

Oficina de Servicios Generales

Informe de Labores 2011
Oficina de Servicios Generales
Vicerrectoría Ejecutiva
Ing. Laura Vargas Badilla, MBA

Información general

Objetivo general de la dependencia: Otorgar con prontitud y eficacia los servicios en las áreas de desarrollo de proyectos constructivos y remodelaciones, y áreas de apoyo como limpieza, mensajería, seguridad, transportes, almacén general y mantenimiento para todas las unidades administrativas y dependencias de la institución que así lo requieran, desarrollando la logística y programas administrativos necesarios para el buen cumplimiento de sus funciones.

Introducción

La Oficina de Servicios Generales en su objetivo de apoyar el proceso docente realiza un trabajo para la atención de las necesidades básicas como son la prestación de servicios, logística y aprovisionamiento. El trabajo de la oficina está basado en la integración de seis unidades a saber: la Unidad de Proyectos, la Unidad de Mantenimiento, la Unidad de Aseo, la Unidad de Mensajería y Seguridad, la Unidad de Transportes y el Almacén General.

El 2011 siguiendo con las políticas establecidas desde el año 2010 de austeridad y reducción del gasto, se realizaron las metas y actividades con mayor control de manera que se buscó la mayor eficiencia posible. En función de rendir informe sobre la gestión de la Oficina de Servicios Generales en el 2011 se presenta en forma generalizada los eventos más importantes desarrollados, por cada una de las unidades que la conforman, dado que las acciones operativas son desarrolladas por el personal de dichas unidades, y las que guardan coordinación y retroalimentación entre los encargados de la unidad y la jefatura de la oficina. Los logros de cada unidad son reflejo de la labor de cada uno de los encargados de cada área, en conjunto con los más de cien colaboradores que la conforman y la jefatura.

INFORME DE LABORES

Logros obtenidos durante el año

Con el objeto darle orden y comprensión a los logros alcanzados, dada la variedad de las funciones de la Oficina de Servicios Generales, se van a ir a bordando por cada una de las unidades que las desarrollaron.

Unidad de Proyectos

Oficina de Servicios Generales

En la Unidad de Proyectos se continuo este año apoyando por medio de la participación en la Comisión de Infraestructura y aporte de documentos técnicos que faciliten y sustente la aprobación y ejecución del Proyecto de financiamiento de cincuenta millones de dólares que se enmarca en un empréstito entre el Gobierno de Costa Rica y el Banco Mundial. Para dicho proyecto a nivel de la jefatura de la Oficina de Servicios Generales se apoyo no solo la parte técnica de las construcciones si toda la documentación relacionada con el equipamiento y la conectividad propuesta para los desarrollos constructivos nuevos, como de los actuales centros universitarios e infraestructura en general con que cuenta la Universidad que se vayan a acondicionar. Adicionalmente se apoyó en la formulación del presupuesto, la definición de especificaciones técnicas y cronogramas de ejecución.

Por vía de consultoría externa se contrataron dos diseños estructurales, cuatro electro-mecánicos, uno topográfico, uno específico de instalación de gas para un laboratorio de ciencias y dos estudios geotécnicos de suelos, los que se detallan en el cuadro 1.

Cuadro 1 Trabajos ejecutados vía consultoría externa en 2020

Estructural	Diseño Reforzamiento Estructural	Edificio A Sede Central	¢ 10 140 000
Estructural	Inspección Estructural	Edificio Aulas II Nivel C.U. Alajuela	¢ 1 399 980
Estructural	Diseño Estruct. Escaleras Emergencia	Edificio A Sede Central	¢ 250 000
Electro-Mecan.	Inspección Electromecánica	Edificio Aulas II Nivel C.U. Alajuela	¢ 2 279 521
Electro-Mecan.	Inspección Electromecánica	Centro Universitario Pavón Los Ch.	¢ 4 036 694
Electro-Mecan.	Planos Electromecánicos	Centro Universitario Parrita	¢ 1 700 000
Electro-Mecan.	Planos Electromecánicos	Centro Universitario Parrita	¢ 1 700 000
Instalación Gas	Instalación Sistema Gas y Agua	Laboratorio Químico UNED Cañas	¢ 2 223 375
Topografía	Levantamientos y Catastro	Lote UNED Monteverde	¢ 220 000
Laboratorio	Estudio Geotécnico Mecánica Suelos	Lote San Vito	¢ 1 259 450
Laboratorio	Estudio Geotécnico Mecánica Suelos	Lote UNED Cartago (Casa Jesús J.)	¢ 298 150
TOTAL			¢25 507 170

Fuente: Unidad de Proyectos, SERGE 2011 (ela)

Con el personal interno de la Unidad se concretaron la ejecución de 20 proyectos de construcción y remodelación de oficinas, que se detallan en el cuadro 2. Entre ellas se destacan las siguientes. La construcción Edificio Aulas II Nivel, en el Centro Universitario de Alajuela como sede interuniversitaria, por medio de la Licitación Pública 2010LN-00004-99999 se contrató la empresa ROCA S.A; total de la obra ascendió a ¢190.256.253,00. La construcción del Centro Universitario Pavón de los Chiles, mediante la Licitación Pública 2010LN-000002-99999, adjudicada a la empresa Constructora COFAM LTDA, el costo de esta obra fue de ¢ 558 712 495,58. La misma fue recibida preliminarmente en octubre de 2011 quedando pendiente la conexión eléctrica por parte del ICE.

Oficina de Servicios Generales

Entre otros proyectos de menor envergadura que se ejecutaron en el año 2011 se pueden mencionar: la Construcción Comedor OFIDIVE, en la Sede Central por un ¢ 4 656 357,59; la Construcción Bodega para la Unidad de Mantenimiento, en la Sede Central con una inversión de ¢ 5 885 959,63.

Es importante resaltar entre las labores realizadas por los funcionarios de esta unidad con el apoyo y trabajo directo de la jefatura de oficina en la Comisión de Infraestructura Institucional, se siguieron coordinando las acciones y dando seguimiento a los procesos de donación de terrenos para x terrenos: Cobano, Desamparados, Jicaral, Laurel, Liberia, Monteverde, Nicoya, Playa Blanca, San Marcos, San Vito; Siquirres, Turrúbares, Turrucare, y Upala.

Unidad de Mantenimiento

La Unidad de Mantenimiento ejecutó un total de 2332 órdenes de trabajo más de un 36% que las ejecutadas en el año 2010, de las cuales 889 se ejecutaron por medio de contratistas externos. Y específicamente en el caso del área de cómputo la atención aumento pasando de 408 en el año 2010 a 747 en el 2011, un 83% de aumento, lo anterior debido a que para la atención del área de cómputo se contó con tres técnicos de tiempo completo y para el segundo semestre con cuatro técnicos. De las ordenes ejecutadas a nivel interno (370) el 25% representa trabajo eléctricos, un 52% trabajos de cómputo y el restante 22% trabajo mecánicos realizados por los operarios de taller de naturaleza variada como trabajos de albañilería, fontanería, ebanistería y cerrajería.

Dentro de las actividades de Mantenimiento más sobresalientes efectuadas en el año se rescatan el cableado estructurado del nuevo estudio de radio y de la bodega para la Dirección de Producción de Materiales. La reparación de la acera entre el edificio A y B, se barnizaron todos los pasamanos de los edificio B y C, se realizaron cerramientos para evitar los daños de la plaga de palomas en el edificio B. Además con el apoyo y supervisión del ICE se realizó la mejora miento Sistema SPT(colocación circuito de malla con electrodo electrodo electroquímico) para la protección Central Telefónica.

Se realizaron trabajos de pintura de magnitudes consideradas en la sede central en Sabanilla en donde se pintaron las aulas del Paraninfo, las verjas del parqueo norte, tapas y parrillas; y los parasoles de todo el edificio A y B; lo que contemplo también el lavado de los edificio A y B en las partes de cemento expuesto y techos. Por los daños causados por el temblor del 13 de mayo, se realizó la remodelación completa que incluyó paredes livianas, pintura, cambio de lámparas, cableado estructurado de voz, datos y potencia en los niveles cinco y seis del edificio A. En la editorial se realizó se realizó una inspección energéticas para proponer un sistema de protección de picos y otros incidentes que pueden dañar los nuevos equipos cada vez más digitales.

Se siguieron realizando actividades para el cumplimiento con la ley 7600, con la colocación de rampas, apertura de puertas, adecuación de mostradores de atención y

Oficina de Servicios Generales

adecuación de servicios sanitarios, en centros universitarios como Cartago, Limón, San José, San Marcos, Siquirres, en la sede central y en otras edificaciones como el edificio de aulas del SEP.

Se atendió diversas necesidades de pintura, mejora de techos y cielorrasos, marcos de ventanas, cambio de vidrios, cableado e instalaciones eléctricas de potencia, voz y datos, limpieza de tanques de agua, reparación de acometidas eléctricas, cambio de luminarias y lámparas, en los centros universitarios; tanto por remodelaciones de oficinas como por mantenimiento o fortalecimiento de sistema existente, en San José, San Carlos, Limón, Cartago, Heredia, Jicaral, Ciudad Neilly, Osa, Puntarenas, Upala, Sarapiquí, Orotina, Alajuela.

Un valioso aporte también constituye en la gestión de Mantenimiento, el desempeño eficiente de los compañeros del área de soporte de Cómputo, los cuales dieron durante todo el año una muestra de compromiso tanto en la reparación de equipos, mantenimiento de software, revisión de equipo nuevo, así como el apoyo en matrícula, giras y eventos especiales de la institución. No puedo dejar de lado el resto de compañeros de las otras áreas quienes igualmente cumplieron eficientemente sus labores.

En el 2011 se hizo un recuento de la cantidad de equipo de oficina y mobiliario reparado sumando un total del 691 activos un 43% más que el año anterior, de los cuales las de mayor volumen fueron el 23% de impresoras y el 34% de sillas de todo tipo.

También se cumplió con las rutinas de mantenimiento preventivo de todos los aires acondicionados de la institución, sistemas de bombas, ubicados tanto en Sede Central como en los diferentes Centros Universitarios; esto por contrataciones específicas o contratos regulares.

Se ejecutaron algunas actividades que regularmente que no constan a través de solicitudes de trabajo por ejemplo: el mantenimiento de zonas verdes y el mantenimiento que realizaron personal desatacado para manteniendo en centros universitarios como San José, Turrialba, Cañas y Perez Zeledón; del cual no se lleva un registro detallado pero todas las labores pero que constituyen un valioso aporte en cuanto a mejoras de dichos inmuebles.

Unidad de Mensajería y Seguridad

Para el año 2011 con el apoyo de la encargada de la unidad de mensajería y seguridad se logró continuar con la rotación, cambio de coordinadores de los grupos, renovación de portación de armas, reducción de las horas extras y mayor control en el manejo de las vacaciones. Así también se visitaron los 36 centros universitarios para la realización de inspección y recomendaciones de seguridad, lo que permitió también el estandarizar los procedimientos de esta área en todo el centro universitario incluyendo aquellos que la seguridad se brinda por medio de un contrato a una empresa externa. Con las empresas externa contratadas se revisaron el cumplimiento de requisitos del cartel y el envío de los

Oficina de Servicios Generales

informes periódicos de anomalías. Se contrató seguridad privada para el Centro universitario de La Cruz.

Adicionalmente se desarrollo un plan piloto para el uso de una repetidora de radio lo que permitió enlazar las comunicaciones con edificaciones de la UNED más alejadas de la sede central entre las que destacan, CONED, Centro Universitario de San José, Casona de Cartago, edificio de extensión. Para ello se conto con el apoyo directo de la Vcicerrectoría Ejecutiva para la compra de radios de comunicación. Y por medio del presupuesto se renovaron algunos equipos como cinturones y se pudo llevar a todos los oficiales a una práctica de tiro; también se incursionó en la compra de cuatro nuevas armas no letales, como un plan piloto del tipo de protección que debe de existir en una institución de educación.

En la sede central se mejoró en el manejo de los parqueos institucionales, lográndose recuperar la línea amarilla donde no se debe de parquear automóviles y algunas zonas de seguridad, así también se logro formalizar el acuerdo de restricción vehicular de ingreso a los parqueos a aplicarse en febrero del 2012. Y se aumentó la cantidad de edificio con alarma, instalándose nuevas en el Edificio del SEP y el consultorio medico y se instalaron nuevas cámaras de seguridad en el programa de gestión Local y el edificio del SEP, lo que permite un monitoreo constante a través de la internet.

Desde inicios del 2011 se logró impartir diez cursos de capacitación a todos los oficiales con el apoyo de la Dirección de Extensión y el contacto de expertos nacionales e internacionales, en temáticas como: liderazgo para una comunicación sin violencia, toma de edificaciones, manejo de extintores, principios de incendios, descripción de sospechosos por las características fisicocromaticas, principios de auditoría forense, defensa personal, técnicas de aprensión, seguridad de instalaciones, arme y desarme de armas de fuego y manejo de conflictos.

Sin embargo el mayor logro de la unidad en el 2011, fue el cambio de horario que se tubo por más de 10 años en la institución para los oficiales de seguridad contratados por planilla. Los cuales pasaron a un nuevo horario a partir de del 1 de diciembre, el cual cumple con lo que establece la Constitución Política de Costa Rica y el Código de Trabajo. Para ellos fue necesario que la Oficina de Servicios Generales y la Coordinación de Mensajería y Seguridad, llevara a cabo una serie de reuniones con todos los Oficiales de Seguridad, para exponerles varias alternativas y con las autoridades para que comprendieran el nuevo funcionamiento. Otras acciones para la mejora de las condiciones están que se logó la incorporación del el tercer Oficial en cuatro centros universitarios Pamares, San Marcos de Tarrazu, Nicoya, quedándoles jornadas de horas laborales y se logró formalizar el nombramiento en propiedad para 12 Oficiales.

Unidad de Almacén General

Oficina de Servicios Generales

En el año 2011 en forma general aumentó la cantidad activos ingresados en el Almacén general, mientras que la cantidad de suministros en general se mantuvo estable casi la misma cantidad del año 2010, solo en los suministros de la editorial se presentó una disminución del 44% en el ingreso. El detalle en valor de estos movimientos se muestra en el cuadro 2. En cuanto a las salidas aumento en general a más del 150%, a salida de suministros y de activos aumentaron, atendiéndose igual las salidas de la bodega de editorial. Da la cantidad de material y equipo trasegado, así como el aumento de equipo y mobiliario en desuso que se ingreso, se hizo necesario la renovación del alquiler de la bodega ubicada en Tibás.

Cuadro 2- Compras generales y activos adquiridos

Nº	BODEGAS DE PROCESO	ENTRADAS ¢	SALIDAS ¢
1	Bodega Central	¢ 388233854,42	¢ 258070618,79
2	Activos bodega central	¢ 414136800,33	¢ 352468993,26
3	Bodega de la Editorial	¢ 332805484,99	¢ 254925093,96
	Total General	¢ 1.135.176.139,74	¢ 865.464.706,01

Fuente: Almacén General UNED

Toda esta cantidad de movimientos en específico en cuento a activos genero la elaboración de 1405 vales. En el cuadro 3 se detallan los montos de los movimientos generados en las bodegas del Almacén General por meses del año 2011.

Cuadro 3- Movimientos por meses en las Bodegas del Almacén General.

	ACTIVOS	MATERIALES ALMACEN	SALIDAS ALMACEN	MATERIALES EDITORIAL	SALIDAS EDITORIAL
ENERO	¢ 10.608.211,74	¢ 3.132.505,19	¢ 13.559.316,83	¢18.151.529,53	¢8.407.805,43
FEBRERO	¢ 46.199.624,76	¢ 66.596.021,91	¢ 16.092.385,94	¢19.653.813,61	¢20.305.460,42
MARZO	¢ 78.100.508,85	¢ 36.478.594,61	¢ 26.530.513,70	¢113.593.370,61	¢35.663.949,94
ABRIL	¢ 57.891.338,67	¢ 41.962.253,92	¢ 18.966.270,67	¢861.567,76	¢15.530.860,74
MAYO	¢ 23.108.587,74	¢ 62.482.969,11	¢ 34.320.011,83	¢43.567.118,51	¢26.787.769,74
JUNIO	¢ 51.086.104,08	¢ 47.293.318,32	¢ 22.416.867,09	¢6.776.872,17	¢25.945.075,14
JULIO	¢ 17.511.416,81	¢ 30.441.333,99	¢ 21.263.315,69	¢5.521.333,55	¢15.928.586,70
AGOSTO	¢ 14.243.762,47	¢ 11.543.036,02	¢ 12.479.735,71	¢17.469.984,86	¢17.894.316,71
SETIEMBRE	¢ 18.464.144,65	¢ 9.382.198,79	¢ 21.457.546,11	¢2.291.360,00	¢24.602.001,32
OCTUBRE	¢ 14.669.416,56	¢ 36.894.041,00	¢ 25.719.752,00	¢3.787.078,39	¢19.957.196,82
NOVIEMBRE	¢ 41.171.753,85	¢ 20.400.767,00	¢ 33.289.685,00	¢78.086.515,00	¢14.681.334,00
DICIEMBRE	¢ 41.081.930,15	¢ 21.626.814,56	¢ 11.975.218,22	¢23.044.941,00	¢29.220.737,00
TOTALES	¢ 414.136.800,33	¢ 388.233.854,42	¢ 258.070.618,79	¢332.805.484,99	¢254.925.093,96
Total de entradas : (Activos, Almacén y Editorial)	¢ 1.135.176.139,74	Total de salidas : (Almacén mat y Act y Editorial)	¢3.787.078,39		

Oficina de Servicios Generales

Fuente: Almacén General UNED

Unidad de Aseo

La unidad de aseo por medio de sus labores ordinarias siguió brindando sus servicios con regularidad en el año 2011. De igual forma que en el año 2010, se le requirió como apoyo espacial para la remodelación y reacondicionamiento de la Escuela de Ciencias exactas y naturales, y el apoyo al traslado de mobiliario modular hacia la Escuela de Ciencias de la Educación. Adicionalmente a apoyo el traslado de local del Centro Universitario de Osa para el cual se alquilaron unas instalaciones fuera del Colegio y más céntricas en Palmar Norte.

Es de destacar en esta unidad el control del consumo de suministros que se realiza dado que debido a ello, se pudo detectar un error en el tipo de papel higiénico entregado por la empresa adjudicada, y de acuerdo con las gestiones realizadas se logró la reposición del faltante hacia la UNED.

Unidad de Transportes

En cuanto a las labores de esta Unidad durante el año 2011, se presentaron muchos cambios y mejoras en la gestión en general. Se gestionaron la compra de varios vehículos entre los que se pueden mencionar el asignado a la rectoría por cuanto el anterior ya contaba con más de 11 años de funcionamiento y empezaba a representar un gasto significativo en mantenimiento. Adicionalmente se gestionó la compra de un vehículo explosivo para la Unidad de mantenimiento, con los requerimientos del caso, esta licitación se debe volver a publicar por cuanto quedó desierta, y se espera que para el mes de febrero del 2012 ingrese el nuevo camión adquirido con más capacidad lo que ayudará a reducir la cantidad de giras de entrega de libros y hacer un uso eficiente de combustible y tiempo.

Uno de los logros a mencionar por esta unidad es que se puso como plan piloto en coordinación con la Oficina de Distribución y Ventas y la Dirección de Centros, para la entrega y recibo de encomiendas de todo tipo de material y así evitar el pago que se estaba dando con Correos de Costa Rica, los resultados han sido muy satisfactorios por la seguridad y frecuencia de los envíos, La valoración económica de los ahorros se generará en el 2012 para poder pasar del plan piloto a una formalidad de operación.

Durante el año 2011 se siguió trabajando con éxito en el sistema automático de solicitudes de transporte y en el control de giras por medio de los dispositivos GPS, sin embargo esta última medida se debe generalizar a todas las unidades de la flota institucional.

Oficina de Servicios Generales

Limitaciones y Alternativas de solución enfrentadas para las limitaciones durante este período.

Como se ha mencionado en el último quinquenio las principales limitaciones de la Oficina de Servicios Generales para poder brindar un servicio de mayor calidad y acorde a las necesidades es la falta y el limitado recursos humano con que cuenta, así como el presupuesto asignado. Debido que la Oficina de Servicios Generales ha crecido de manera más lenta que lo que crece la Universidad en general; siendo necesario que las autoridades universitarias hagan un balance, de la necesidad de un crecimiento controlado y equilibrado del área académica relación al área administrativa y de apoyo.

Entre estas necesidades cabe resaltar el poder otorgar plazas a los funcionarios que se encuentran por servicios especiales en las áreas de aseo, seguridad y transportes, renovar por lo menos la mitad de la flotilla vehicular, y el poder contar con un stock de repuesto para las áreas de mantenimiento, transportes y aseo. Así como contar con el apoyo de recursos humanos para poder llevar acabo cursos de capacitación en el área de mecánica básica, mantenimiento de aires acondicionados, sistemas de bombas, actualizaciones profesionales para los arquitectos y otros profesionales y técnicos.