFIA

CLIENTES



ÁREA DE ACCIÓN

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS

Programas de Voluntariado

Como parte de las acciones de compensación y sensibilización que el CFIA desarrolla en respuesta a los impactos en la sociedad y el medio ambiente, el Programa de Voluntariado Corporativo se ha convertido en el motor para ejecutar iniciativas que promuevan una cultura de respeto hacia la naturaleza y el uso eficiente de los recursos de la organización. En 2023, se intensificaron las actividades de voluntariado que la organización lleva a cabo en esta línea. A la fecha se han elaborado 121 actividades.



- 3251 hrs funcionarios

Campaña de reciclaje

Gracias a las estrategias de sensibilización y las 4R, se ha logrado disminuir el reciclaje interno. Las campañas de recolección y valorización de residuos realizadas por el CFIA han resultado en importantes beneficios para el ambiente, en virtud de los esfuerzos que se realizan para proyectar en nuestros Stakeholders y comunidad el hábito del reciclaje. Es así como se reciben los residuos del Banco de Costa Rica Sucursal Curridabat (colaboradores y oficina). Durante 2023 se mantiene el convenio con Fundellantas para la recolección de llantas como parte de las campañas que se realizan. En los últimos cinco años se ha mantenido un crecimiento anual de valorización de residuos del 10%. De esta manera, al término del presente período, el CFIA ha valorizado 19 toneladas de residuos, que de no ser por la labor que realiza el voluntariado del CFIA, estos materiales serían depositados en los ríos, mares, lotes baldíos y botaderos municipales



- 19 toneladas de residuos valorizados

Siembra de árboles y mantenimiento de zonas

Como parte de las labores de compensación durante el último año el CFIA contribuyó con la protección del medio ambiente interviniendo en el proceso de mejoramiento de parques y siembra de árboles en la comunidad. Se desarrollaron 11 actividades de siembra y árboles, lo que equivale a 5350 plantados.



- 5350 árboles

Galardón Bandera Azul Ecológica

En 2023, el CFIA mantuvo por séptimo año consecutivo, su participación en el Programa Bandera Azul Ecológica específicamente en la categoría de Cambio Climático. El DSC, a cargo de coordinar y elaborar informes, contribuyó nuevamente al logro del galardón por parte del CFIA y sus colaboradores. En esta ocasión, obtuvimos cinco estrellas, además de una estrella verde por nuestra participación en hogares sostenibles.



- *5 estrellas blancas*
- *+ 1 verde + 1 plateada*

Galardón Hogares Sostenibles

Gracias a la coordinación y acompañamiento realizado por el DSC, durante 2023, la colaboradora Katty Moya obtuvo el Galardón Hogares sostenibles del PBAE. De esta forma el CFIA por su contribución logró una estrella adicional en su bandera azul de este año.



- *1 colaboradores galardonados*

Licenciamiento Marca País

Licenciamiento Marca País:
Se mantiene actualizada la plataforma de evidencia.



- *Plataforma actualizada 100%*

Galardón Bandera Azul Ecológica Movilidad sostenible

Movilidad sostenible:
Durante el periodo se logra el galardón en la Categoría Movilidad sostenible para el CFIA, Sede Central y casas anexas. Asimismo, el CFIA como coordinador de dicha categoría llevó a cabo toda la gestión de coordinación y evento de entrega de banderas a los comités participantes.



- *5 estrellas blancas*

Informe de
Sostenibilidad CFIA

Por séptimo año consecutivo, se coordinó y elaboró el Informe de sostenibilidad del CFIA, en el cual la organización informa a sus grupos de interés sobre sus principales impactos en los ámbitos económico, social y ambiental como resultado de su gestión.
Al concluir este informe, actualmente se está en proceso de redacción del nuevo informe correspondiente al año 2023.



- Informe publicado 2022

FINANCIERA

ÁREA DE ACCIÓN

DESCRIPCIÓN

RESULTADOS

Indicadores de
sostenibilidad

Durante el período, se ha continuado con la cuantificación de los consumos energéticos y de papel de la organización. Estos datos se presentan a través de indicadores a la administración superior con el propósito de respaldar la toma de decisiones y servir como medio de control para evaluar la eficiencia de los procesos y el control financiero de estos impactos.



- 100% indicadores de consumos actualizados



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE



Resultados por Objetivo

OBJETIVO NO. 1: Objetivo de mejora continua: Implementar y ejecutar un proceso sistemático de materialidad mediante la consulta y relacionamiento con las partes interesadas del CFIA.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|----------------------------|--|
| Espacios de diálogo | Cantidad de espacios de diálogo desarrollados | Generar espacios de Diálogo con el 100% de los grupos de interés priorizados | 50% | Capacitación a colaboradores. / Charlas sobre el CFIA a grupos de interés Capacitación al Consejo Nacional para la Sostenibilidad |
| Desarrollo de matriz de relacionamiento de grupos de interés. | Cantidad de grupos de interés analizados y evaluados. | 100% de los grupos de interés del CFIA analizados Informe Cuadro de excel para seguimiento | 100% | Se actualizaron y priorizaron los temas y se tiene la matriz actualizada y alineada a la planificación estratégica CFIA |
| Campañas de información | Publicación videos con acciones sostenibilidad | Al menos 5 videos informativos | 10 publicaciones en redes. | Se ejecutaron acciones de manera indirecta durante la celebración del 120 aniversario del CFIA, así como en las publicaciones realizadas, generando información relevante para estos propósitos. Además, se proporcionó asesoramiento en términos de sostenibilidad a otros departamentos e iniciativas, como el premio FIDIK, contribuyendo con la divulgación de conocimientos en esta área. |
| Presentación de Informe de Sostenibilidad | Resultados encuesta | Un 95% de respuestas con nota mayor o igual a 90% de satisfacción | aplazado | Durante 2023 por la relevancia de celebración del 120 aniversario y actividades varias se debió cancelar el evento propuesto. |

OBJETIVO NO. 2: Avanzar en la hoja de ruta para implementación del sistema de gestión de sostenibilidad, CFIA mediante la homologación y sistematización de las diferentes iniciativas que ejecuta el CFIA

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|---|---|
| Avanzar en la hoja de ruta para cumplir indicadores de cumplimiento de la INTE G35 | Cantidad de indicadores identificados como: "si cumple" | Lograr un avance de al menos un 25% de los indicadores identificados como de corto plazo | 5% | En 2023, el departamento centró sus esfuerzos en fortalecer el proyecto de BAECS, lo que llevó a una concentración de actividades en la revisión de políticas y procedimientos. Algunos indicadores estaban relacionados con asuntos laborales, por lo que se investigó la posibilidad de participar en la iniciativa "GREAT PLACE TO WORK", la cual está siendo considerada actualmente. |
| Coordinación de acciones de validación y actualización del autodiagnóstico de la INTE G25 | 100% de actividades concluidas | Talleres Reportes Informes presentaciones | aplazado | No se avanzó en esta actividad debido a las razones previamente mencionadas. Sin embargo, se ha mantenido un proceso constante de actualización en el análisis de brechas de esta norma. Además, se ha formalizado a través del SGD toda la información pertinente y relevante que podría servir como evidencia en caso de que la organización decida eventualmente certificarse. |
| Mantener actualizada la homologación de iniciativas adoptadas por el CFIA (PGAI, GRI, Marca país, PBAE, ODS)) | Reportes Informes Presentaciones | Matriz generada | 100% | La homologación y actualización de estas iniciativas ha permitido al CFIA mantener la recertificación de la Marca País, el galardón en la Categoría VI Bandera Azul Cambio Climático, la presentación del reporte ante el Pacto Global de las Naciones Unidas y el Informe de Sostenibilidad. Estos logros son de vital importancia, ya que requieren contar con esta información para el cumplimiento adecuado de dichas certificaciones y reconocimientos. |
| Sistematización de instrumentos de Política de compras verdes y responsables desarrollada | Cantidad de proveedores sensibilizados | Establecimiento del programa de formación "Conozca a su cliente" CFIA. Cantidad de instrumentos de evaluación aplicados a los proveedores. | Avance de 25% de nuevos proveedores actualizados Pendiente generación de capacitaciones. | Durante el periodo, no pudimos iniciar el programa "Conozca a su cliente" ni llevar a cabo la evaluación de proveedores en 2023. Esto se debió al proceso de mejora que el departamento administrativo y financiero estaba implementando. Consideramos que esta prioridad era necesaria y sentará bases sólidas para retomar nuestras actividades en el futuro. Esto asegurará una ejecución efectiva y coordinada, especialmente porque entre los instrumentos de evaluación se encuentra una encuesta de satisfacción que evalúa al CFIA como |

| | | | | |
|--|--|---|------|---|
| | | | | contraparte en aspectos como el período medio de pago y la atención, entre otros. |
| Optimización del reservorio de información | Número de actualizaciones | Evidencia requerida para los procesos de sostenibilidad actualizados en un 100% | 100% | En el SharePoint constan el reservorio actualizado de información de los diferentes procesos que se manejan |
| Dashboard de sostenibilidad | 100% indicadores claves publicados en la red | Herramienta implementada en Power BI en página web CFIA | 50% | Se implementó la plataforma de sostenibilidad para sistematizar procesos como la liquidación de boletas de kilometraje, consumo de agua, papel y acciones de voluntariado. Esta herramienta recopila datos para generar indicadores sobre los impactos ambientales en tiempo real, cruciales para iniciativas como Bandera Azul Ecológica, Marca País, Pacto Global C Neutralidad e informe de sostenibilidad anual. Actualmente, está en fase de pruebas debido a observaciones del departamento de gestión de proyectos. La estrategia de usar el dashboard en tiempo real se implementará tras completar ajustes necesarios, ya que el módulo de kilometraje y viáticos aún no ha sido activado. |
| Plataforma de sostenibilidad CFIA | Puesta en funcionamiento del sistema desarrollado. | Sistema 100% depurado y funcionando. 100% de los tickets atendidos y solventados | 0% | Por su parte, la integración con el sistema de pagos se estuvo gestionando con los desarrolladores contratados por el departamento financiero, y la jefatura de dicho departamento, aún no se ha concretado, pero por las razones anteriormente señaladas, se aplazó |
| | Sistema al 100% integrado | Integración con sistema de pagos CFIA | 0% | |

OBJETIVO NO. 3: Gestionar los procesos de mejora y reconocimiento relativos a la identificación y compensación de impactos ambientales del CFIA (Bandera Azul categoría VI, Bandera Azul categoría XVII, PGAI)

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|---|-------------------|--|
| Gestionar la recopilación, análisis y generación estadística sobre impactos energéticos del CFIA | Cumplimiento de parámetros y evidencia solicitada por PBAE | Mantener los consumos energéticos del CFIA publicados en la red del último mes remitido | 100% | La gestión de esta información ha permitido al CFIA mantener la recertificación de la Marca País, el galardón en la Categoría VI Bandera Azul Cambio Climático, la presentación del reporte ante el Pacto Global de las Naciones Unidas y el Informe de Sostenibilidad. Estos logros son de vital importancia, ya que requieren contar con esta información para el cumplimiento adecuado de dichas certificaciones y reconocimientos. El detalle sobre las emisiones se evidencia en el informe presentado a PBAE categoría Cambio Climático 2022 |
| | Informe generado con cálculo de emisiones | Cálculo de huella carbono CFIA | 100% | |
| Atención de comisión Ambiental PGAI- CFIA | Cant de reuniones de retroalimentación % Cant de metas actualizadas | Actualizara en un 100% las metas de reducción sobre impactos del CFIA | 100% | |
| | Cant de acciones de mejora detectadas | Identificar acciones de mejora de los procesos ambientales del CFIA como evidencia para los galardones en los que participa el CFIA (PBAE- Marca país etc.) | 2 | Durante el período, se llevaron a cabo dos reuniones con el propósito de informar sobre los resultados de los esfuerzos del CFIA en sostenibilidad. En estas reuniones, se identificaron acciones necesarias para cumplir con los requisitos de Bandera Azul, así como mejoras en la infraestructura que actualmente están en proceso de implementación. |
| | Documento actualizado 100% | Actualización del PGAI CFIA | 100% | El documento se mantiene actualizado. |
| Reuniones con comités y unidades estratégicas relacionadas a los procesos (Dpto adm, comités PBAE CFIA, Colegios miembros) | Cant de reuniones | 6 reuniones de seguimiento PGAI 3 reuniones seguimiento | 2 10 | Durante el período, se brindó asistencia a los comités participantes en PBAE del CFIA y se orientó a aquellos que presentaron apelaciones relacionadas con los resultados de su participación. Además, se facilitó retroalimentación a través de la red de WhatsApp que tenemos, con el fin de mantener informados a todos los comités sobre los temas relacionados con PBAE. |
| Redacción de informe final Bandera Azul Categoría VI, Cambio climático | Galardón obtenido | Obtención bandera Azul 5 estrellas + estrella plateada | 100% | Se logran los galardones: Para la categoría VI: el Galardón para el periodo 2022-2023 con cinco estrellas + estrella plateada + estrella verde Para la Categoría Movilidad: el Galardón para el periodo 2022-2023 con cinco estrellas |
| Redacción de informe final Bandera Azul Categoría XVII, Movilidad sostenible | Galardón obtenido | Obtención bandera Azul 5 estrellas + estrella plateada | 100% | |

OBJETIVO NO. 4: Ser reconocidos por nuestros grupos de interés como una organización sostenible

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|-----------------------------|--|
| Elaboración informe sostenibilidad CFIA | Reuniones Reportes Informes presentaciones | Memoria terminada 100% | 100%. | En la página web del CFIA se puede acceder al informe de sostenibilidad 2022 con los resultados de la gestión realizada por el CFIA y un recuento de los principales impactos de la organización. https://cfia.or.cr/sostenibilidad-corporativa.html |
| | Índice de satisfacción del evento realizado | Generar Evento virtual de lanzamiento del informe sostenibilidad | 0% | Durante 2023 por la relevancia de celebración del 120 aniversario y actividades varias se debió cancelar el evento propuesto |
| Elaboración del reporte de cumplimiento de Pacto Global de Naciones Unidas 2022 | Cant de unidades funcionales que aportan información. | Recopilar la evidencia documental y estadística del 100% de las unidades funcionales estratégicas del CFIA relacionadas con la elaboración del informe. | 100% | Según lo planeado, la DSC elaboró la matriz de relación con los indicadores requeridos y la hemos integrado con el informe de sostenibilidad del CFIA. Ambos documentos se han publicado en la página web de las Naciones Unidas, cumpliendo así con los requisitos establecidos. |
| | 100% de indicadores revisados | Cumplir en un 100% con todos los parámetros establecidos por la Red Pacto Global de la ONU | 100% | |
| | Informe aprobado para publicación | Visto bueno para publicación del reporte por parte de AED | 100% | |
| | Informe publicado | Publicar reporte de cumplimiento de Pacto Global de Naciones Unidas | 100% | |
| Charlas, artículos y Publicaciones en redes sobre acciones de sostenibilidad | Cantidad de publicaciones | 8 artículos generados o charlas impartidas | 100 publicaciones | Ver el detalle en el resumen de la perspectiva Aprendizaje y crecimiento / capacitación: Durante el periodo el DSC participó realizando charlas, y capacitaciones en diversas áreas de la sostenibilidad, tanto para clientes internos como externos |
| | Cantidad de visualizaciones en redes sociales | 4 publicaciones en redes sociales sobre proceso de sostenibilidad CFIA | 45 sesiones de capacitación | |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | | | 12 reuniones Comisión Nacional PBAE | |
| | | | 200 consultas y retroalimentación participantes de BAECS y Categoría VI | |
| Actualización de la sección de sostenibilidad en página web CFIA. | Informes de los últimos 5 años subidos en página web 100% de la información actualizada | Mantener todos los informes e información sobre sostenibilidad actualizada en la página web del CFIA | 100% | Se mantiene la página actualizada con toda la información relativa a la sostenibilidad del CFIA. Asimismo, constan los informes de sostenibilidad de la organización de los últimos 5 años |

Objetivo No. 5: Contribuir con la compensación de los impactos del CFIA a través de las acciones que se realizan en el Programa de voluntariado del CFIA

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|-------------------------------|--|--|--|
| Coordinar la gestión del Programa de voluntariado | Cant acciones por mes | Cumplir en un 100% las acciones previstas con el presupuesto asignado. | 100% de las acciones previstas ejecutadas. Se realizan en promedio 4 por mes. Al corte se ha utilizado un 85% de presupuesto asignado | Ver el detalle en el resumen de la perspectiva Clientes El Programa de Voluntariado Corporativo del CFIA impulsa una cultura de respeto hacia la naturaleza y la eficiencia en el uso de recursos. En 2023, se intensificaron las actividades de voluntariado, con 121 actividades realizadas. Gracias a las estrategias de sensibilización y las 4R, se redujo el reciclaje interno y se valorizó el reciclaje. Mantenemos el convenio con Fundellantas para la recolección de llantas. En los últimos cinco años, hemos valorizado un promedio del 10% más de residuos anualmente, totalizando 19 toneladas en este período. Además, se llevaron a cabo 11 actividades de siembra de árboles, plantando un total de 5350 árboles como parte de las labores de compensación ambiental. |
| Gestionar la labor logística de las diferentes campañas y jornadas que se realizan | Cant de actividades mensuales | Desarrollar al menos 4 eventos por mes de voluntariado | 121 actividades de voluntariado | |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|
| Incentivar la participación del voluntariado en parte ambiental (siembra, mejoramiento parques, campaña recolección material valorizable | Cant horas de voluntariado | Superar en un 15% la cantidad horas reportadas en 2022 | Se superó un 66% respecto a 2022 121 actividades de voluntariado ejecutadas | Gracias al esfuerzo realizado de motivación hacia los colaboradores. Para el periodo 2023 se contabilizan 3251 hrs funcionarios en voluntariado. Esto es un 66% más que durante 2022. Importante ha sido la sistematización a través de la plataforma de voluntariado en donde se anuncian las actividades y se lleva un control efectivo de las horas y actividades. |
| Motivar el cumplimiento de las horas de voluntariado establecidas | Cant horas de voluntariado | Superar en un 25% la cantidad horas reportadas en 2022 | | |
| Fomentar el voluntariado de colegiados del CFIA. | Cant horas de voluntariado colegiados | Superar en un 25% la cantidad horas reportadas en 2022 | Se redujo en un 70% | En 2023 se priorizó en el tema de voluntariado interno por motivos de reducción presupuestaria, ya que para su realización se aplica otro tipo de logística |

OBJETIVO No.6: Contribución a la generación de ingresos mediante el apoyo al CFIA en proyectos específicos.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|--|---|---|
| Participar del Proyecto de sostenibilidad para Funde cooperación | Cant de acciones realizadas por la DSC como contribución a la iniciativa Número de reuniones, informes, reportes y presentaciones | Lograr el otorgamiento de los proyectos Cumplir con los planes y cronogramas establecidos | El proyecto se cerró satisfactoriamente en 2023 para lo cual la UCC presentó informe de cumplimiento. Las acciones con las que contribuyó el DSC se ejecutaron en un 100% 1 taller ejecutado y 1 charla | La UCC que es quien lidera este proceso obtuvo el financiamiento señalado. Se trabajó en talleres en la comunidad de Dota como parte del apoyo que da la DSC a la unidad de cambio climático del CFIA. |

OBJETIVO NO. 7: Creación de modalidad certificable de la Categoría del Programa Bandera Azul Ecológica de construcción sostenible

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|---|--|--|
| Convocatorias especiales del comité técnico PBAE para elaboración de principios y adopción de métricas de nueva modalidad | Cant de reuniones. Manual elaborado | Documento del nuevo manual de categoría XV donde incluye la nueva modalidad certificable. | 12 sesiones con el subcomité de trabajo Documento en fase de revisión avance a la fecha 85% | Se ejecutaron durante 3 meses reuniones de trabajo con un subcomité adhoc para la elaboración del manual y la calculadora. Se plantearon nuevos objetivos y reformas a la versión 1 del manual. . Al cierre del informe el manual está finalizado en fase de diseño y revisión, esto es un 85% de avance general. Se prevé su publicación para finales de octubre 2023 que coincide con el seminario que se tiene previsto. |
| Realizar talleres de retroalimentación y de experiencia de usuario para validar mejoras en la Categoría. | 100% de las Sesiones efectuadas. | Al menos 4 sesiones de trabajo con grupos de interés escogidos a fin de buscar mejoras al procedimiento y matrices | 100% 3 talleres de trabajo, con 15 grupos de interés. | Se realizaron talleres con partes interesadas facilitados por área de innovación, los cuales desprendieron oportunidades de mejora y comentarios positivos sobre la categoría. Esta información se volcó al nuevo manual que se está por presentar. Se realizará otro taller en 2024 que coincida con el lanzamiento del nuevo manual y la calculadora que se está desarrollando. |
| | Resultados del análisis de experiencia de usuario. | 1 sesión de experiencia de usuario para el análisis | Informe entregado por el área de innovación con resultados. | |
| Creación de herramientas de cálculo para cuantificación de impactos en agua, energía y materiales, como requisito para modalidad certificable | Cant de estudiantes elaborando tesis en temas específicos de la nueva modalidad | Contar con al menos 4 estudiantes de universidades para que realicen tesis en temas específicos de la nueva modalidad | 100% | Al cierre del presente informe se tiene la calculadora lista. Se está en fase de pruebas y mejora de experiencia de usuario. Esta herramienta contempla el cálculo de indicadores que evidencien reducción de consumos en agua, energía, gestión de los residuos, características de sostenibilidad de materiales, contribución a la biodiversidad, confort, entre otros |
| | 100% de las herramientas creadas. | Contar con al menos 6 herramientas de cálculo que demuestren que los proyectos reducen su impacto en agua, energía y materiales en al menos 10% | 100% | |

| | | | | |
|---|--|---|------------|---|
| | Total, de opiniones Número de opiniones >= 80% | Contar con un Índice >= 80 % de opiniones favorables de un panel de expertos consultados sobre idoneidad de las herramientas desarrolladas | 100% | Los talleres ejecutados demostraron la opinión favorable sobre la gestión de BAECS y la iniciativa de construcción sostenible que coordina el CFIA a través del DSC |
| | 100% de las herramientas creadas. | Coordinar y validar con organismos fondeadores la nueva versión certificable | En proceso | Al cierre del informe se han tenido reuniones con los bancos interesados en aplicar las herramientas y metodología de BAECS. Se han validado los indicadores con consultores del BAC y BNCR. |
| Lanzamiento de nueva modalidad certificable | Medios que asisten al evento Medios que publican noticia | Realizar conferencia de prensa del lanzamiento de la nueva modalidad construcción sostenible certificable. | Aplazado | .Se ha evaluado iniciar con la nueva versión del manual, ya que, hasta el momento, los bancos no han exigido la certificación como requisito para su uso. Además, se han validado los requisitos con el ECA para convertir BAECS en una certificación, hecho que implica la necesidad de un proceso de implementación extenso y costoso. Esta propuesta se presentará a las autoridades superiores y la JDG para su revisión y consideración. |
| | Cantidad de bancos e instituciones interesadas en participar de la certificación | Acercamiento con al menos 5 bancos y 5 instituciones nacionales e internacionales relacionadas con la construcción sostenible para mostrar la nueva modalidad certificable en construcción sostenible | 100% | Durante el periodo la DSC y la D.E. tuvieron reuniones con <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Mutual • CS • Banco de Costa Rica • Banco Nacional • BAC Credomatic. • Banco General De lo anterior se logró iniciar el convenio con BCR, y se está pronto a resolver con el BNCR y BAC. |
| Conversatorio en auditorio sobre construcción sostenible PBAE experiencias aprendidas | | Evento tipo conversatorio donde participen los principales galardonados y expongan las principales lecciones aprendidas y buenas prácticas. | En proceso | El evento se llevará a cabo en noviembre, dado que previamente se pospuso debido a las actividades conmemorativas del 120 aniversario del CFIA. |
| Sistematización del proceso de galardón y certificación | Cant de procesos migrados al sistema. | Migrar el proceso de galardón a la plataforma Zendesk para control y seguimiento de la categoría. | 100% | En enero 2023 se desarrolló toda una estrategia para mudar los procesos relativos a la gestión de BAECS mediante la plataforma |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| construcción sostenible | | | | de servicio al cliente ZENDESK del CFIA Actualmente, todo lo relativo al proceso de inscripción de proyectos, así como seguimiento de los casos se lleva a cabo de forma sistemática y con la debida trazabilidad a través del Zendesk. |
| Programa de formación en construcción sostenible | Cantidad de organismos regionales alcanzados. Cantidad de profesionales que acceden al programa por país | Divulgar en el menos un 100% de las asociaciones de la región Centroamericana relacionadas con la ingeniería y arquitectura el programa de formación en construcción sostenible y la categoría | 100 empresas y profesionales participantes | Esta primera convocatoria se centró en un alcance nacional y se dirigió a desarrolladores, constructores y profesionales recomendados por Grupo Mutual, el promotor y financiador de la implementación del curso. |
| | Total, de opiniones Número de opiniones >= 80% | Promocionar el programa de formación en construcción sostenible en el 100% de los colegiados a través de las redes CFIA | Se logró un PNP= de 71% | CENDEPRO ha preparado un informe de labores que incluye los indicadores clave y una encuesta de satisfacción del curso. Los resultados han sido altamente positivos y prometedores para futuros cursos |
| | Cantidad de posteos en redes sociales Número de personas alcanzadas en redes | Contar con un Índice >= 80 % de opiniones favorables de los usuarios que participan de los módulos de capacitación desarrollados en Construcción sostenible en la plataforma Moodle. | | |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Apoyo de la Gobernanza: Para impulsar y dirigir las acciones que realiza el Departamento de cara a posicionar la sostenibilidad, como aspectos estratégicos de la organización.
2. Soporte tecnológico: contar con herramientas informáticas que permitan la digitalización de los procesos y puedan conformarse como un reservorio único y confiable de información relativa a los procesos de sostenibilidad y la categoría de construcción sostenible que se maneja.
3. Integridad de los datos: limitar el riesgo y posibles no conformidades, producto de la manipulación de información de la fuente. Mismo que sobre la base del proceso de evaluación de proyectos que se plantea en construcción sostenible, es perentorio demostrar con absoluta transparencia los procesos.
4. Sistematización de Política de compras sostenibles y proveedores consecuente con las políticas ambientales y de Responsabilidad social que legitime los esfuerzos que se realizan.
5. Trabajo en equipo: Contar con el apoyo y compromiso de los departamentos de CFIA a efecto de disponer de la información propia de sus procesos y colaborar en la divulgación y sensibilización de iniciativas que realiza el CFIA.
6. Personal capacitado: con habilidades y competencias en materia de sostenibilidad, RS, y sistemas de gestión, para desarrollar los diferentes roles y escenarios que involucra el tema y posea criterio para el análisis oportuno de los datos.

Directrices Estratégicas:

1. Propiciar acciones para que se cumplan las políticas y directrices que establece el CFIA en materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social del CFIA.
2. Coordinar los procesos de sostenibilidad del CFIA para el logro de las iniciativas Marca País Esencial Costa Rica, Bandera Azul Ecológica: Construcción sostenible, Movilidad, así como todas las acciones referidas al Programa de voluntariado del CFIA.
3. Comunicar y sensibilizar a nuestros grupos de interés acerca de los conceptos y acciones que realiza el CFIA en materia de sostenibilidad.
4. Mantener mapeado y actualizado los grupos de interés del CFIA, como parte del análisis de materialidad de los contenidos mostrados en los informes de sostenibilidad.
5. Mejora continua de los procesos que se ejecutan.
6. Indicadores estratégicos de sostenibilidad para la toma de decisiones.
7. Gestión de la Categoría Construcción sostenible del Programa Bandera Azul Ecológica.
8. Sistematizar a través de un desarrollo web la calculadora de cuantificación de impactos para la modalidad de la categoría construcción sostenible del PBAE -CFIA
9. Afianzar y divulgar el programa de formación en construcción sostenible, en el Moodle CFIA.
10. Logro de la Bandera azul Ecológica categoría Cambio Climático con cinco estrellas para la gestión 2023

11. Logro de la Bandera azul Ecológica categoría Movilidad sostenible, con cinco estrellas para la gestión 2023 a entregarse en 2024
12. Dar seguimiento y actualización del reservorio de información que justifica los pilares procesos licenciamiento Marca País Esencial Costa Rica.
13. Coordinación, elaboración y divulgación del Informe anual de sostenibilidad del CFIA.
14. Contribuir con la sostenibilidad de la Categoría BA ECS, mediante la generación de ingresos por "cargo administrativo" por las evaluaciones que se generen.

Directrices Operativas:

1. Contribuir con el proceso de Sistema de Gestión mediante la homologación y sistematización de las iniciativas que desarrolla el CFIA (C-Neutral, PGAI, Bandera Azul, Marca País, GRI, Pacto Global Naciones Unidas,)
2. Dar soporte y orientación a los Departamentos que tienen procesos relacionados con la iniciativa de sostenibilidad del CFIA.
3. Generación de herramientas (hojas excel) para la captura y estandarización de la información requerida por los procesos de sostenibilidad CFIA.
4. Integración de todas las variables relacionadas con consumos energéticos y emisiones al Dashboard de sostenibilidad CFIA.
5. Seguimiento y análisis de datos constante, que alimenten los diferentes reportes que se ejecutan.
6. Mejora continua del reservorio de información que garantice la idoneidad de los datos presentados ante los entes certificadores.
7. Disponer la información necesaria y depurada para generar el reporte de sostenibilidad CFIA.
8. Divulgar y sensibilizar a los grupos de interés del CFIA en temas de sostenibilidad, por medio de charlas y artículos informativos.
9. Coordinación de actividades de voluntariado.
10. Generar alianzas estratégicas con instituciones.
11. Seguimiento y control del cumplimiento de las horas de voluntariado.
12. Divulgación de acciones de la Unidad en el Yammer.
13. Representación del CFIA ante el Comité Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica.
14. Participación en actividades, congresos, charlas relacionadas con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social del CFIA
15. Coordinar y gestionar todas las acciones relativas a la Categoría de Construcción sostenible del CFIA.
16. Coordinar y gestionar todas las acciones relativas a la Categoría de Movilidad sostenible del CFIA.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CFIA AL QUE CONTRIBUYE | MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS A LA QUE CONTRIBUYE | ODS A LOS QUE CONTRIBUYE |
|---|---|--|--------------------------|
| <p>1. Optimizar la gestión de sostenibilidad del CFIA a través de un proceso sistemático de materialidad, la consolidación de iniciativas, y el fortalecimiento de la identificación y compensación de impactos ambientales, en estrecha colaboración con las partes interesadas.</p> | <p>22,23,25, 29,32</p> | <p>Derechos Humanos Prácticas Laborales Medio Ambiente Prácticas justas de operación Asunto de consumidores Participación y desarrollo de la Comunidad</p> | |
| <p>2. Gestionar los procesos de identificación y compensación de impactos ambientales del CFIA a través de las iniciativas Categorías VI y XVII de la Bandera Azul Ecológica, ISO 14067, para promover la sostenibilidad y el cumplimiento de estándares ambientales.</p> | <p>5,19,22,23 25,32</p> | <p>Derechos Humanos Prácticas Laborales Medio Ambiente Prácticas justas de operación Asunto de consumidores Participación y desarrollo de la Comunidad</p> | |
| <p>3. Ser reconocidos por nuestros grupos de interés como una organización sostenible.</p> | <p>5,15,19,22, 23,25,29</p> | <p>Derechos humanos Asunto de consumidores Participación y desarrollo de la Comunidad</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>4. Contribuir con la compensación de los impactos del CFIA a través de las acciones que se realizan en el Programa de voluntariado del CFIA</p> | <p>4, 8, 5,19, 24</p> | <p>Derechos Humanos Prácticas Laborales Medio Ambiente Prácticas justas de operación Asunto de consumidores Participación y desarrollo de la Comunidad</p> | |
| <p>6. Gestionar la coordinación de las Categoría XV Construccion sostenible BA ECS del Programa Bandera Azul Ecológica que lidera el CFIA</p> | <p>4, 8, 5,19, 24</p> | <p>Derechos Humanos Prácticas Laborales Medio Ambiente Prácticas justas de operación Asunto de consumidores Participación y desarrollo de la Comunidad</p> | |
| <p>7. Gestionar la coordinación de las Categoría XVII Movilidad sostenible del Programa Bandera Azul Ecológica que lidera el CFIA</p> | <p>4, 8, 5,19, 24</p> | <p>Derechos Humanos Prácticas Laborales Medio Ambiente Prácticas justas de operación Asunto de consumidores Participación y desarrollo de la Comunidad</p> | |
| <p>8. Contribución a la generación de ingresos del CFIA y sostenibilidad del BA ECS a través de cobro administrativo por servicio.</p> | <p>5,6,7,15, 19,23,25, 30,32</p> | <p>Medio Ambiente Prácticas justas de operación Asunto de consumidores Participación y desarrollo de la Comunidad</p> | |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Optimizar la gestión de sostenibilidad del CFIA a través de un proceso sistemático de materialidad, la consolidación de iniciativas, y el fortalecimiento de la identificación y compensación de impactos ambientales, en estrecha colaboración con las partes interesadas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|-----------|--|------------------------|------------------------|
| Ejecutar análisis exhaustivo de partes interesadas del CFIA para identificar sus expectativas y preocupaciones en relación con la sostenibilidad. | Completar análisis de materialidad | Set 2024 | Informe de materialidad finalizado que refleje las expectativas del 100% de los grupos de interés del CFIA | Anual | DSC |
| | | | Cantidad de espacios de diálogo desarrollados con los Stakeholders | | |
| Homologar, y sistematizar y mantener actualizada todas las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad que actualmente se ejecutan en el CFIA, creando un sistema de gestión cohesivo. | Crear una matriz de correlación de iniciativas vinculantes al CFIA en materia de sostenibilidad | Set 2024 | Reporte con matriz actualizada en un 100% | Anual | DSC |
| | | | Reporte de análisis de brecha de nuevas iniciativas identificadas | | |
| | Avanzar en la hoja de ruta para cumplir indicadores de cumplimiento de la INTE G35 | Set 2024 | Lograr un avance de al menos un 25% de los indicadores identificados como de corto plazo | Anual | DSC |
| | Actualización del reservorio de información de evidencia de los procesos de sostenibilidad actualizados en un 100% | Set 2024 | 100% de indicadores actualizados. | Trimestral | DSC |
| | Sistematización de instrumentos de Política de compras verdes y responsables a través de programa de formación "Conozca a su cliente" CFIA a proveedores. | Dic 2024 | Cantidad de proveedores sensibilizados Cantidad de instrumentos de evaluación aplicados a los proveedores | Trimestral | DSC / ADM/ CENDEPRO |
| | Creación de un Dashboard de sostenibilidad implementado mediante Power BI en página web CFIA | Ago. 2024 | 100% indicadores claves publicados en la web | Trimestral | DSC/ IP |
| | Implementación del módulo de gestión de kilometraje dentro de plataforma de sostenibilidad desarrollada en 2022 | Jun 2024 | Sistema 100% depurado y funcionando. | Trimestral | DSC /TI |

OBJETIVO NO. 2: Gestionar los procesos de identificación y compensación de impactos ambientales del CFIA a través de las iniciativas Categorías VI y XVII de la Bandera Azul Ecológica, ISO 14067, para promover la sostenibilidad y el cumplimiento de estándares ambientales.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|---|---|------------------------|--------------|
| Gestionar la recopilación, análisis y generación estadística sobre impactos energéticos del CFIA | Mantener los consumos energéticos del CFIA publicados en la red del último mes remitido | Set 2024 | Cumplimiento de parámetros y evidencia solicitada por PBAE | Trimestral | DSC |
| | Cálculo de huella carbono CFIA | Dic 2024 | Informe generado con cálculo de emisiones dentro del informe PBAE Cat VI presentado | Trimestral | DSC |
| Reuniones con comités y unidades estratégicas relacionadas a los procesos (Dpto adm, comités PBAE CFIA, Colegios miembros) | Identificar acciones de mejora de los procesos ambientales del CFIA como evidencia para los galardones en los que participa el CFIA (PBAE-Marca país etc.) | Set 2024 | Minuta de seguimiento cada reunión retroalimentación efectuada | Trimestral | DSC / DO/ DA |
| | | | Cantidad de acciones de mejora detectadas | Trimestral | DSC |
| Redacción de informe final Bandera Azul Categoría VI, Cambio climático | Obtención bandera Azul 5 estrellas | Informe entregado en plazo establecido por PBAE | Galardón obtenido | Anual | DSC |
| Redacción de informe final Bandera Azul Categoría XVII, Movilidad sostenible | Obtención bandera Azul 5 estrellas | Informe entregado en plazo establecido por PBAE | Galardón obtenido | Anual | DSC |

| OBJETIVO NO. 3: Ser reconocidos por nuestros grupos de interés como una organización sostenible. | | | | | |
|---|--|---------------|---|------------------------|-------------------|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
| Elaboración informe de sostenibilidad CFIA | Publicar el informe de sostenibilidad CFIA 2023 | Ago. a nov 24 | Informe publicado | Mensual | Coord. RS del DSC |
| | Generar Evento de lanzamiento del informe sostenibilidad ejercicio 2023 | Ene 2024 | Informe sobre evento realizado Índice de satisfacción del evento realizado. | Trimestral | Coord. RS del DSC |
| Elaboración del reporte de cumplimiento de Pacto Global de Naciones Unidas 2023 | Cumplir en un 100% con todos los parámetros establecidos por la Red Pacto Global de la ONU | May 2024 | 100% de indicadores revisados | Mensual | Coord. RS del DSC |
| | Publicar reporte de cumplimiento de Pacto Global de Naciones Unidas | May 2024 | Informe publicado | Mensual | Coord. RS del DSC |
| Charlas, artículos y Publicaciones en redes sobre acciones de sostenibilidad | 8 artículos generados o charlas impartidas a públicos internos y externos | Set 2024 | Cantidad de publicaciones | Trimestral | DSC |
| | 4 publicaciones en redes sociales sobre proceso de sostenibilidad CFIA | | Cantidad de visualizaciones en redes sociales | | |

OBJETIVO NO. 4: Contribuir con la compensación de los impactos del CFIA a través de las acciones que se realizan en el Programa de voluntariado del CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|----------|---------------------------------------|------------------------|-------------------|
| Coordinar la gestión del Programa de voluntariado | Cumplir en un 100% las acciones previstas con el presupuesto asignado. | Dic 2024 | Cant acciones por mes | trimestral | Coord. RS del DSC |
| Gestionar la labor logística de las diferentes campañas y jornadas que se realizan | Desarrollar al menos 4 eventos por mes de voluntariado | Dic 2024 | Cant de actividades mensuales | trimestral | Coord. RS del DSC |
| Incentivar la participación del voluntariado en parte ambiental (siembra, mejoramiento parques, campaña recolección material valorizable) | Superar en un 10% la cantidad horas reportadas en 2023 | Oct 2024 | Cant horas de voluntariado anual | Mensual | Coord. RS del DSC |
| Fomentar el voluntariado de colegiados del CFIA. | Superar en un 25% la cantidad horas reportadas en 2023 | Oct 2024 | Cant horas de voluntariado colegiados | Mensual | Coord. RS del DSC |

OBJETIVO NO. 5: Gestionar la coordinación de las Categoría XV Construcción sostenible BAECs del Programa Bandera Azul Ecológica que lidera el CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|----------|--|------------------------|-------------|
| Aumentar la cantidad de nuevas solicitudes de evaluación. | Duplicar el número de solicitudes de evaluación atendidas respecto a 2023. | Oct 2024 | Número de solicitudes recibidas. | Trimestral | DSC |
| Mejorar la eficiencia en la evaluación de proyectos. | Reducir el tiempo promedio de evaluación en un 10%. | | Reporte Zendesk Tiempo promedio de evaluación. | Mensual | |

| | | | | | |
|--|---|----------------------|---|-----------|-----|
| | | | índice de cumplimiento de tickets (total tickets resueltos / total tickets ingresados *100 | | |
| Brindar asesoría más efectiva a los participantes. | Aumentar el promedio de satisfacción de los participantes con respecto al año anterior. | | Resultado del PNP sobre servicio Tiempo promedio de respuesta de los tickets generados respecto a 2023 | Semestral | |
| Optimizar la coordinación del equipo técnico de evaluadores. | Implementar un sistema de gestión de proyectos para el equipo técnico. | Primer semestre 2024 | Sistema de gestión implementado. | Mensual | |
| Fortalecimiento de la educación sobre construcción sostenible. | Brindar segundo curso de construcción sostenible plataforma Moodle de CENDEPRO | Primer semestre 2024 | Cant graduados | Anual | DSC |
| | Promocionar el programa de formación en construcción sostenible en el 100% de los colegiados a través de las redes CFIA | | índice de satisfacción sobre curso cantidad de posteos en redes sociales | | |
| | Contar con un Índice $\geq 70\%$ de opiniones favorables de los usuarios que participan de los módulos de capacitación desarrollados en Construcción sostenible en la | | Número de personas alcanzadas en redes | | |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|---------------------------------------|------------|-----|
| | plataforma Moodle. | | | | |
| | Realizar al menos 6 charlas educativas en diferentes regiones del país. | | Número de charlas realizadas. | Trimestral | |
| Creación de estrategia de posicionamiento y divulgación del programa agresiva | Ejecutar una campaña de comunicación en redes sociales y Sinergia | Primer cuatrimestre 2024 | Número de interacciones en redes. | Mensual | DSC |
| | Crear material gráfico tipo afiches para distribuir en bancos y municipios. | | Número de visualizaciones alcanzados. | | |
| | Realizar giras de Promoción y capacitación a las sedes del CFIA en al menos 4 regiones del país. | | Cantidad de afiches distribuidos. | Mensual | |
| | | | Sedes visitadas | Mensual | |
| | Número de asistentes a las giras. | | | | |

OBJETIVO No. 6 gestionar la coordinación de las Categoría XVII Movilidad sostenible del Programa Bandera Azul Ecológica que lidera el CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|--------------------------|--|------------------------|-------------|
| Aumentar la cantidad de nuevas solicitudes de participación | Duplicar el número de solicitudes de evaluación atendidas respecto a 2023. | Dic 2024 | Número de solicitudes recibidas. | Trimestral | DSC |
| Evaluaciones de comités participantes | Lograr en tiempo y forma la evaluación de todos los comités participantes inscritos en 2023 | Jun 2024 | Cantidad de evaluaciones realizadas 100% de comités participantes informados sobre resultado en el plazo indicado | Mensual | |
| Fortalecer la educación sobre movilidad sostenible. | Brindar al menos 3 charlas de inducción a comités participantes sobre principios y buenas prácticas. | | Cantidad de charlas realizadas índice de satisfacción sobre charlas realizadas | Anual | DSC |
| Optimizar la coordinación del equipo técnico | Generar no menos de 6 reuniones del comité técnico | | Cantidad de reuniones. | Mensual | |
| Divulgación de la Categoría en medios oficiales del PBAE y CFIA | Postear en Redes CFIA convocatorias e información sobre participación. | Primer cuatrimestre 2024 | Número de interacciones en redes. Número de visualizaciones alcanzados. | Mensual | |
| Gestionar de entrega de galardones Movilidad | Realización de evento de entrega de galardones en el CFIA. | Junio 2024 | Evento realizado 100% banderas entregadas | Semestral | |

OBJETIVO No. 7 contribución a la generación de ingresos del CFIA y sostenibilidad del BAECs a través de cobro administrativo por servicio.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|---|----------------------|--|------------------------|-------------|
| Implementación una estructura administrativa y de cobro por servicio para aquellos proyectos que participen en BAECs específicamente, optando por beneficios financieros (créditos verdes o exenciones en otras instituciones) | Definir una estructura de trabajo e implementación de tarifas y procesos de facturación. | Primer semestre 2024 | Estructura de tarifas establecida. | Mensual | DSC |
| | Plantear una estructura administrativa de gestión de evaluadores | | Equipo de evaluadores establecidos | | |
| | Cobrar por la entrega de banderas como distintivo de ganadores. | | Ingresos percibidos por CFIA por concepto evaluación | | |
| | Plantear Desarrollar una plataforma informática para inscripción y evaluación de proyectos. | | Plataforma implementada y funcional. | | |
| | Contratar personal de apoyo para gestionar la carga de proyectos que se generarían. | | Recurso contratado | | |

UNIDAD DE GESTIÓN BIM (BUILDING INFORMATION MODELING)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Promover al Colegio Federado de Ingenieros de Arquitectos de Costa Rica, cómo el ente de referencia en gestión de desarrollo de la metodología BIM, en empresas de ingeniería, arquitectura y construcción, apoyando de forma colaborativa con el sector público, privado y las instancias internacionales.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

PRINCIPALES RESULTADOS

1. CONSULTORÍA PARA EL APOYO Y COORDINACIÓN EN EL DESARROLLO DE ACCIONES DE LA HOJA DE RUTA BIM REGIONAL

Por más de una década, la metodología Building Information Modeling (BIM) se ha desarrollado de forma progresiva en el mundo y para muchos países, ha supuesto un objetivo prioritario utilizarlo en sus administraciones públicas.

El Pensamiento Estratégico de la Organización se fundamenta en cumplir con la visión definida: “Para el año 2025, ser un modelo de excelencia profesional a nivel internacional, con fundamento en la capacidad del CFIA y de sus miembros para impactar proactivamente en el desarrollo sostenible de un país.”

El CFIA, con el valioso apoyo de la comisión paritaria que tiene a cargo el tema de Building Information Modeling (BIM), como referente y apoyo para las diferentes instituciones y/o empresas a nivel nacional en el ámbito público y privado.

Logros claves de esta ejecución:

- Ejecución de la Consultoría BID: Se llevó a cabo con éxito la consultoría para el BID, demostrando la capacidad de la Unidad BIM para trabajar en colaboración con organismos internacionales de prestigio.
- Colaboración con CII-BIM: Se estableció una colaboración estrecha y productiva con la Comisión Interinstitucional BIM de Costa Rica, fortaleciendo los lazos con este importante actor en el desarrollo de BIM en el país.
- Reconocimiento Internacional: La selección de la Unidad BIM como parte ejecutora por parte del BID representa un reconocimiento a nivel internacional de nuestra experiencia y capacidad en la implementación de BIM.
- Contribución a la Visión de CII-BIM: Nuestra labor contribuyó directamente a la visión de la CII-BIM de convertirse en un referente nacional e internacional en la implementación de BIM desde el sector gubernamental.

Es también importante recordar que el Gobierno costarricense publicó el 14 de febrero del 2020 su Estrategia Nacional BIM Costa Rica, la cual delinea el objetivo general y beneficios esperados de una

adopción masiva de BIM en el país, además de objetivos específicos y acciones estratégicas a trabajar para lograr este objetivo.

En el año 2023, El Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, en gestión de la Unidad y con el apoyo del grupo experto del CFIA, fue designado Banco Interamericano de Desarrollo (BID) cómo ejecutor de la: "Consultoría para el apoyo y coordinación en el desarrollo de acciones de la Hoja de Ruta BIM REGIONAL".

Esta consultoría tenía como objetivo general apoyar y coordinar el desarrollo de acciones destinadas a promover la implementación de la Hoja de Ruta BIM en Costa Rica, en estrecha colaboración con la Comisión Interinstitucional BIM de Costa Rica (CII-BIM).

Impacto Futuro:

La consultoría realizada y la colaboración con la CII-BIM, los resultados del BIM CON 2023 y la gestión del cambio generada a partir de las acciones de la Unidad BIM, sientan las bases para futuras iniciativas y proyectos en el campo de BIM en Costa Rica. Nuestra visión es que la adopción de BIM se convierta en una práctica estándar en la planificación, diseño, construcción y operación de proyectos en el país, generando beneficios tangibles para la sociedad y el entorno.

Destacamos un agradecemos al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por su confianza en nuestra unidad y a la Comisión Interinstitucional BIM de Costa Rica por su colaboración invaluable.

2. CONGRESO BIM CFIA "BIM CON" 2023.

El Congreso BIM CON 2023, organizado por el Colegio de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica (CFIA), se organizó exitosamente con un total de 531 inscritos. El evento se centró en temas relacionados con la Inteligencia Artificial aplicada a la Ingeniería y la Arquitectura, así como en el desarrollo de la Metodología BIM con un enfoque en la sostenibilidad económica, ambiental y social. El congreso contó con 18 expositores, incluyendo 12 destacados ponentes internacionales.

Logros Destacados:

- Participación: El Congreso BIM CON 2023 se posiciona como el evento más concurrido del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica (CFIA), se contabilizan 375 cartas de invitación remitidas, atrayendo a 531 asistentes registrados.
- Calificaciones Sobresalientes: Un 96% de los encuestados calificó los temas y la calidad de las presentaciones con puntuaciones de 4 o 5 sobre 5. Además, el 62% calificó los contenidos con una nota de 5 sobre 5, lo que destaca la relevancia y calidad de los temas presentados.
- Programa Variado: El programa del congreso ofreció una amplia gama de temas, desde la integración estratégica de la IA en la industria hasta el impacto de BIM en el desarrollo sostenible. Los participantes tuvieron la oportunidad de explorar temas actuales y relevantes.
- Actividades Paralelas Exitosas: Las actividades paralelas, incluyendo la actividad para Municipalidades, el BOOT CAMP y el curso de certificación buildingSMART, atrajeron la participación de un amplio espectro de profesionales y contribuyeron significativamente al valor del evento.

- Amplio apoyo y participación de patrocinadores: 10 destacadas empresas nos favorecieron con su confianza y apoyo económico al evento, así como el especial apoyo del BID, UNOPS y la Comisión Interinstitucional de Costa Rica.

El Congreso BIM CON no solo fortalece la comunidad de profesionales de la Ingeniería y la Arquitectura en Costa Rica, sino que también contribuye a nuestra visión compartida de un futuro donde la adopción de BIM sea una práctica estándar, generando beneficios tangibles para la sociedad y el medio ambiente.

Esperamos con entusiasmo las próximas ediciones del Congreso BIM CON, que nos permitan continuar trabajando, para impulsar la excelencia y la innovación en nuestra industria.

3. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

La Unidad muestra un resultado autosostenible para este año.

Resultado por Objetivo

OBJETIVO NO. 1 Eje de trabajo 1: Educación

Mejorar las necesidades de capacitación, actualización y formación de estudiantes y profesionales en torno a la metodología BIM en el ámbito de la construcción costarricense.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|-----------------------------|-------------------------------|------------|-------------------|---|
| Congreso BIM- CFIA | Evento Ejecutado y valorado | 100% anual | 100% anual | La valoración del evento fue de positiva a muy positiva en un 96% |
| Diplomado BIM 3D | Evento de formación Ejecutado | 100% anual | 100% anual | La valoración del evento en un 70% recomendaría la actividad |
| Certificación buildingSMART | Evento de formación Ejecutado | 100% anual | 100% anual | La valoración del evento fue de positiva a muy positiva en un 99.6% |

OBJETIVO NO.2 Eje de trabajo 2: Reglamento

Incidir en la elaboración y nacionalización del Estándar BIM

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|------------|-------------------|-------------|
| Participación en la comisión INTECO, referida al tema BIM | El equipo experto CFIA participó de las reuniones convocadas por la comisión INTECO | 100% anual | 100% anual | |

OBJETIVO No. 3 Eje de trabajo III: Divulgación
Proporcionar información adecuada y precisa respecto a la metodología BIM en general y de forma específica respecto a la implementación de esa metodología en Costa Rica.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|----------------------|---------------------------|------------|-------------------|-------------|
| Difusión en redes | Estudio Ejecutado | 100% anual | 100% anual | |

OBJETIVO No.4 Eje de trabajo IV: Investigación
Proporcionar información adecuada y precisa respecto a la metodología BIM en general y de forma específica respecto a la implementación de esa metodología en Costa Rica.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|------------|-------------------|-------------|
| Relacionamiento con las casas proveedoras de software | Identificados los stakeholders relevantes se estableció relacionamiento concreto. | 100% anual | 100% anual | |
| Relacionamiento con empresas comerciales | Identificados los stakeholders relevantes se estableció relacionamiento concreto. | 100% anual | 100% anual | |
| Relacionamiento con actores gubernamentales | Identificados los stakeholders relevantes se estableció relacionamiento concreto. | 100% anual | 100% anual | |

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

- Cumplimiento de los valores institucionales: Trabajo en Equipo, Comunicación, Respeto, Compromiso, Actitud Positiva, Solidaridad y Servicio.
- Mejoramiento continuo y Trabajo Colaborativo: Promover la democratización del acceso a la metodología BIM coordinando los mecanismos informativos disponibles y difundir la información por medio de boletines electrónicos y el uso del sitio web oficial del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.
- Canales de comunicación: Establecer y mantener los mecanismos de comunicación entre el área administrativa del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica y la Comisión BIM, la otros departamentos y Colegios Miembros que se relacionen con la Unidad.
- Trabajo en equipo: Atender y asistir a en la gestión a la Comisión BIM, apoyando el cumplimiento de los objetivos que planteados por dicha comisión.
- Actividades internacionales: Promover el conocimiento y posible participación de las actividades de carácter internacional que se realice dentro y fuera del territorio nacional en la cual involucre la participación de funcionarios y representantes del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.

Directrices Estratégicas:

- Fortalecer el relacionamiento y vinculación Organizaciones Públicas y Privadas, Instituciones del Estado Academia y todas las partes interesadas en la promoción de la Metodología BIM, en coordinación con la Comisión BIM y los Colegios Miembros del **Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica**.
- Promover el relacionamiento internacional que facilite, intercambio de conocimiento y promoción de la implementación de la Metodología BIM.
- Promover la implementación de capacitaciones referidas a la Metodología BIM en Costa Rica.

Directrices Operativas:

- Procurar la gestión eficiente y eficaz de la Unidad.
- Mantener la integración del trabajo colaborativo con todos los departamentos del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica, Colegios Miembros y partes interesadas.
- Mantener una coordinación continua con la Comisión BIM del CFIA.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CFIA AL QUE CONTRIBUYE | MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS A LA QUE CONTRIBUYE | ODS A LOS QUE CONTRIBUYE |
|-----------------------------------|---|--|---|
| I Eje de trabajo : Educación | Miembros Desarrollo Integral Profesional | | Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| II Eje de trabajo : Reglamento | Sociedad y Partes Interesadas Desarrollo Organizacional | | Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| III Eje de trabajo : Divulgación | Aprendizaje y Crecimiento Capital Informativo | | Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción |
| IV Eje de trabajo : Investigación | Miembros Desarrollo Integral Profesional | | Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1 Eje de trabajo: Educación
Mejorar las necesidades de capacitación, actualización y formación de estudiantes y profesionales en torno a la metodología BIM en el ámbito de la construcción costarricense.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|----------------|---|------------------------|-------------|
| Desarrollo de Módulos Formativos BIM para el sector de la construcción facilitados a través de medios digitales | <ul style="list-style-type: none"> Elaborada la planificación referida a los cursos a implementar desde el CFIA. Ejecutados los cursos aprobados a ser implementados desde el CFIA | Julio 2024 | Implementados al menos dos cursos referidos a la Metodología BIM con el apoyo de CENDEPRO | Semestral | Unidad BIM |
| Realizar Congreso BIM- CFIA | <ul style="list-style-type: none"> Elaborada la planificación académica y logística del evento. Ejecutado el evento. | Setiembre 2024 | Evento Ejecutado | Anual | Unidad BIM |

OBJETIVO NO. 2 Eje de trabajo: Reglamento
Incidir en la elaboración y nacionalización del Estándar BIM

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|--|----------|--|------------------------|----------------|
| Promover el establecimiento de un Estándar BIM | <ul style="list-style-type: none"> Establecido el grupo de trabajo que participará en INTECO en la comisión que elabora el Estándar BIM Analizados y retroalimentados los documentos borradores emitidos por INTECO referidos al Estándar BIM en Costa Rica. | Continuo | Participación por parte de los representantes CFIA en la comisión BIM Inteco | Mensual | Equipo experto |

OBJETIVO NO. 3 Eje de trabajo: Divulgación
Proporcionar información adecuada y precisa respecto a la metodología BIM en general y de forma específica respecto a la implementación de esa metodología en Costa Rica.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|-------------------------|---|------------|--|------------------------|----------------|
| Encuesta | <ul style="list-style-type: none"> Realizar una encuesta respecto a la profundización e implementación de la metodología BIM en Costa Rica, así como identificar las cantidad y usuarios a nivel individual y empresarial. | Abril 2024 | <ul style="list-style-type: none"> Elaborada la estructura de la encuesta. Ejecutada la implementación de la encuesta. Elaborado informe de resultados de la encuesta. Comunicado el informe de resultados de la encuesta. | anual | Equipo experto |

OBJETIVO NO. 4 Eje de trabajo: Investigación
Proporcionar información adecuada y precisa respecto a la metodología BIM en general y de forma específica respecto a la implementación de esa metodología en Costa Rica.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|-------------------------|---|------------|--|------------------------|-------------|
| Identificar proveedores | Identificar las empresas proveedoras de software que atienden el mercado de Costa Rica y Establecer alianzas para apoyar el desarrollo de la implementación de la metodología BIM en Costa Rica | Marzo 2024 | <ul style="list-style-type: none"> Identificadas las empresas de software que atienden el mercado de Costa Rica con las que se desea realizar alianzas. Establecidos los contactos con estas empresas Elaboradas propuestas para posibles alianzas. | anual | Unidad BIM |

UNIDAD DE COMITÉS Y REPRESENTACIONES (UNCORE)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Gestionar e Impulsar el cumplimiento efectivo de los objetivos asignados a los grupos de trabajo o representantes del CFIA, tanto en comités, como en comisiones internas o representaciones externas nacionales e internacionales; mediante estrategias de administración, comunicación, seguimiento y control que promuevan la eficiencia en la asignación y utilización de recursos.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

En abril del 2022 se establece una unidad de gestión con el nombre de Unidad de Comités y Representaciones, bajo sus siglas UNCORE, para fortalecer la mejora continua de los grupos de trabajo (comisiones, comités, representaciones del CFIA) tanto internos como externos, que a lo largo de los años se ha venido operando y consolidar así con la normativa vigente los objetivos que se plantean, sirviendo de músculo para la alta gerencia en toma de decisiones; siempre en procura del manejo eficiente de los recursos asignados, tanto en tiempo como en el recurso humano.

Para este 2023 la Presidencia del CFIA le asigna a la Unidad la responsabilidad de atender directamente los grupos de trabajo que se indican en el Reglamento interior general del CFIA; donde la Junta Directiva General integra comisiones del Colegio Federado sin perjuicio de las comisiones que puedan nombrar las Juntas Directivas de los Colegios Miembros, artículo 50; cayendo parte de la operatividad en la atención según lo estipulado en el Reglamento Especial que regula todo lo concerniente a la integración, funcionamiento y naturaleza de los grupos de trabajo.

Al cierre de este informe se contabilizan;

- Un total de 170 representaciones CFIA, de las cuales
- 28 son Comisiones activas que responden al llamado directo de la Junta Directiva General.
- Esas 28 Comisiones son representadas por al menos un miembro titular y un suplente de cada Colegio Miembro.
- En los seis meses del año se han incrementado en 11 Comisiones nuevas; nombradas por Junta Directiva General
- Además, para llevar el registro se hacen clasificaciones por: inactivas, sin iniciar, en presentación de informes, cerradas, entre otras.

Resultados por Objetivo

OBJETIVO No. 1: Gestionar, controlar y administrar un sistema informático, con los acuerdos que la Junta Directiva General genere, en atención con los nombramientos de representaciones.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--------------------------------------|---|-------------------|--|
| Dar continuidad con el proceso investigativo y de mapeo ampliando con entrevistas con las partes interesadas de forma tal que se pueda determinar la necesidad de continuar o no en todas las representaciones inventariadas. | 100% de las representaciones | Cantidad de entrevistas o material recopilado | 80% | Se cuenta con una depuración de datos exitosa a hoy se cuenta con el registro de 170 representaciones |
| Mantener un control del estatus de los diferentes grupos de trabajo del CFIA con el objetivo de generar acciones que permitan enrumbar cualquier posible desviación | 100% de las representaciones activas | Gráfica en sharepoint | 85% | Los movimientos son semanales aun así mensualmente se gestionan reportes con las categorías y sus fluctuaciones. |
| Supervisar que la base de datos que controla la información de los nombramientos o representaciones esté actualizada. | 100% | Data en el Sharepoint | 100% | Se generan reportes mensuales con data |

OBJETIVO No.2 Brindar seguimiento a los informes de los grupos de trabajo, así como de los documentos que los representantes generen, para el alcance de objetivos.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|--|---|----------------------------------|-------------------|--|
| Preparar informes periódicos ante la JDG de los avances o desviaciones que se puedan presentar relativas a la gestión adecuada de los diferentes grupos de trabajo o representantes. | Los requeridos por la Dirección Ejecutiva | Cantidad de Informes | 100% | Junta Directiva General acordó el envío de informes trimestrales |
| Direccionar los proyectos finales de aquellos grupos de trabajo o representantes que requieran ser elevados a otras instancias | Los requeridos por JDG | Cantidad de informes presentados | 100% | Se gestionó el seguimiento y entrega de los planes de trabajo de los grupos que así los hicieron llegar a UNCORE |
| Generar indicadores que permitan establecer el estatus de los grupos de trabajo y representantes y las razones por las cuales puede haber algunos que no lo estén logrando, para generar planes de acción correctivos. | Los requeridos por la Dirección Ejecutiva | Data en Sharepoint | 100% | La Dirección de Investigación y Estudios Técnicos recibió los indicadores solicitados cada mes |
| Cada representación tendrá una carpeta donde se irá archivando lo que así tenga a bien suministrar el representante; esto con el fin de no perder memoria de los aportes que se brindan y a la vez que la administración esté al tanto de todos los temas de forma ágil, coordinada. | Los suministrados por los representantes | Base de datos actualizada | 100% | Toda la información se encuentra en el servidor para uso interno |

OBJETIVO No.3 Promover la comunicación directa con todos los representantes y dar seguimiento a su quehacer en los grupos de trabajo para el cuál fue nombrado.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--------------------------------------|---|-------------------|---|
| Supervisar que los representantes de los nuevos grupos de trabajo hayan sido informados y conozcan su rol dentro de la comisión o representación asignada | 100% de los representantes nombrados | Control seguimiento | 90% | Se trabaja en la mejora de la recepción de los comunicados |
| Apoyar a los Departamentos CFIA en sus representaciones técnicas; controlando la cantidad de nombramientos, así como su gestión y cumplimiento del rol para el cual fue nombrado. | Todos los funcionarios nombrados | Control sharepoint | 100% | Se mantiene comunicación fluida con los representantes técnicos |
| Establecer alianzas estratégicas con los grupos de interés con el objetivo de mantenernos informados sobre la labor que desempeñen los representantes nombrados por JDG | 100% | Intercambio entre los grupos de interés | 100% | Se generó acercamiento con INTECO y Colegios miembros |
| Consolidar un mensaje CFIA unificado para que los representantes tengan lineamientos en sus intervenciones en representaciones CFIA. | 80% | Control de seguimiento | 80% | |

OBJETIVO No.4 Coadyuvar con los Colegios miembros en el seguimiento, control y verificación del cumplimiento de objetivos, por parte de los representantes que son nombrados en los grupos de trabajo por la Junta Directiva General. trabajo

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIO |
|---|------|-----------|---------------------------|-------------------|---|
| Contribuir con el seguimiento del proceso que se lleva a cabo para contar con acceso al mapeo general de las Representaciones. | 100% | Semestral | Control del seguimiento | 100% | Se brindan los reportes que son requeridos |
| Promover que todo nombramiento, documento, acuerdo en atención con nombramientos tanto internas como externas del CFIA; así como de los Colegios miembros, sea incluido en el sistema informático según responsable asignado por cada área. | 100% | Anual | Data en Sharepoint | 100% | Se mantiene estrecha vinculación con la alta gerencia de los Colegios |
| Advertir a la administración de posible duplicidad de grupos con los mismos objetivos. | 80% | Anual | Data en Sharepoint | 80% | |

OBJETIVO No.5 Generar una alianza estratégica entre los Departamentos CFIA y los Colegios miembros para el cumplimiento de la normativa vigente

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | META | PLAZO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | FRECUENCIA DE REVISIÓN | RESPONSABLE |
|--|------|-----------|---|------------------------|--|
| Generar estrategias en coordinación con el Centro de Desarrollo Profesional para que los profesionales que sean nombrados en Comisiones realicen la capacitación sobre la normativa. | 100% | Anual | Cantidad de profesionales capacitados | 80% | El Reglamento fue publicado en setiembre, 2023, por lo que su ejecución se traslada para el 2024 |
| Elaborar una encuesta la cuál será remitida al finalizar la capacitación con el fin de gestar un intercambio en la gestión de mejora. | 80% | Semestral | Índice de satisfacción PNP | 0% | El Reglamento fue publicado en setiembre, 2023, por lo que su ejecución se traslada para el 2024 |
| Revisión anual del Reglamento, políticas y disposiciones generales de la normativa. | 100% | Anual | Proceso alineado con los informes o planes de trabajo presentados | 100% | Publicado en La Gaceta 173. Jueves 21 de setiembre, 2023 |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Planificación en la puesta en marcha, supervisión y control de la normativa vigente; sea el Reglamento Especial para Regular las Comisiones del CFIA aprobada en setiembre, 2023; así como de las políticas que existan para fortalecer la gestión.
2. Gestionar operativización de un sistema de control de representaciones, de forma tal que genere transparencia en la obtención de los datos por parte de los grupos de interés.
3. Entender las necesidades y expectativas de los grupos de trabajo, de forma tal que se afiance una comunicación estrecha entre las partes interesadas.
4. Ajustar estrategias de cambio en el recurso humano para que de forma ágil se adapten a las disposiciones y procesos según los requerimientos.

Directrices Estratégicas:

1. Fomentar y promover la comunicación interdisciplinaria entre los grupos de trabajo, con el fin de que desarrollen soluciones integrales acorde con los objetivos y lineamientos de la Junta Directiva General.
2. Impulsar la priorización de la gestión entre las comisiones nombradas por Junta Directiva General con el fin de que generen productos tangibles en cumplimiento de tiempos y recursos.
3. Apoyar el desarrollo de nuevas tecnologías, productos, servicios o procesos que puedan mantener a la organización a la vanguardia.
4. Motivar la participación de todos los equipos, en las diversas actividades que desarrollan los grupos de trabajo
5. Establecer indicadores de gestión que garanticen el control del cumplimiento de los objetivos asignados a los representantes

Directrices Operativas:

1. Gestionar el seguimiento de los planes de trabajo; así como el control de la asignación de los recursos de las Comisiones nombradas por la Junta Directiva General; generando cronograma de trabajos y de entrega de productos.
2. Definición de roles y responsabilidades en atención a la dotación del recurso humano que se brinde a la gestión.
3. Monitoreo y control de los recursos que se le brinde a las Comisiones nombradas por Junta Directiva General.
4. Implementar procesos de seguimiento y control de calidad para garantizar el servicio efectivo y eficaz a los grupos de interés.
5. Establecer canales de comunicación fluidos y eficaces entre las partes interesadas y la alta gerencia con el fin de asegurarnos de que la información fluya de manera adecuada.
6. Gestionar los nombramientos; dándoles a conocer la normativa y políticas a seguir.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DE DEPARTAMENTO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CFIA AL QUE CONTRIBUYE | MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS A LA QUE CONTRIBUYE | ODS A LOS QUE CONTRIBUYE |
|---|---|--|---|
| <p>Objetivo 1: Innovación</p> <p>Optimizar la gestión y el control por medio de un Sistema informático exclusivo y hecho a la medida para las Representaciones; que garantice la entrega y resguardo de la información que los grupos de trabajo generen.</p> | <p>9, 13,15,19, 22, 29</p> | <p>1,2, 4,6</p> | <p>3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17</p> |
| <p>Objetivo 2: Gestión</p> <p>Realizar un seguimiento efectivo de los Informes de los Grupos de Trabajo y de los documentos generados por los Representantes para garantizar el logro de objetivos.</p> | <p>11, 15, 21,</p> | <p>1,2, 4,6</p> | <p>3, 4, 8, 9, 11, 16, 17,</p> |
| <p>Objetivo 3: Comunicación</p> <p>Fomentar una comunicación directa y un seguimiento efectivo con todos los Representantes en sus respectivos Grupos de Trabajo</p> | <p>9, 15, 21, 24, 29</p> | <p>1,2,4,7</p> | <p>3, 4, 8, 9, 11, 12, 17</p> |
| <p>Objetivo 4: Control</p> <p>Colaborar en la supervisión, control y verificación del cumplimiento de objetivos por parte de los Representantes designados en los Grupos de Trabajo.</p> | <p>11, 13, 14, 19, 21, 24,</p> | <p>1,2, 4,6</p> | <p>3, 4, 6, 8, 9,10,11, 12,13,16,17</p> |
| <p>Objetivo 5: Normativa</p> <p>Establecer una Alianza Estratégica entre los Departamentos CFIA y los Colegios Miembros para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y las expectativas de los grupos de interés</p> | <p>10, 13, 20, 22, 24</p> | <p>1,2, 4,6</p> | <p>3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17</p> |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO No.1 – INNOVACIÓN: Optimizar la gestión y el control por medio de un Sistema informático exclusivo y hecho a la medida para las Representaciones; que garantice la entrega y resguardo de la información que los grupos de trabajo generen.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|------------------------------|-------|-----------|-------------|------------------------|
| Operativizar un Sistema de Control exclusivo para representaciones CFIA con el propósito de garantizar que la información esté disponible de manera oportuna y en tiempo real. | Puesta en marcha del Sistema | 100% | Semestral | UNCORE | Mensual |
| Brindar opciones acceso de la información tanto a los Colegios miembros como a los representantes de las Comisiones | Puesta en marcha del Sistema | 100% | Semestral | UNCORE | Mensual |
| Emitir reportes de las representaciones con detalles de clasificación e información de utilidad para toma de decisiones | Cantidad de Reportes | 100% | Mensual | UNCORE | Mensual |

OBJETIVO No.2 GESTIÓN Realizar un seguimiento efectivo de los Informes de los Grupos de Trabajo y de los documentos generados por los Representantes para garantizar el logro de objetivos.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|-------|------------|-------------|------------------------|
| Generar reportes a los Colegios de la gestión de sus representantes en los diferentes grupos de trabajo. | Cantidad de comunicados | 100% | Semestral | UNCORE | Mensual |
| Acatar instrucción sesión N° 29-22/23-G.E. del 18/07/2023.. Acuerdo N°37, de elaborar informes periódicos de las Comisiones ante la Junta Directiva General. | Recepción de informes | 100% | Trimestral | UNCORE | Semestral |
| Apoyar en direccionar los proyectos de aquellos grupos de trabajo o representantes que requieran ser elevados a otras instancias. | Cantidad de Proyectos | 100% | Semestral | UNCORE | Trimestral |

OBJETIVO No.3 – COMUNICACIÓN: Fomentar una comunicación directa y un seguimiento efectivo con todos los Representantes en sus respectivos Grupos de Trabajo

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|------------|------------|-------------|------------------------|
| Informar a todas las Comisiones y representaciones sobre las actividades abiertas que realizan sus homólogos | Cantidad de Comunicados | 100% | Anual | UNCORE | Trimestral |
| Realizar encuestas para recopilar opiniones y comentarios de los representantes sobre cómo se está gestionando la comunicación y el seguimiento en los grupos de trabajo. | Encuesta | 100% | Anual | UNCORE | Semestral |
| Utilización de herramientas tecnológicas para la mejora de gestión y facilitar la comunicación y el seguimiento. | Comunicados | 100% | Mensual | UNCORE | Anual |
| Establecer un canal de retroalimentación efectivo donde los representantes puedan proporcionar comentarios y recibir respuestas a sus preguntas. | Sistema de Control de Representaciones | 80% | Trimestral | UNCORE | Mensual |
| Convocar a reuniones presenciales o virtuales haciendo participe a representaciones afines (nacionales e internacionales) | Reuniones | Al menos 4 | Trimestral | UNCORE | Anual |

OBJETIVO No.4 – CONTROL: Colaborar en la supervisión, control y verificación del cumplimiento de objetivos por parte de los Representantes designados en los Grupos de Trabajo.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--------------------------------|-------|------------|-------------|------------------------|
| Generar facilidades para que los Colegios miembros puedan acceder a la información de las comisiones (asistencias/informes/ minutas) | Sistema de Control de acuerdos | 100% | Trimestral | UNCORE | Semestral |
| Llevar un registro de las actividades y proyectos asociados a los representantes o sus equipos de trabajo | Reportes emitidos | 100% | mensual | UNCORE | Trimestral |
| Revisión de informes de progreso: Solicitar a los representantes que presenten informes periódicos que detallen el progreso hacia los objetivos establecidos. | Cantidad de informes | 80% | Trimestral | UNCORE | Semestral |
| Reuniones de revisión de cumplimiento de los planes de trabajo: Celebrar reuniones regulares con los coordinadores de revisión de proyectos en las que se analice el estado de los objetivos y se identifiquen áreas de mejora. | Cantidad de reuniones | 100% | Trimestral | UNCORE | Semestral |

Objetivo No.5 – Normativa: Establecer una Alianza Estratégica entre los Departamentos CFIA y los Colegios Miembros para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y las expectativas de los grupos de interés

| Actividades específicas | Indicador de cumplimiento | Metas | Plazo | Responsable | Frecuencia de Revisión |
|--|--|-------|-----------|-------------|------------------------|
| Desarrollar un plan de acción para gestionar una capacitación virtual sobre el Reglamento Especial de Comisiones | Curso | 100% | Semestral | UNCORE | Trimestral |
| Fomentar el intercambio para que todos los miembros de las Comisiones lleven un curso de inducción una vez ubicado en la plataforma | Cantidad de profesionales capacitados | 100% | Anual | UNCORE | Trimestral |
| Realizar talleres con los coordinadores de las comisiones y los directores ejecutivos de los Colegios para alinear los objetivos y ajustar el plan de acción | 2 Talleres | 100% | Semestral | UNCORE | Anual |
| Implementar indicadores de gestión para medir el progreso hacia los objetivos y proyectos cumplidos | Sistema de control de Representaciones | 100% | Semestral | UNCORE | Mensual |

DEPARTAMENTOS QUE REPORTAN A DIRECCIÓN EJECUTIVA

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Servir como enlace entre el Colegio Federado y los organismos internacionales que deseen establecer contacto con la organización, además de facilitar a los Colegios Miembros y departamentos del CFIA, que requieran realizar gestiones de carácter internacional, un canal de comunicación directo para la promoción de las relaciones internacionales con otras organizaciones homólogas y afines.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

IAF Premio a la Excelencia en “3G” Premio a la Diversidad en su categoría A

La Federación Internacional de astronáutica ha conferido al CFIA el premio a la Excelencia en “3G” Premio a la Diversidad en su categoría A, reconociendo su esfuerzo y trabajo para fomentar la diversidad “3G” en geografía, género y generación. La juventud y el género han sido un frente horizontal en los proyectos del CFIA, no sólo para sus Comisiones de Género y Jóvenes Profesionales en concreto sino también para su Comisión Aeroespacial. Con más de 10 años en el campo aeroespacial brindando apoyo técnico en el desarrollo de proyectos de ciencia y tecnología en temas aeroespaciales en Costa Rica y la región centroamericana, la comisión ha jugado un papel de liderazgo clave en varios proyectos de desarrollo de capacidades, por ejemplo el primer satélite centroamericano, Irazú. Gran parte del trabajo se centra en la formación y el desarrollo de capacidades. Educar en temas STEAM a jóvenes estudiantes y niños de todo el país es uno de los principales objetivos de la organización, así como la búsqueda de nuevas oportunidades profesionales y su vinculación con el sector aeroespacial. Este reconocimiento se entregará al CFIA en Bakú, Azerbaijón el 4 de octubre, en el marco del Congreso Internacional de Astronáutica que se realizará del 2 al 6 de octubre.



Premio a la Excelencia FIDIC- Asociación Miembro

La Federación Internacional de Ingenieros Consultores – FIDIC ha reconocido al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA) por sus destacadas plataformas digitales APC y APT, otorgándoles el prestigioso Premio a la "Excelencia Asociación miembro FIDIC". Esta organización internacional, con sede en Singapur y reconocida por sus rigurosos estándares en tecnologías para la industria de la construcción y la consultoría en ingeniería y arquitectura, destaca los logros y éxitos de sus miembros internacionales a través de este galardón.

Este año, el CFIA se unió a una selecta lista de organizaciones premiadas, en un logro que llena de orgullo a la Organización. Este reconocimiento se debe al arduo trabajo y excelente desempeño de varios años en las plataformas digitales APC y APT, las cuales han aportado innovación, transparencia y trazabilidad a los procesos de revisión y aprobación de planos, tanto en el ámbito de la construcción como en el topográfico.

Estas plataformas han sido fundamentales para el desarrollo de Costa Rica y han servido de modelo para otros países en la región centroamericana, así como para miembros internacionales de la FIDIC. El premio fue entregado el 12 de setiembre en la cena de gala de FIDIC, en la Ciudad de Singapur. El CFIA continúa construyendo historia a través de su compromiso con la excelencia y la promoción de soluciones tecnológicas avanzadas en el campo de la ingeniería y la arquitectura.



Alianza Internacional De Ingeniería/ Acuerdo De Washington

Las reuniones de la Alianza Internacional de Ingeniería se realizaron del 11 al 16 de junio en Taiching, Taiwan. En el marco de estas reuniones se participó en la reunión del Acuerdo de Washington. Durante las sesiones se analizaron las fortalezas y debilidades de la IEA; con lo cual se pretende fortalecer la alianza y lograr metas importantes como el reconocimiento de los países de que la acreditación es un medio eficaz, transparente para verificar la calidad de los programas de ingeniería y que permitiría o facilitaría la movilidad académica y profesional.

Otro tema relevante fue el taller de trabajo con relación a los “Atributos de los Graduados y las Competencias Profesionales”, que todas las agencias deben tener implementados para el año 2024; en donde destaca el trabajo realizado por CACEI, agencia de México.



Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior – RIACES

Del 14 al 16 de setiembre se realizó la Asamblea General de RIACES en la Ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay. Durante la Asamblea, se abordaron temas relevantes sobre el aseguramiento de la calidad en la educación superior. Además, se ratificó el ingreso de la Agencia de Acreditación de Programas de Ingeniería y de Arquitectura (AAPIA) como miembro de pleno derecho de la Red, acuerdo que fue asumido por el Comité Ejecutivo de RIACES durante su II Reunión Ordinaria 2023.

El ingreso de la AAPIA – CFIA en RIACES permitirá el intercambio de información y de pares evaluadores con más de 30 agencias de Iberoamérica además que pone en el mapa de la acreditación regional a la AAPIA de cara a la posible internacionalización de los servicios de acreditación que da la agencia.



Asociación de Profesionales de la Agrimensura y Topografía – APPAT

Mensualmente la APPAT con sede en el CIT, realiza las reuniones virtuales del Consejo Directivo para revisar el avance y proponer nuevos proyectos. El 27 de mayo se realizó la Asamblea Extraordinaria de APPAT para presentar el plan estratégico de la organización para los siguientes 5 años.

Se cuenta con una Base de Datos Dinámica de Conocimientos Profesionales (BDDCP) que recopila toda la información relevante sobre la profesión de la Geomática y Topografía/Agrimensura en algunos de los países miembros de APPAT. Este año se realizó el Segundo Encuentro Panamericano Conmemoración del Día Internacional de la Mujer en la Ingeniería el 24 de junio. Se contó con la participación de ponentes y participantes tanto de países de América como de Europa. El 19 de agosto, la comisión de Jóvenes APPAT realizó el webinar “Aplicaciones de la IA en la Agrimensura y la Topografía” donde se contó con la participación aproximadamente 68 personas del continente.



Federación de Organizaciones de Ingenieros de Centroamérica y Panamá – FOICAP - ACAA

Este año venció el nombramiento del representante de FOICAP ante ACAA, cargo que ostentó el Ing. Humberto Guzmán por dos periodos de 4 años. En respuesta a la solicitud de FOICAP para recibir postulaciones, el CFIA bajo acuerdo de la Junta Directiva General del CFIA postuló al Ing. Juan Pablo Arias Cartín, quien resultó electo para representar a la FOICAP en ACAA.

Adicionalmente a las reuniones virtuales que se realizan en el año, FOICAP tuvo su reunión presencial el 15 de setiembre. En esta reunión se hizo el traspaso de presidente de la organización de Bélgica a Guatemala.



Federación Centroamericana de Arquitectos – FCA

En febrero la Junta Directiva del Colegio de Arquitectos de El Salvador, Cades nombró a la Arq. Tania Sánchez como Presidenta de la FCA para el período 2022-2024 en sustitución del Arq. Raúl Juárez Cestoni quien falleció en diciembre del 2022. La Asamblea General de FCA se realizó este año en Costa Rica en el marco del Congreso del XVI Congreso Internacional de Arquitectura. En esta actividad se presentó el Premio Centroamericano de Arquitectura Arquitecto Raúl Juárez Cestoni. Este premio fue presentado a la familia del Arq. Juárez quien estuvo presente para recibirlo. La FCA trabaja en la ejecución de su plan de trabajo que aborda temas relacionados con la educación continua, urbanismo, vivienda y hábitat así como transparencia entre otras.

Federación Panamericana de Asociaciones en Arquitectura – FPAA

La Federación Panamericana de Asociaciones de Arquitectos está representada por un equipo de directivos de talentos poliédricos, transnacional, diverso, inclusivo y multicultural.

La Federación Panamericana de Arquitectos con más de 100 años, ha venido fortaleciendo las asociaciones e instituciones de arquitectos a lo largo del Continente Americano.

Se subdivide en 5 regiones y específicamente la Región Centroamericana, conformada por Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

La vicepresidencia que ostenta el Arq. Edwin González, forma parte del Comité Ejecutivo conformado por el Presidente, El Secretario General, El Secretario Ejecutivo y las cinco vicepresidencias regionales, organizando a las instituciones, en sus eventos, difusión de la arquitectura, apoyo y acercamiento en reglamentación, enseñanza y promoción del profesional en arquitectura.

Este 2023, se ha venido trabajando en distintos proyectos, como la terminación del libro 100 años FPAA, la coordinación del Foro Ciudades y Foro Educación, a celebrarse en el mes de octubre y el primer encuentro de Bienales de Arquitectura que se llevará a cabo en el mes de Noviembre en Montevideo Uruguay.

Como parte de la participación, se considera importante indicar al CACR-CFIA, la importancia de la actualización de los estatutos de la Federación, lo cual lleva a una mejor administración de esta, con mayor equidad en las tomas de decisiones que puedan beneficiar a cada país. Este documento fue aprobado en este Comité.

Asimismo, la presentación de los proyectos estratégicos del CACR y el CFIA, específicamente en las estadísticas de los profesionales.

Adicional, la información suministrada por cada país es relevante por temas de interés mutuo como:

- Participación en red de museos
- Estrategias para reutilización de edificios en centros de ciudad
- Acciones contra el cambio climático

Como Costa Rica, es importante esta designación ya que se viene posicionando estratégicamente como país miembro, estando en el Comité Ejecutivo, propiciando el buen ejercicio de la profesión, vinculando al país con otras organizaciones a nivel mundial.

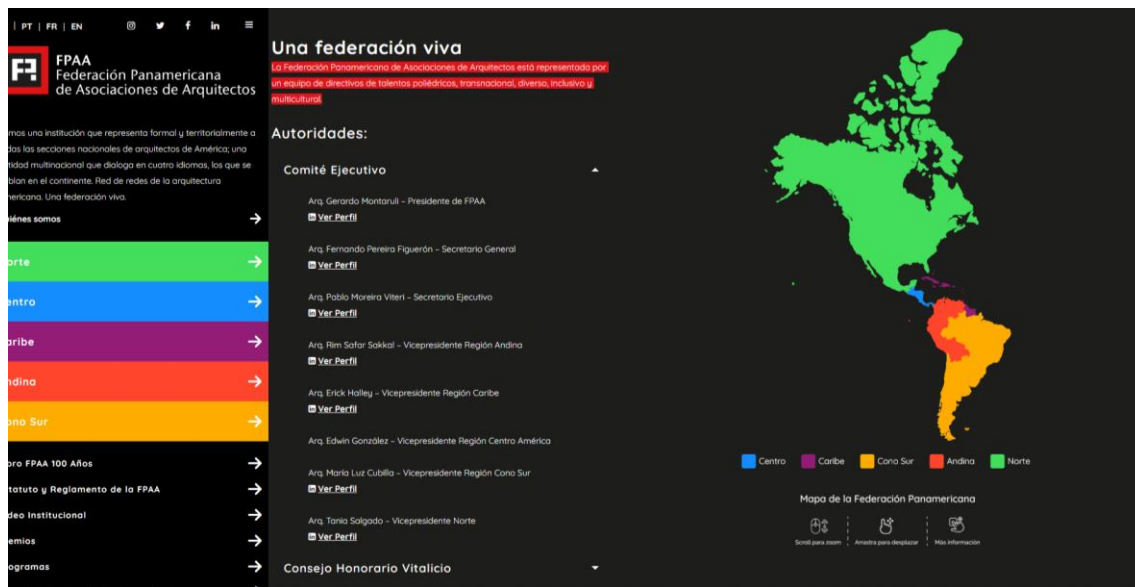


Ilustración 1, <https://fpaa-arquitectos.org/quienes-somos/>

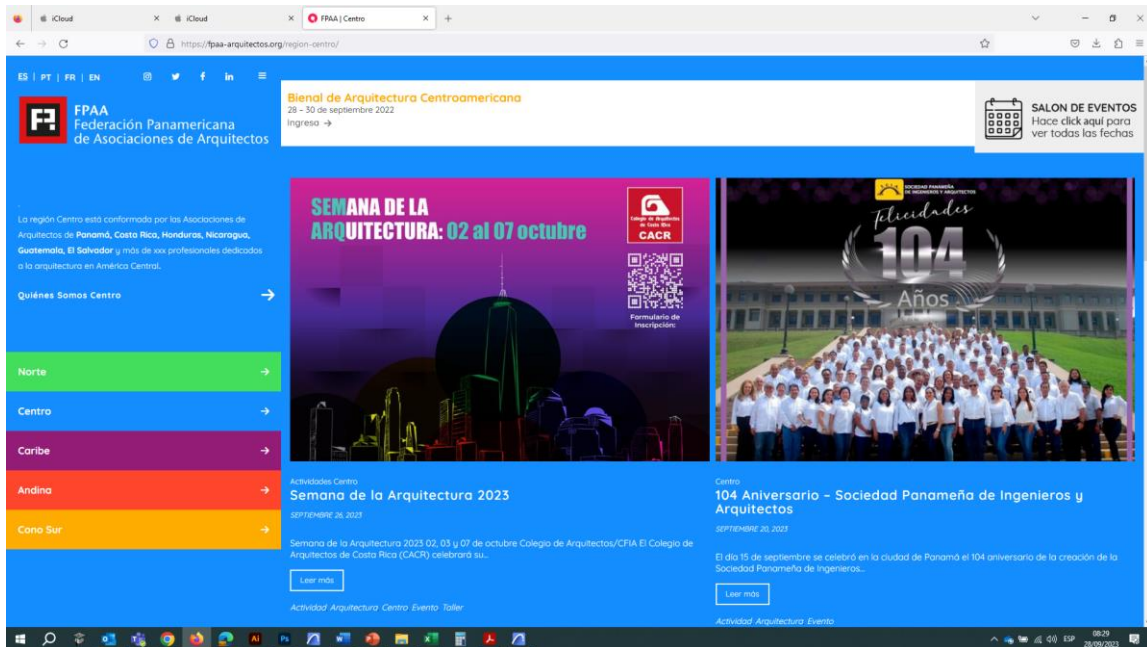


Ilustración 2, <https://fpaa-arquitectos.org/region-centro/>

Unión Internacional de Arquitectos – UIA

Del 2 al 10 de julio se realizó el Congreso Internacional de la UIA y la Asamblea General Ordinaria de la Unión Internacional de Arquitectos (UIA).

La Unión Internacional de Arquitectos (UIA) es reconocida como la única organización de arquitectura global por la mayoría de las agencias de las Naciones Unidas, incluidas la UNESCO, UNCHS, ESOSOC, ONUDI y la Organización Mundial de la Salud, así como la OMC.

El Congreso Mundial de Arquitectos de la UIA CPH 2023 bajo el lema LOS FUTUROS SOSTENIBLES, NO DEJAN A NADIE ATRÁS fue una oportunidad para conocer y relacionarse con algunos de los perfiles más influyentes e innovadores en el entorno construido.

Se llevaron a cabo una amplia gama de sesiones, invitando al diálogo y la colaboración, así como destacando a los ganadores de varios concursos de ideas, todos tratando de crear un mundo nuevo y más sostenible a través de la arquitectura.

La temática del evento se estructuró en torno a espacios de toma de decisión mundial en su máximo órgano, donde se desarrolló una oportunidad para que las secciones miembros de todo el mundo deliberen sobre asuntos relacionados con la Unión Internacional de Arquitectos y determinen el camino a seguir a mitad del período 2021-2023 a nivel mundial en la dinámica de la arquitectura.

La relevancia de la participación como delegados país y de la región centroamericana, se torna importante, en la medida que la toma de decisiones de las organizaciones esté referenciadas a las políticas mundiales y las estrategias gremiales para el beneficio colectivo. Durante esta actividad se dieron a conocer los proyectos en curso del CACR – CFIA. Entre ellos se promocionó la XVII Bial

Internacional de Arquitectura 2024, y el XVII Congreso Internacional 2025. Se visualizaron algunos expositores para el futuro.



En la XXIX Asamblea General de la Unión Internacional de Arquitectos (UIA), máximo órgano a nivel mundial, se eligieron a los miembros del Consejo para el período 2023-2026, siendo Costa Rica uno de los países electos para un puesto en el Consejo de la organización en representación de la Región III – Las Américas. La Arq. Andrea Coto como titular, Arq. Pablo Mora como suplente.



Unión Panamericana de Asociaciones de Ingenieros – UPADI

La Unión Panamericana de Asociaciones de Ingenieros , UPADI, realizó su Asamblea Intermedia Anual en Washington, D.C. Estados Unidos en las oficinas centrales del American Society of Civil Engineers, ASCE. En la reunión, se realizó la investidura del nuevo presidente, Aridai Herrera, representante de la ASCE (American Society of Civil Engineers), y los demás miembros del Directorio entre los que está el Ing. Luis Fernando Andrés, Vicepresidente de la Región Central de UPADI. En esta sesión se presentaron algunos proyectos que UPADI desea realizar, en los que existen algunos que son de interés para el CFIA y la región.

El primero de ellos tiene que ver con el cambio climático, donde presentó como parte de su equipo a una senadora canadiense, experta en este tema, que le ayudará a coordinar una alianza estratégica entre UPADI y el Instituto Canadiense de Riesgo Climático, donde el CFIA puede ser parte de esta alianza siendo un interlocutor hacia Latinoamérica.

El segundo consiste en la presentación de una matriz desarrollada por la ASCE, que permitiría tener la información del estado de la infraestructura de cada país de la región, en un formato que permite hacer comparaciones entre países. También es de interés del CFIA participar en este proyecto, recopilando y completando la información referente a Costa Rica.



Igualmente del 13 al 15 de setiembre se participó en Antigua Guatemala en la reunión de Asamblea General de UPADI. En esta asamblea, CONFEA de Brasil se reincorporó a la UPADI de y se eligió la Sede de la Asamblea Anual de la UPADI para el 2024, en Lima, Perú, organizada por el Colegio de Ingenieros del Perú.



Resultados por objetivo

OBJETIVO N.1 Gestionar y ejecutar los acuerdos que de las representaciones internacionales se deriven

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|-------------------------------|-------|-------------------|--|
| Ejecutar los acuerdos y solicitudes recibidas | Número de acuerdos ejecutados | 100% | 100% | Los acuerdos han sido ejecutados. |
| Apoyar en la ejecución del plan de trabajo de las representaciones y convenios | Actividades ejecutadas | 100% | 80% | Hay planes de trabajo aún bajo ejecución por lo que resta del año. |

OBJETIVO N.2 Brindar apoyo administrativo y logístico al CFIA y a los Colegios Miembros en su relación de cooperación con entes y organizaciones internacionales.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|----------------------------------|---------------|-------------------|---|
| Tener presencia en eventos internacionales | Porcentaje de satisfacción (PNP) | 50 puntos PNP | 100 puntos | La encuesta de satisfacción revela que las representaciones a las que se brinda apoyo y demás personas a la que la oficina brinda apoyo y colaboración logístico se encuentran satisfechos y contentos con el servicio que se brinda. |
| Apoyar al CFIA y a los colegios que lo requieran en proyectos internacionales que consideren relevantes | Porcentaje de satisfacción (PNP) | 50 puntos PNP | 100 puntos | La encuesta de satisfacción revela que las representaciones a las que se brinda apoyo y demás personas a la que la oficina brinda apoyo y colaboración logístico se encuentran satisfechos y contentos con el servicio que se brinda. |

OBJETIVO N. 3 Promover la capacitación técnica y áreas complementarias a la ingeniería y la arquitectura a través de las distintas representaciones del CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|--|-------------------|---|
| Realizar capacitaciones utilizando la plataforma digital del CFIA que permita llegar a profesionales del continente | Número de webinars | Al menos 5 webinars | 4 webinars | Se realizaron 2 webinars dirigidos a los miembros de APPAT, 1 webinar para destacar la importancia de la acreditación en los programas de ingeniería a los representantes de FOICAP y un webinar dirigido especialmente al Colegio de Ingenieros de Guatemala |
| Apoyar en la coordinación y organización del EIMIAA 2023 | PNP de satisfacción | Ejecutar la actividad a satisfacción de los asistentes y seleccionar representantes de cada colegio. | | Se trabaja en la coordinación de la actividad que inicialmente se realizaría el 3 de noviembre del año en curso sin embargo se ha trasladado para el 8 de marzo del 2024 en el Día Internacional de la Mujer. |

OBJETIVO N.4 Dar a conocer internacionalmente los servicios del CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|-----------------------------|--|-------------------|---|
| Internacionalizar y llevar los servicios de la AAPIA a Centroamérica | Número de Convenios | Al menos 2 convenios en ejecución para apoyar y llevar acreditación a programas de ingeniería en Centroamérica | 2 convenios | Se firmó un convenio con el Colegio de Ingenieros de Guatemala para capacitar en el tema de acreditación y acompañar al colegio en el proceso hacia la creación de una agencia de acreditación guatemalteca al mismo tiempo que se realizarán acreditaciones en el país. De igual forma se firmó un convenio con el CODIA de República Dominicana con la intención de llevar este mismo tema. |
| Capacitar en Centroamérica sobre la importancia de la acreditación | Número de capacitaciones | 10 capacitaciones | 2 capacitaciones | Por motivos estratégicos se pausó la ejecución. |
| Gestionar con las asociaciones de Centroamérica para que los cursos de CENDEPRO lleguen a profesionales en Centroamérica | Número de cursos impartidos | 4 cursos | ninguno | El curso de Sostenibilidad (Bandera Azul) se implementó este año como un piloto en el país. Se espera realizar las mejores y ajustes indicados al curso para salir a Centroamérica con este curso a través de CENDEPRO. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

- Calidad del servicio y satisfacción: Promover la confianza en el servicio brindado, logrando que la Oficina de Asuntos Internacionales por medio de una eficaz e inmediata atención logre cumplir con el trabajo asignado.
- Capacidad de Respuesta: Tramitar eficientemente y en el menor tiempo posible toda solicitud, sujeta a respuesta internacional que involucre total o parcial participación de un representante del CFIA.
- Desempeño laboral: atender correctamente toda gestión realizada por los Colegios Miembros, departamentos y organismos relacionados al Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.
- Soporte tecnológico: velar por el correcto funcionamiento de las páginas administradas
- Aplicación de convenios internacionales: seguimiento constante a todo convenio que involucre la participación total y parcial del CFIA asegurando el éxito del mismo.
- Actividades internacionales: asistir toda actividad de carácter internacional que se realice dentro y fuera del territorio nacional en la cual involucre la participación de funcionarios y representantes del CFIA.
- Trabajo en equipo: mantener una correcta comunicación con otros departamentos y Colegios Miembros que se relacionen con la Oficina de Asuntos Internacionales.
- Proyección organizacional: promover en todo momento el éxito de la organización implementando mecanismos informativos y difundirlos internacionalmente por medio de boletines electrónicos y el uso del sitio web oficial del CFIA.
- Manejo de un segundo idioma: el idioma inglés es importante para la correcta comunicación y relación con organizaciones en el exterior.

Directrices Estratégicas:

1. Divulgación y posicionamiento de algunos de los servicios que tiene el CFIA que puedan internacionalizarse.
2. Seguimiento inmediato a todos y cada uno de los convenios y representaciones.
3. Monitoreo constante en los procesos específicos para cada convenio y representaciones
4. Promoción continua de los servicios que da la oficina de Asuntos Internacionales.
5. Implementación de sistemas tecnológicos que garanticen mayor comunicación.
6. Búsqueda de nuevos convenios que aporten beneficios a la organización
7. Posicionamiento internacional del CFIA y sus colegios
8. Elaboración de informes por proyecto
9. Actualización en bases de datos de contactos internacionales
10. Participación y representación en actividades Internacionales

11. Canalizar aspectos de interés internacional a través de la oficina.

Directrices Operativas:

1. Realizar los contactos y coordinaciones pertinentes para divulgar e internacionalizar algunos de los servicios del CFIA.
2. Cumplir con los acuerdos establecidos en menor tiempo posible
3. Programación de procesos de ejecución de convenios
4. Cumplimiento de los objetivos por medio de un plan de trabajo semanal.
5. Seguimiento periódico generando informes a cada uno de las partes involucradas.
6. Calendarizar las etapas en los diferentes convenios
7. Informar el estado, avances y acuerdos resultantes del mismo acuerdo.
8. Priorizar importancia de acuerdos y definirlo por grado de urgencia.
9. Optimizar el tiempo de ejecución a todo solicitud, consulta y convenio
10. 10.Generar un ambiente óptimo laboral.
11. 11.Promover la buena comunicación y equilibrio en la carga de trabajo

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Gestionar y ejecutar los acuerdos que de las representaciones internacionales se deriven | Indicar Número 22 | Indicar Número 1 | Indicar Número 8, 11, 12, 13, 17 |
| Objetivo 2: Brindar apoyo administrativo y logístico al CFIA y a los Colegios Miembros en su relación de cooperación con entes y organizaciones internacionales. | 15 | 5,6 | 4,9,17 |
| Objetivo 3: Promover la capacitación técnica y áreas complementarias a la ingeniería y la arquitectura a través de las distintas representaciones del CFIA | 8,9,10 | 5,6,7 | 4,5,10,13,16,17 |
| Objetivo 4: Dar a conocer internacionalmente los servicios del CFIA. | 15,30 | 4,5,6,7 | 4,9,12,17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO No.1 Gestionar y ejecutar los acuerdos que de las representaciones internacionales se deriven

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|-------------------------------|-------|---------|--------------------------------------|------------------------|
| Ejecutar los acuerdos y solicitudes recibidas | Número de acuerdos ejecutados | 100% | Mensual | Jefe Oficina Asuntos Internacionales | mensual |
| Apoyar en la ejecución del plan de trabajo de las representaciones y convenios | Actividades ejecutadas | 100% | Mensual | Jefe Oficina Asuntos Internacionales | mensual |

OBJETIVO No.2 Brindar apoyo administrativo y logístico al CFIA y a los Colegios Miembros en su relación de cooperación con entes y organizaciones internacionales.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--------------------------------------|------------------------|-------|--|------------------------|
| Tener presencia en eventos internacionales | Porcentaje de satisfacción (PNP) | 50 pts PNP | anual | Jefe Oficina Asuntos Internacionales | mensual |
| Apoyar al CFIA y a los colegios que lo requieran en proyectos internacionales que consideren relevantes | Porcentaje de satisfacción (PNP) | 50 pts PNP | anual | Jefe Oficina Asuntos Internacionales | mensual |
| Apoyar a los colegios que así lo deseen para que sus cursos incrementen su alcance a nivel internacional. | Número de cursos internacionalizados | Al menos 1 por colegio | anual | Oficina Asuntos Internacionales / Colegios | trimestral |

OBJETIVO No.3 Promover la capacitación técnica y áreas complementarias a la ingeniería y la arquitectura a través de las distintas representaciones del CFIA

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|--|---|------------|--|------------------------|
| Apoyar en la coordinación y organización del EIMIAA local 2024 | PNP | Ejecutar la actividad a satisfacción de los asistentes y seleccionar representantes de cada colegio para asistir en el EIMIAA internacional | Marzo 2024 | OAI, Dpto. Comunicación Corporativa, Comisión Paritaria de Género del CFIA | Al cierre del evento |
| Apoyar en la Internacionalización y llevar los servicios de la AAPIA a la región Latinoamericana | Capacitaciones y sesiones de inducción a la acreditación | 5 sesiones | Dic. 2024 | OAI - AAPIA | mensual |

AGENCIA DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Coadyuvar, mediante la acreditación de los programas formativos de Ingeniería y de Arquitectura, con los propósitos misionales del CFIA.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

- Se efectuaron 4 procesos de acreditación en dos universidades. Cabe destacar que se tiene la participación de la segunda universidad privada.
- Se concluyó la primera parte de la investigación conjunta con el CONARE denominada: Evaluación de los medios probatorios por los pares evaluadores en procesos de acreditación de carreras de Ingeniería.
- Se participó en la reunión anual de la International Engineering Alliance en Taichung-Taiwán.
- Se desarrolló un programa de capacitación virtual de 4 módulos y 8 unidades didácticas para la capacitación de pares evaluadores en el modelo de la AAPIA. Esta capacitación tiene también el propósito de introducir en el marco de referencia de la acreditación a los interesados.
- Se desarrollaron un total de 12 talleres específicos sobre elementos fundamentales del marco de referencia para la acreditación para 4 programas de ingeniería.
- Se elaboró el anteproyecto para asistir en asuntos de acreditación al colegio de ingenieros de Guatemala.
- Se efectuó una primera reunión de acercamiento con el SINAES con el compromiso de hacer el ejercicio para la autorización de la AAPIA y el potencial reconocimiento de los programas acreditados.
- Se participó en el seminario Web internacional del LACCEI sobre agencias de acreditación y su impacto.
- Se trabajó en el comité técnico de Ingeniería en la ponderación de los criterios de acreditación utilizando el algoritmo de análisis jerárquico de Thomas L. Saaty.
- Se concluyó la consultoría externa para la elaboración de marco de referencia para la acreditación de programas de Arquitectura.
- Se participó en la XX asamblea general de RIACES en la que se logró la admisión de la AAPIA en este órgano iberoamericano de agencias de acreditación.

Valoración general

Este año se avanzó en la consolidación de la AAPIA como la principal agencia de acreditación de programas de Ingeniería y de Arquitectura de Costa Rica, estando a la puerta de su proyección internacional.

Resultados por objetivo

| OBJETIVO N. 1: Incentivar la participación en procesos de acreditación de programas de ING/ARQ | | | | |
|---|---|---|--|--|
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
| 1.1 Reunión con los responsables de las unidades académicas de calidad o afines y autoridades académicas de las universidades. | Cantidad de reuniones realizadas en el año. | Al menos 1 al mes | 13 reuniones realizadas | Se logró el 110% de la meta propuesta. |
| 1.2 Inclusión artículos referidos a la AAPIA en la WEB: Redes Sociales, Blog, revista CFIA | Cantidad anual de artículos publicados | Al menos uno cada trimestre | Publicación del libro: acreditación de programas académicos una aproximación desde la ingeniería | Se decantó el esfuerzo divulgativo hacia el libro en lugar de artículos varios. Se distribuyó a nivel Iberoamericano en la coyuntura de la asamblea general de RIACES. |
| 1.3 Participación en Foros nacionales y/o internacionales sobre acreditación | Cantidad de participaciones | Al menos 2 al año | 3 | Meta superada |
| 1.4 Participación de las unidades académicas de calidad o afines y autoridades académicas en las actividades de capacitación e inducción programadas. | Cantidad de unidades académicas participantes | Participación de universidades identificadas como prioritarias. | En los talleres de capacitación se logró la participación de 3 universidades consideradas prioritarias | Meta alcanzada en un 60% |
| 1.5 Divulgación de la AAPIA en organizaciones internacionales | Cantidad de actividades de divulgación realizadas | Divulgación en al menos tres foros internacionales | Se participó en tres actividades internacionales: LAACEI, IEA-M, RIACES. | Meta lograda |

OBJETIVO No.2: Actualizar criterios y procedimientos de acreditación

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|--|---|--|---|
| 2.1 Reunión de trabajo de los comités técnicos ING/ARQ | Cantidad de reuniones | Al menos 1 por trimestre | 7 reuniones | Se reunió el comité técnico de ingeniería en 7 ocasiones, no se pudo con el de arquitectura por no estar constituido. |
| 2.2 Actualización de los instrumentos de evaluación para la acreditación de programas de ING/ARQ | Documento de los instrumentos de evaluación | Instrumentos actualizados al primer cuatrimestre del año. | Todos los instrumentos indispensables actualizados Instrumento de cálculo del porcentaje de cumplimiento en un proceso de mejora. | Meta lograda |
| 2.3. Investigación científica vinculada con la acreditación de programas | Ejecución e informe de la investigación realizados | Ejecución de la investigación durante el año. | Informe de la primera parte de la investigación concluido con resultados relevantes para la capacitación de pares evaluadores y unidades académicas. | Se trabaja en una segunda parte tomando en cuenta la perspectiva de los evaluados. |

OBJETIVO No.3: Desarrollar sesiones de capacitación de pares evaluadores, de inducción al modelo de acreditación y buenas prácticas.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|---|--|--|
| 3.1 Realización de las actividades de capacitación o inducción | Cantidad de actividades realizadas de capacitación o de inducción | Al menos una semestral | Se desarrollaron 4 sesiones de capacitación para pares | Se desarrollaron capacitaciones principalmente para los pares evaluadores provenientes de agencias internacionales que participaron en los procesos. |
| 3.2 Capacitación en línea | Sistema de capacitación probado y en funcionamiento | Plataforma diseñada en el primer semestre del año. Primeros cursos de capacitación en el segundo semestre del año | Plataforma diseñada. Aún no está operativa | Se coordinó con CENDEPRO lo correspondiente, faltan las pruebas finales. La plataforma estará lista hasta finales de este año. |

OBJETIVO No.4: Coadyuvar con el reconocimiento internacional de los programas acreditados.

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---------------------------|----------|---|--|
| 4.1 Participación en la reunión Anual de la IEA-WA | Informe de la actividad | 1 al año | Se participó en la reunión anual | Se logró la meta establecida |
| 4.2 Participación en la reunión Anual de la AL | Informe de la actividad | 1 al año | Se participó en reunión anual del AL | Se logró la meta establecida |
| 4.3 Participación en la reunión Anual de LACCEI | Informe de la actividad | 1 al año | Se participó este año de manera virtual | Se acordó no seguir siendo miembro de esta organización. En su lugar se seguirá con la membresía en RIACES que es un mayor valor estratégico |

OBJETIVO No.5: Desarrollar un sistema digital para los procesos de acreditación (AAPIA 2.0)

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|-------------------------------------|---|--------------------------------------|---|
| 5.1 Desarrollo del sistema AAPIA (2.0) | Sistema probado y en funcionamiento | Poner en ejecución el sistema en el primer semestre del año | El sistema está listo y en operación | Las unidades académicas han manifestado una clara predilección en el sistema manual para la autoevaluación. |

OBJETIVO No.6: Ejecutar los acuerdos del Consejo de acreditación

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------|
| 6.1 Seguimiento de acuerdos | Cantidad de acuerdos ejecutados | Todos los acuerdos ejecutados | Todos los acuerdos ejecutados | Meta cumplida |

OBJETIVO NO.7: Ejecutar las actividades vinculadas al estatus de miembro pleno del WA

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|-----------------------------------|---|------------------------|--|
| 7.1 Identificación de las actividades requeridas para mantener el estatus de miembro signatario del WA | Documento del Análisis terminado | Análisis aprobado en el primer trimestre | Análisis realizado | Meta cumplida. A partir de este año se aprobó un nuevo esquema presupuestario de la IEA, lo que implica un aumento en la cuota de membresía ante el WA. |
| 7.2 Ejecución de las actividades requeridas | Informe de actividades ejecutadas | Actividades realizadas en el tiempo y nivel requerido por el WA | Actividades realizadas | Meta lograda. |

OBJETIVO NO.8: Ejecutar las actividades vinculadas al estatus de miembro del AL

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|-----------------------------------|---|------------------------|---|
| 8.1 Identificación de las actividades requeridas para mantener el estatus de miembro signatario de AL | Documento del Análisis terminado | Análisis aprobado en el primer trimestre | Análisis realizado | Meta cumplida. Se trabajó conjuntamente en una traducción al español del documento de atributos y competencias propuesto por la IEA-FEMOI-UNESCO |
| 8.2 Ejecución de las actividades requeridas | Informe de actividades ejecutadas | Actividades realizadas en el tiempo y nivel requerido por el AL | Actividades realizadas | Meta lograda. |

OBJETIVO NO.9: Realizar una encuesta de opinión sobre los servicios que ofrece la AAPIA

| ACTIVIDAD ESPECÍFICA | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---|--|--|---|
| 9.1 Encuesta de opinión de los clientes, sobre los servicios que ofrece la AAPIA. | Aplicación de la encuesta y presentación de análisis de resultados al Consejo de Acreditación | Aplicar la encuesta el segundo semestre del año con una población meta de al menos el 90% de las escuelas con programas de ING/ARQ | Encuesta aplicada con un 60 % de las escuelas con programas de ING/ARQ | La encuesta no se ejecutó en su lugar se dio paso a una segunda parte de la investigación científica realizada en conjunto con CONARE esta vez desde la perspectiva de los evaluados. Esta investigación está en proceso. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Consolidar el sistema interno de gestión de la calidad para AAPIA.
2. Establecer una estrategia de comunicación dirigido a las autoridades académicas, unidades de calidad y estudiantes, de las universidades con programas de Ingeniería y Arquitectura nacionales e internacionales.
3. Coordinar con el DEAP para el desarrollo de acompañamiento de programas en autoevaluación.
4. Continuar con los procesos de capacitación de pares evaluadores y entidades encargadas de la calidad de las universidades.
5. Ejecutar con efectividad las actividades de miembro signatario en el WA y AL.
6. Fortalecer los vínculos con agencias de acreditación de Ingeniería y de Arquitectura, en especial con los miembros del AL y RIACES.
7. Mantener actualizado el directorio de autoridades de programas de Ingeniería y de Arquitectura, así como de los personeros de unidades de calidad o afines, de las universidades.
8. Participar en foros nacionales e internacionales sobre acreditación y aseguramiento de la calidad en el ámbito académico.
9. Contar con personal especializado en procesos de acreditación de carreras de Arquitectura.
10. Contar con personal especializado para el desarrollo de la logística de las visitas de acreditación.
11. Lograr la autorización por parte del SINAES y el reconocimiento de las acreditaciones.

Directrices Estratégicas:

1. Emular la estructura organizacional, administrativa y funcional de agencias de acreditación consolidadas y de prestigio internacional.
2. Adherirse a las mejores prácticas establecidas por la IEA-ENAAE, para la acreditación de programas de Ingeniería.
3. Adherirse a las buenas prácticas establecidas por el Canberra Accord, para la acreditación de programas de Arquitectura.
4. Aprovechar la experiencia y conocimiento de IC-CEAB, II, CACEI, ICACIT, ACAAI y RIACES
5. Mantener una comunicación efectiva con la secretaría del WA.
6. Aprovechar el AL para impulsar la proyección internacional de la AAPIA.
7. Desarrollar procesos de acreditación fuera de Costa Rica.
8. Facilitar el acceso a la información a los interesados en los procesos de acreditación: autoevaluación, heteroevaluación y capacitación de pares.
9. Buscar la autorización del SINAES como agencia de acreditación reconocida.

Directrices Operativas:

1. Presentar la AAPIA a las unidades de calidad y autoridades de las universidades con programas de Ingeniería y Arquitectura
2. Coordinar con el DEAP, los procesos de acompañamiento de programas en autoevaluación
3. Desarrollar visitas de acreditación con participación de evaluadores y observadores del WA, AL, ACAAI y RIACES.
4. Establecer la hoja de ruta para acceder al CA
5. Ofertar de manera presencial (en el CFIA y en las universidades) y a distancia, la información de los procesos de acreditación: autoevaluación, heteroevaluación y capacitación de pares
6. Desarrollar una estrategia de comunicación y divulgación de la AAPIA
7. Desarrollar el sistema interno de gestión de la calidad.
8. Realizar el documento de aplicación para la autorización ante el SINAES

Objetivos departamentales y su alineamiento:

| Objetivos del Departamento/Dirección | Contribución (Impacto) | | |
|--|----------------------------|---|---------------------------------------|
| | Objetivos Estratégico CFIA | Materias Fundamentales (RS) | Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) |
| 1. Desarrollar procesos de acreditación de programas de Ingeniería y de Arquitectura. | 8, 11,24,30 y 32 | 1. Asuntos de consumidores. 2. Participación y desarrollo de la comunidad. | 4,5,12,13,16 y 17 |
| 2. Ejecutar los acuerdos emanados del Consejo de Acreditación y las organizaciones internacionales de los que AAPIA es miembro signatario. | 8,11,24 y32 | 1. Asuntos de consumidores. 2. Participación y desarrollo de la comunidad. | 4,5,12,13,16 y 17 |
| 3. Mejorar los servicios que ofrece la AAPIA a partir de la consulta a las partes interesadas. | 23,24 y32 | 1. Asuntos de consumidores. 2. Participación y desarrollo de la comunidad. | 4,8,11,12,13 y17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1.1 Incentivar la participación en procesos de acreditación de programas de ING/ARQ

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|---|-------|--|------------------------|
| 1.1.1 Reunión con los responsables de las unidades académicas de calidad o afines y autoridades académicas de las universidades. | Cantidad de reuniones realizadas | Al menos 1 al mes | Anual | Ing. Daniel Hernández | Cuatrimestral |
| 1.1.2 Participación en Foros nacionales y/o internacionales sobre acreditación | Cantidad de participaciones | Al menos 2 al año | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |
| 1.1.3 Participación de las unidades académicas de calidad o afines y autoridades académicas en las actividades de capacitación e inducción programadas. | Cantidad de unidades académicas participantes | Participación de las 5 universidades identificadas como prioritarias. | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |
| 1.1.4 Divulgación de la AAPIA en organizaciones internacionales | Cantidad de actividades de divulgación realizadas | Divulgación en al menos tres foros internacionales: | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Anual |

OBJETIVO NO. 1.2: Actualizar criterios y procedimientos de acreditación

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|--|---|---------|--|------------------------|
| 1.2.1 Reunión de trabajo de los comités técnicos ING/ARQ | Cantidad de reuniones | Al menos 1 por cuatrimestre | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |
| 1.2.2 Actualización de los instrumentos de evaluación para la acreditación de programas de ING/ ARQ | Documento de los instrumentos de evaluación | Instrumentos actualizados al primer cuatrimestre del año. | Bianual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |
| 1.2.3 Investigación científica vinculada con la acreditación de programas | Diseño, ejecución e informe de la investigación realizados | Diseño y ejecución de la investigación durante el año. | Bianual | Ing. Daniel Hernández | Cuatrimestral |

OBJETIVO NO. 1.3: Desarrollar sesiones de capacitación de pares evaluadores, de inducción al modelo de acreditación y buenas prácticas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---|--|-------|--|------------------------|
| 1.3.1 Realización de las actividades de capacitación o inducción presenciales. | Cantidad de actividades realizadas de capacitación o de inducción | Al menos una al año | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |
| 1.3.2 Capacitación en línea | Sistema de capacitación probado y en funcionamiento | Al menos un ciclo de cursos de capacitación durante el año | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |

OBJETIVO NO. 1.4: Coadyuvar con el reconocimiento internacional de los programas acreditados.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|----------|-------|--|-------------------------|
| 1.4.1 Participación en la reunión Anual de la IEA-WA | Informe de la actividad | 1 al año | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |
| 1.4.2 Participación en la reunión Anual de la AL | Informe de la actividad | 1 al año | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |
| 1.4.3 Participación en la reunión anual de RIACES | Informe de la actividad | 1 al año | Anual | Ing. Daniel Hernández | Informe de la actividad |

OBJETIVO NO. 2.1: Ejecutar los acuerdos del Consejo de acreditación

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------|--|------------------------|
| 2.1.1 Seguimiento de acuerdos | Cantidad de acuerdos ejecutados | Todos los acuerdos ejecutados | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimestral |

OBJETIVO NO. 2.2: Ejecutar las actividades vinculadas al estatus de miembro pleno del WA, LA y RIACES

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|-----------------------------------|--|------------|--|------------------------|
| 2.2.1 Identificación de las actividades requeridas para mantener el estatus de miembro signatario. | Análisis terminado | Análisis actualizado al primer trimestre | Trimestral | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Trimestral |
| 2.2.2 Ejecución de las actividades requeridas | Informe de actividades ejecutadas | Actividades realizadas en el tiempo y nivel requerido. | Anual | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimstral |

OBJETIVO NO. 3.1: Realizar una encuesta de opinión sobre los servicios que ofrece la AAPIA.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---|--|-----------|--|------------------------|
| 3.1.1 Encuesta de opinión de los clientes, sobre los servicios que ofrece la AAPIA. | Aplicación de la encuesta y presentación de análisis de resultados al Consejo de Acreditación | Aplicar la encuesta el segundo semestre del año con una población meta de al menos el 90% de las escuelas con programas de ING/ARQ | Semestral | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Cuatrimstral |

OBJETIVO NO. 3.2: Lograr la autorización de la AAPIA por parte del SINAES y el reconocimiento de los programas acreditados.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|--|--------------|--|------------------------|
| 3.2.1 Preparar el documento de aplicación. | Documento completo | Documento completo en el primer cuatrimestre | Cuatrimstral | Ing. Daniel Hernández Ing. Celina Siles | Mensual |

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Fortalecer la imagen del CFIA y sus colegios miembros entre sus grupos de interés (profesionales de las ingenierías, de la arquitectura y empresas CFIA) y la opinión pública, mediante la utilización de los medios de comunicación del CFIA y los masivos del país, para ser referentes de excelencia profesional a nivel nacional e internacional en 2025.

PRINCIPALES RESULTADOS 2023

Valoración general

- Presencia en los medios de comunicación: Publicity.
- Impacto de Redes Sociales (visitación, interacciones, reproducciones y cantidad de seguidores).
- Número de Ediciones Revista CFIA Física (Cuatrimestral).
- Número de visitantes de la Revista Digital CFIA.
- Número de visitantes del Sitio Web CFIA.
- Rating y alcance de los Programas SINERGIA CFIA TV y Radio.
- Grado de satisfacción en los eventos que desarrolla el CFIA.
- Servicio al cliente los colegios miembros.

Los resultados logrados son positivos, demostrando el impacto generado a nivel de imagen del CFIA, sus colegios miembros y la sociedad civil.

Resultados por objetivo

OBJETIVO N.1 *Dar a conocer los aportes de nuestras profesiones de las ingenierías, la arquitectura, consultoría y construcción (CFIA) en la opinión pública, en 120 años de existencia del CFIA.*

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|--|---|-------|-------------------|--|
| Desarrollar una campaña de posicionamiento del aporte del CFIA a la sociedad costarricense, en el marco del 120 aniversario. | Alcance en medios digitales y medios de comunicación masiva | 1 | 100% | Se logró realizar de manera satisfactoria. |
| Promover eventos que permitan visualizar nuestra labor como CFIA en beneficio de la opinión pública. | Asistencia a los eventos | 2 | 100% | Se logró realizar de manera satisfactoria. |
| Potenciar en los medios de comunicación masiva la labor de un profesional CFIA en la vida diaria de los costarricenses. | Publicity | 4 | 100% | Se logró realizar de manera satisfactoria. |

OBJETIVO N.2 Fortalecer la comunicación con los profesionales en nuestras sedes regionales CFIA.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|---------------------------|---------------------------|-------------------|--|
| Generar informativos mensuales a nuestros profesionales CFIA. | Cantidad | 12 informativos mensuales | 60% | Se logró realizar de manera satisfactoria, sin embargo, por gran cantidad de eventos, no se logró completar al 100%. |
| Desarrollar talleres en las oficinas regionales del CFIA con la participación de la Junta Directiva General, colegios miembros y Mutualidad CFIA. | Asistencia | 5 visitas | 100% | Se logró realizar de manera satisfactoria, superando la cantidad de visitas a 6 y un impacto positivo. |
| Posicionar al CFIA en los medios de comunicación regional | Publicity | 5 | 100% | Se logró realizar de manera satisfactoria. |

OBJETIVO N.3 Dar a conocer los aportes de nuestras profesiones de las ingenierías, la arquitectura, consultoría y construcción (CFIA) en la opinión pública, en 120 años de existencia del CFIA.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | RESULTADO LOGRADO | COMENTARIOS |
|---|--|------------|-------------------|---|
| Producir transmisiones que visualmente sean más atractivas para los profesionales CFIA. | Cantidad de personas que visualizaron la transmisión | Entregable | 100% | Se logró realizar de manera satisfactoria. |
| Desarrollo de un nuevo sitio web del CFIA más ágil e interactivo para los clientes. | 100% | Entregable | 35% | Este año, la persona responsable de este desarrollo, tuvo que asignarse a las mejoras de APC2, por lo que, su proceso se retrasó en términos de avance. |
| Desarrollar contenido audiovisual para los medios de comunicación digital. | Cantidad de personas que visualizaron la transmisión | Entregable | 100% | Se logró realizar de manera satisfactoria. |

GESTIÓN 2024

Factores críticos de éxito

1. Contar con el equipo humano para llevar adelante los planteamientos de mejora de imagen corporativa.
2. Tener el presupuesto adecuado para desarrollar las estrategias de comunicación planteadas en el marco de la celebración del 120 aniversario del CFIA.

Directrices Estratégicas

1. Gestionar adecuadamente los esfuerzos de comunicación del CFIA.
2. Fortalecer el posicionamiento de la organización ante las partes interesadas.

Directrices Operativas

- Contar con el personal técnico y humano para desarrollar los objetivos planteados en términos de imagen corporativa.

Objetivos departamentales y su alineamiento

| OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO/DIRECCIÓN | CONTRIBUCIÓN (IMPACTO) | | |
|--|---|-----------------------------|--|
| | OBJETIVOS ESTRATÉGICO CFIA | MATERIAS FUNDAMENTALES (RS) | OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) |
| Objetivo 1: Fortalecer el posicionamiento de los criterios técnicos que brinda el CFIA como aporte la opinión pública, Gobierno, instituciones, medios de comunicación y la sociedad costarricense. | #5, #15, #17, #22, #25 | Materia #1, #4 | #4, #6,#7,#8,#9,#10,#11,#12,#13 ,#14,#15,#16,#17 |
| Objetivo 2: Promover el aporte del CFIA en la temática de sostenibilidad y cambio climático entre sus partes interesadas. | #3, #7,#8,#9,#11,#13 ,#14,#20,#29 | #1,#2,#3,#4 | #2, #5, #6,#7,#8 ,#11,#14 |
| Objetivo 3: Fortalecer la imagen del CFIA ante sus miembros y la sociedad en general en medios digitales. | #3, #4, #5, #6, #7, #8, #9, #10, #11 | Materia #1, #3,#4,#5,#7 | #4,#5,#7, #8,#9,#11,#12, #13, #16,#17 |

PLAN OPERATIVO 2024:

OBJETIVO NO. 1: Fortalecer el posicionamiento de los criterios técnicos que brinda el CFIA como aporte la opinión pública, Gobierno, instituciones, medios de comunicación y la sociedad costarricense.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|----------------------------------|-------|-------|--|------------------------|
| Desarrollar espacios de diálogo técnico para exponer las posiciones del CFIA. | Cantidad de eventos | 5 | Anual | RRPP, Prensa, Jefatura, Diseño Gráfico, Producción Audiovisual | Bimensual |
| Gestión de prensa con los medios de comunicación para generar publicity para el CFIA. | Cantidad de gestiones con prensa | 4 | Anual | Jefatura y Periodista | Semestral |

OBJETIVO NO. 2: Promover el aporte del CFIA en la temática de sostenibilidad y cambio climático entre sus partes interesadas.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|---|---------------------------------|-------|-------|--|------------------------|
| Gestionar en medios de comunicación nacional y medios de comunicación del CFIA, el trabajo del CFIA en este tema. | Cantidad de gestiones de prensa | 3 | Anual | Prensa, Jefatura | Trimestral |
| Diseñar la imagen corporativa del CFIA en las distintas aplicaciones de desarrollo de la temática | Entregables | 1 | Anual | Diseño Gráfico, Producción Audiovisual | Semestral |

OBJETIVO NO. 3: Fortalecer la imagen del CFIA ante sus miembros y la sociedad en general en medios digitales.

| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO | METAS | PLAZO | RESPONSABLE | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|--|---------------------------|------------|-------|--------------------------------------|------------------------|
| Desarrollo de un nuevo sitio web del CFIA más ágil e interactivo para los clientes. | Entregable | I Semestre | 100% | Diseñadora Web- UX | Mensual |
| Potenciar las redes sociales del CFIA, para dar a conocer informaciones de valor a nuestros profesionales. | Alcance | Anual | 50% | Community Manager- Diseñador gráfico | Mensual |