



2 | **PLAN OPERATIVO Y**
2 | **PRESUPUESTO**
3

TABLA DE CONTENIDO

CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL CFIA	4
DIRECCIÓN DE EJERCICIO PROFESIONAL (DEP)	68
DEPARTAMENTO DE FORMACION PROFESIONAL (DFP)	81
CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CRC).....	106
CENTRO DE ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN (CAV).....	117
DEPARTAMENTO DE TRIBUNALES DE HONOR (DTH).....	123
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	129
DEPARTAMENTO TRÁMITE DE PROYECTOS	134
DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PROYECTOS	140
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	154
DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES.....	177
DEPARTAMENTO INGENIERÍA DE PROCESOS.....	192
UNIDAD DE INSPECCIÓN Y CONTROL ELÉCTRICO (UICE)	198
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....	204
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	212
DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE.....	222
DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN.....	229
UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES.....	244
DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO.....	253
OFICINA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	264
DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS TÉCNICOS	270
UNIDAD DE INNOVACIÓN ESTRATÉGICA.....	274
UNIDAD DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO (UCCGR)	281
SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA	287
UNIDAD DE GESTIÓN BIM (BUILDING INFORMATION MODELING).....	315
DEPARTAMENTOS QUE REPORTAN A DIRECCIÓN EJECUTVA	322
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES.....	322
AGENCIA DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA.....	335
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN.....	346
UNIDAD DE COMITÉS Y REPRESENTACIONES.....	353
PROPUESTA DE PRESUPUESTO 2023	362

2 | CONTEXTO 2 3 | 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 activa 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**.



Puntos de contacto que generan momentos de la verdad

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



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 2023

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”:

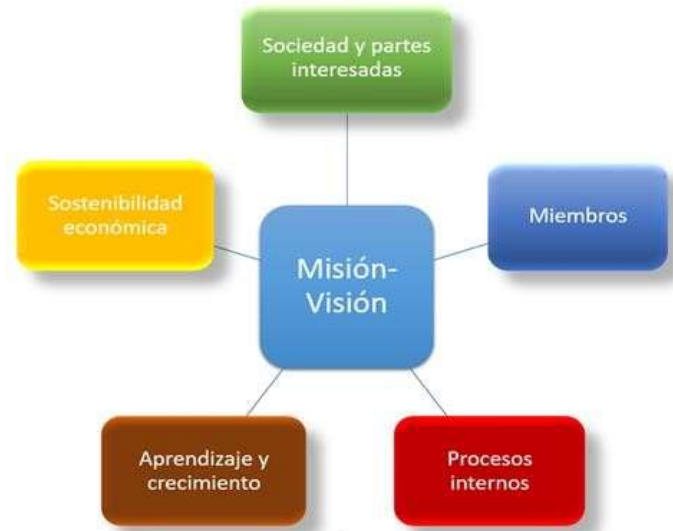
- a) Capital organizativo
- b) Capital humano
- c) Capital informativo

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	Objetivos Estratégicos	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Principios de Pacto Global	
Sociedad y partes interesadas	Ordenamiento territorial	1	Infuir 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	Infuir 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
	Desarrollo de la infraestructura nacional	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
	Desarrollo organizacional	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
	Sostenibilidad	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	Objetivos Estratégicos	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Principios de Pacto Global	
Miembros	Regulación del ejercicio profesional	6	Generar normativa técnica, ética jurídica, para el ejercicio profesional.		Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción
		7	Infuir y asesorar en el marco normativo externo que incide en el ejercicio profesional.		Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción
	Desarrollo integral del profesional	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
	Control del ejercicio profesional	11	Valar 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 CFIA, para garantizar el cumplimiento del marco jurídico y técnico.		Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción

Perspectivas	Líneas estratégicas	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 CFIA.		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 regulatorios 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	Líneas estratégicas	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	ODS	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 ¹devida 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:

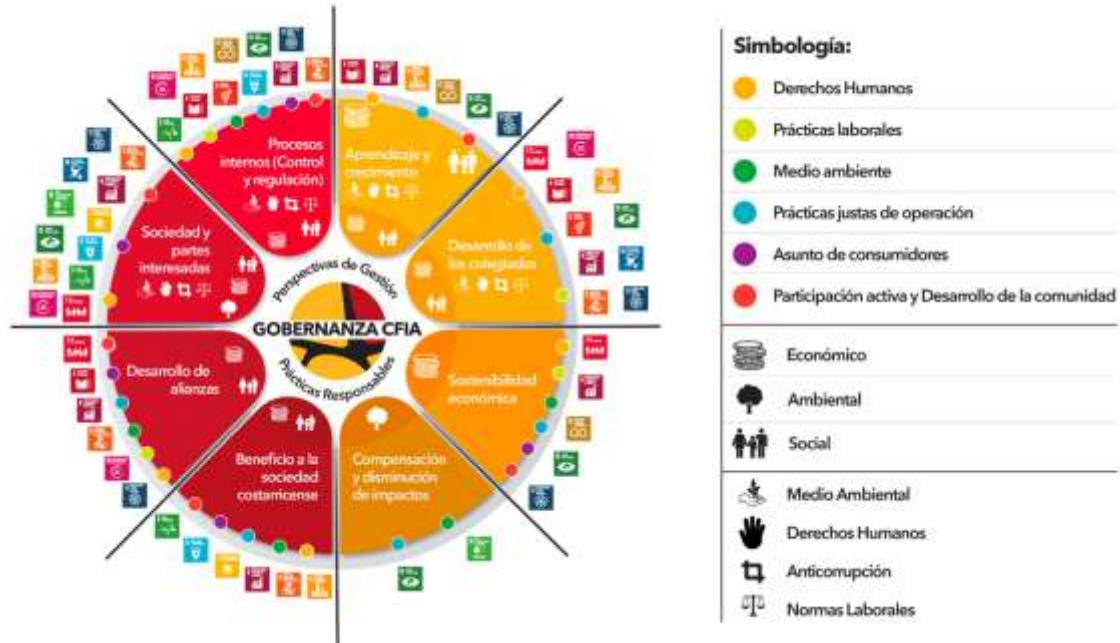
- Combate a la pobreza
- Producción y consumo sostenible
- Infraestructura y comunidades sostenibles

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”:



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.

El año **2022** fue un año se destacó por la continuación del efecto causado por la pandemia por el COVID19 y la transición hacia el periodo postpandemia. 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.

Cuatro 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

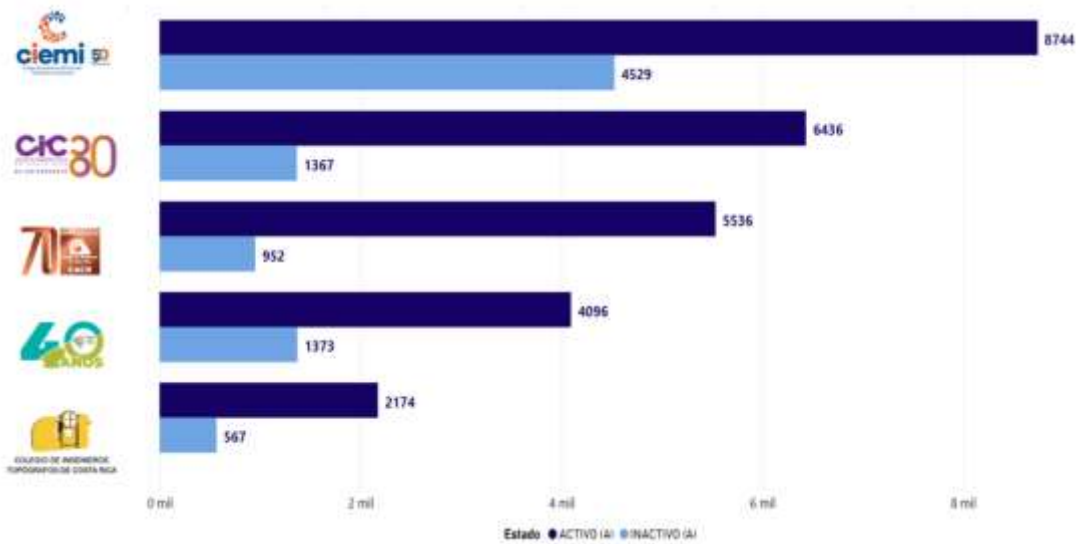
4- Sostenibilidad:

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>



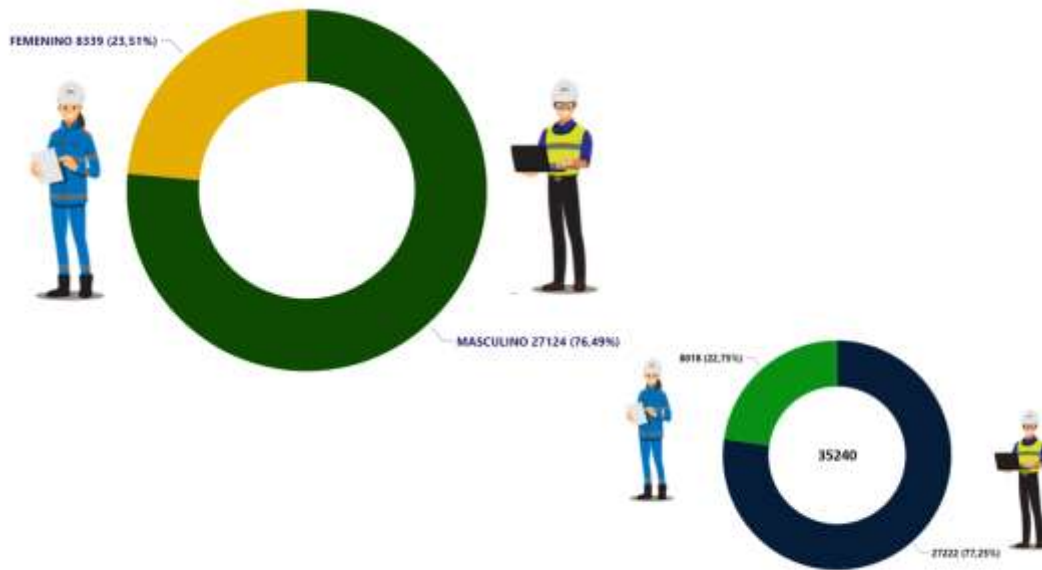
Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte a Set 2022)

Para el periodo del **2021 al 2022**, la cantidad total de miembros registrados es de **35 463** y el crecimiento promedio de miembros, para ese mismo periodo, fue de **3%**

Año	ciemi 50		CIC 30		70 años		40 años		Colegio de Ingeniería Topógrafos de Costa Rica		cfia	
	Activos	Inactivos	Activos	Inactivos	Activos	Inactivos	Activos	Inactivos	Activos	Inactivos	Activos	Inactivos
2021	8518	4273	6242	1265	5388	881	4048	1286	2135	540	26311	8245
2022	8744	4529	6436	1367	5536	952	4096	1373	2174	567	26721	8742
Variación	3%	6%	3%	8%	8%	8%	1%	7%	9%	3%	2%	6%

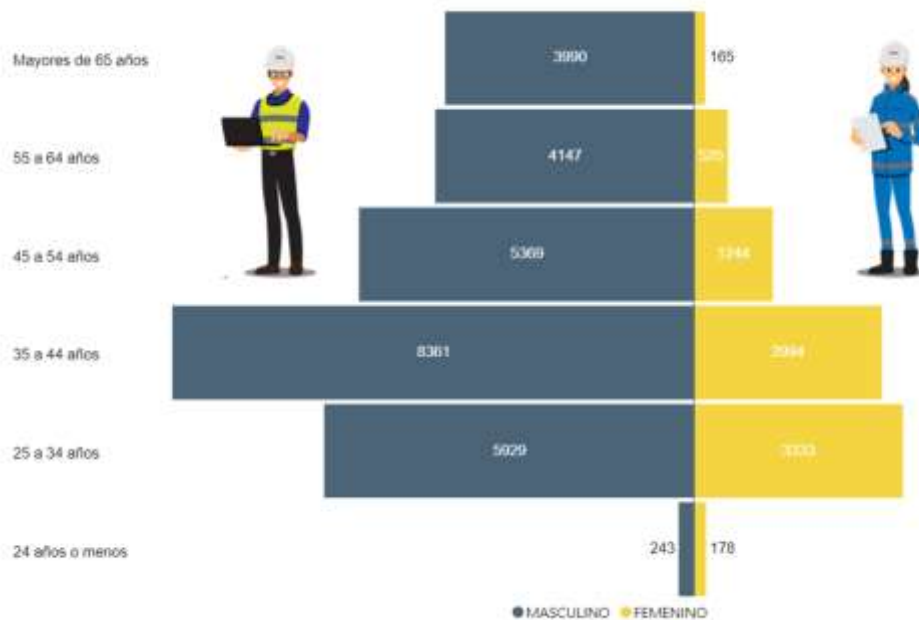
Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte setiembre 2022)

La distribución de miembros, entre hombres y mujeres, durante el periodo **2021 al 2022** tuvo una leve variación de **0.75%**, hacia el decrecimiento de mujeres.

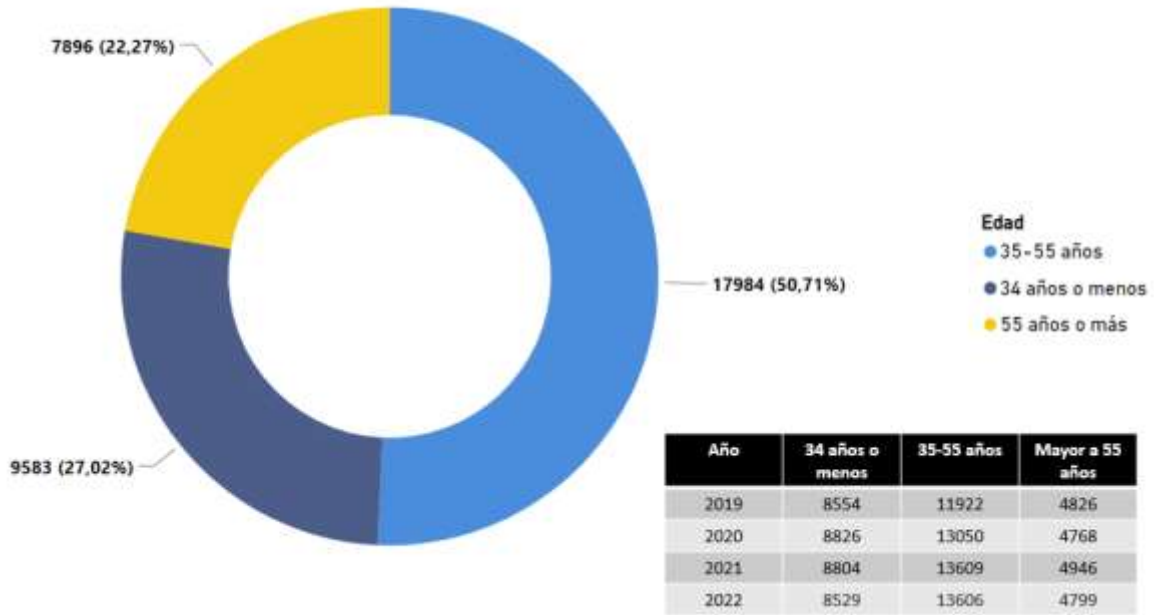


Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte setiembre 2022)

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.

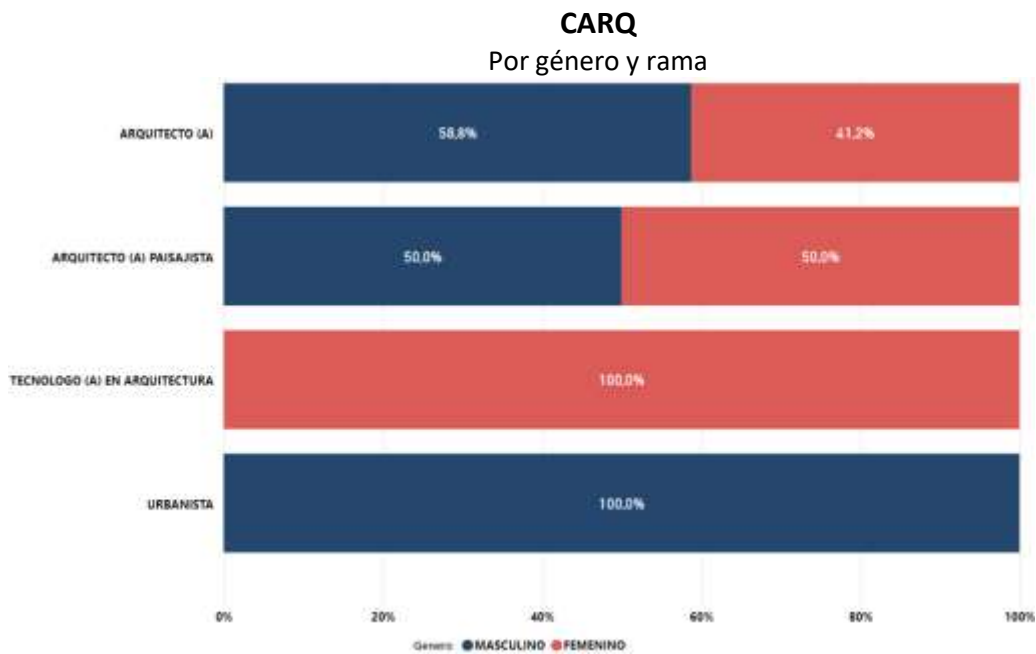


Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte setiembre 2022)



Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte setiembre 2022)

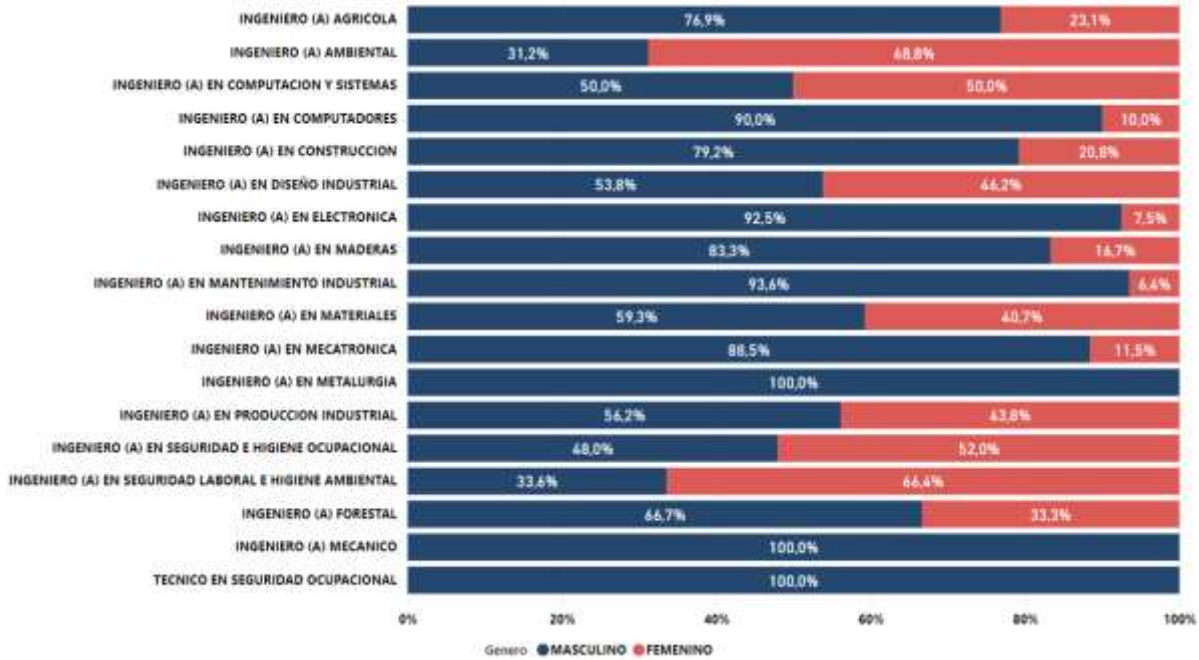
Una mirada a las especialidades del CFIA



Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2022)

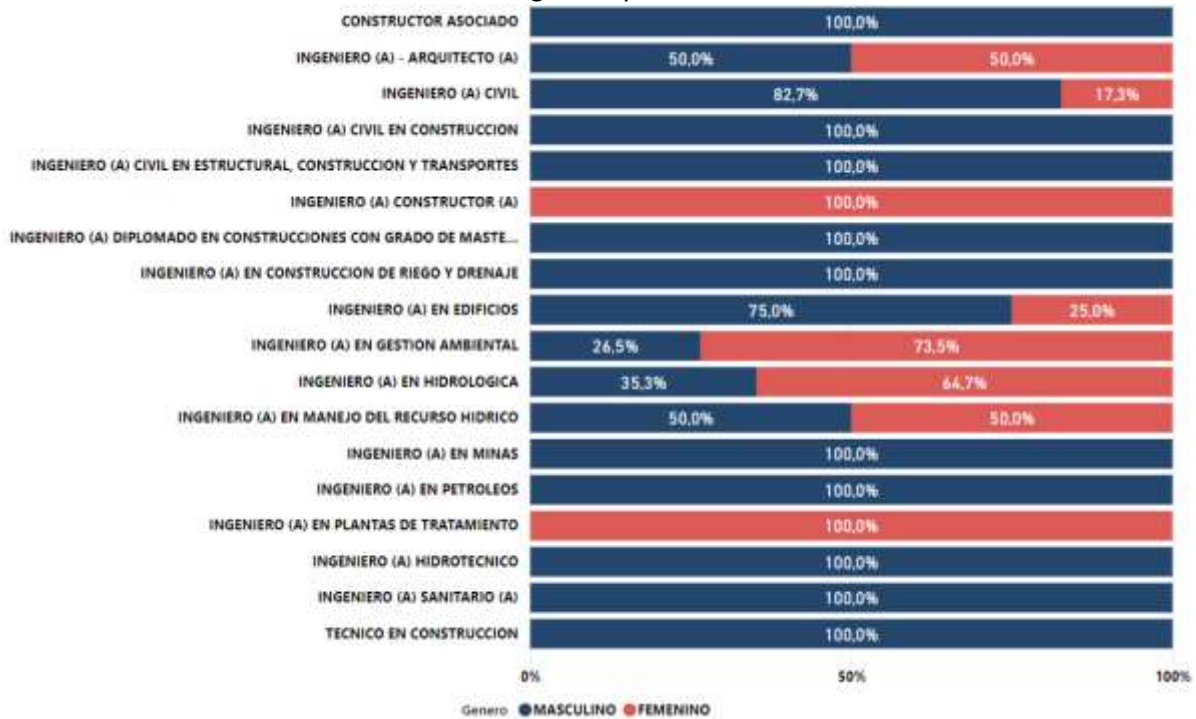
CITEC

Por género y rama



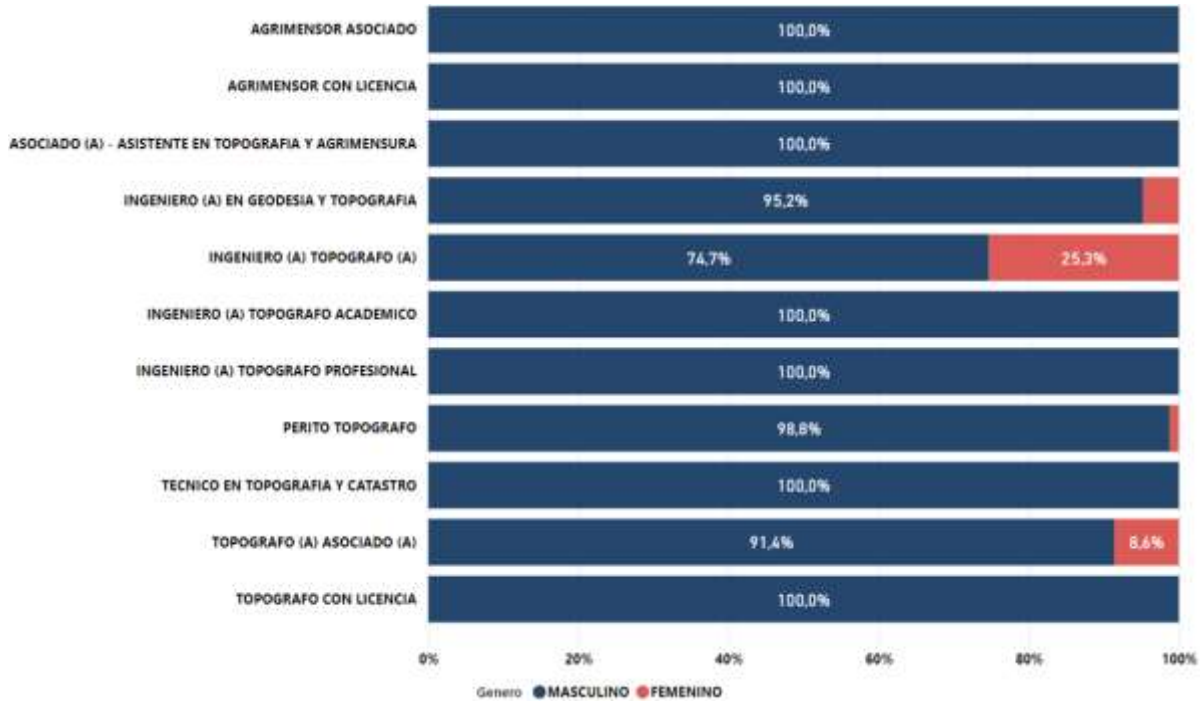
CIC

Por género y rama



Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2022)

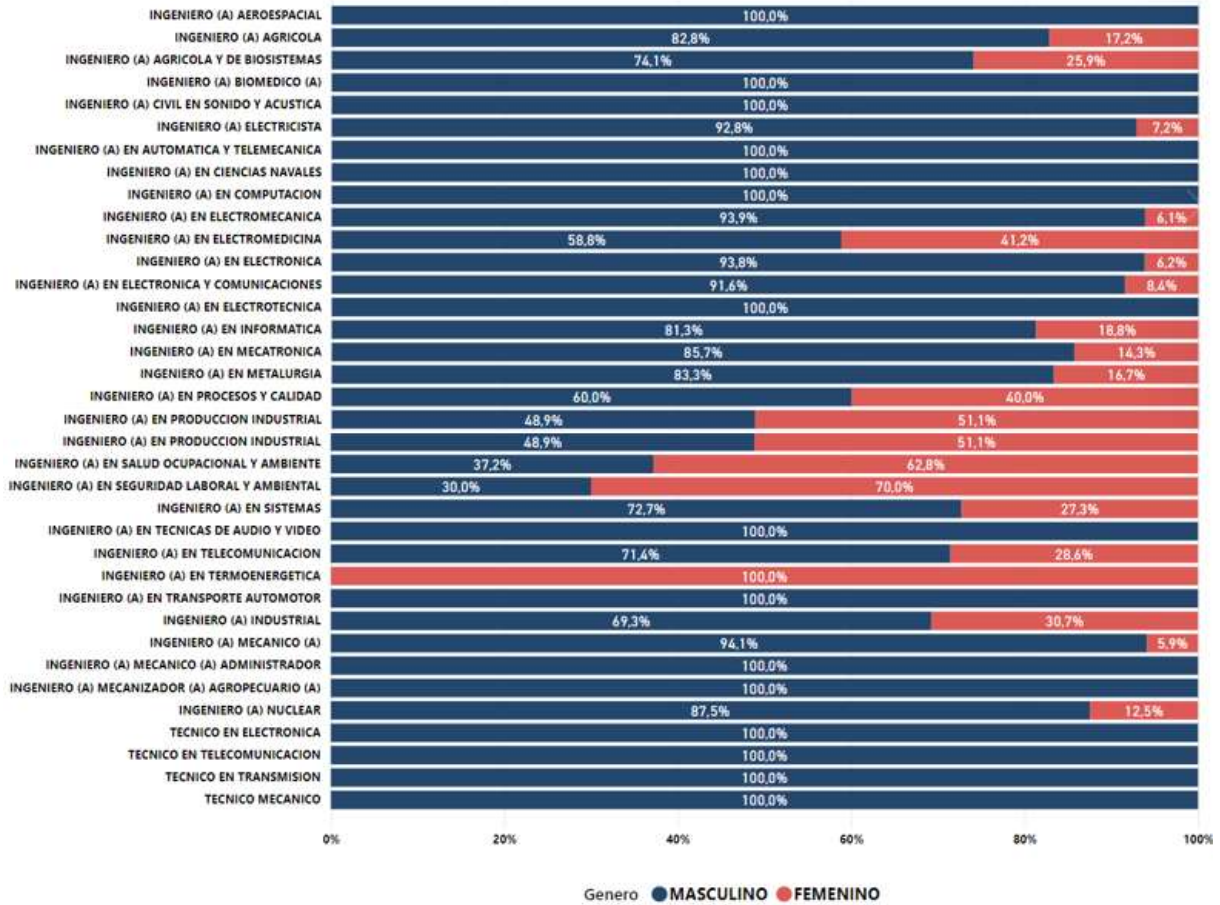
CIT Por género y rama



Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2022)

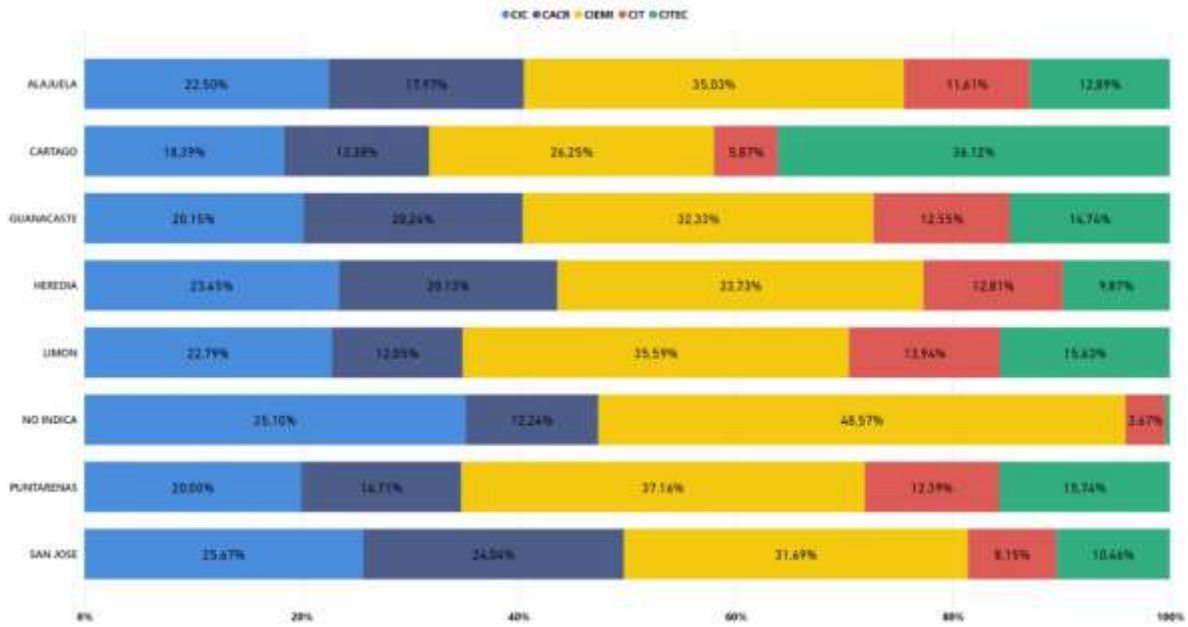
CIEMI

Por género y rama



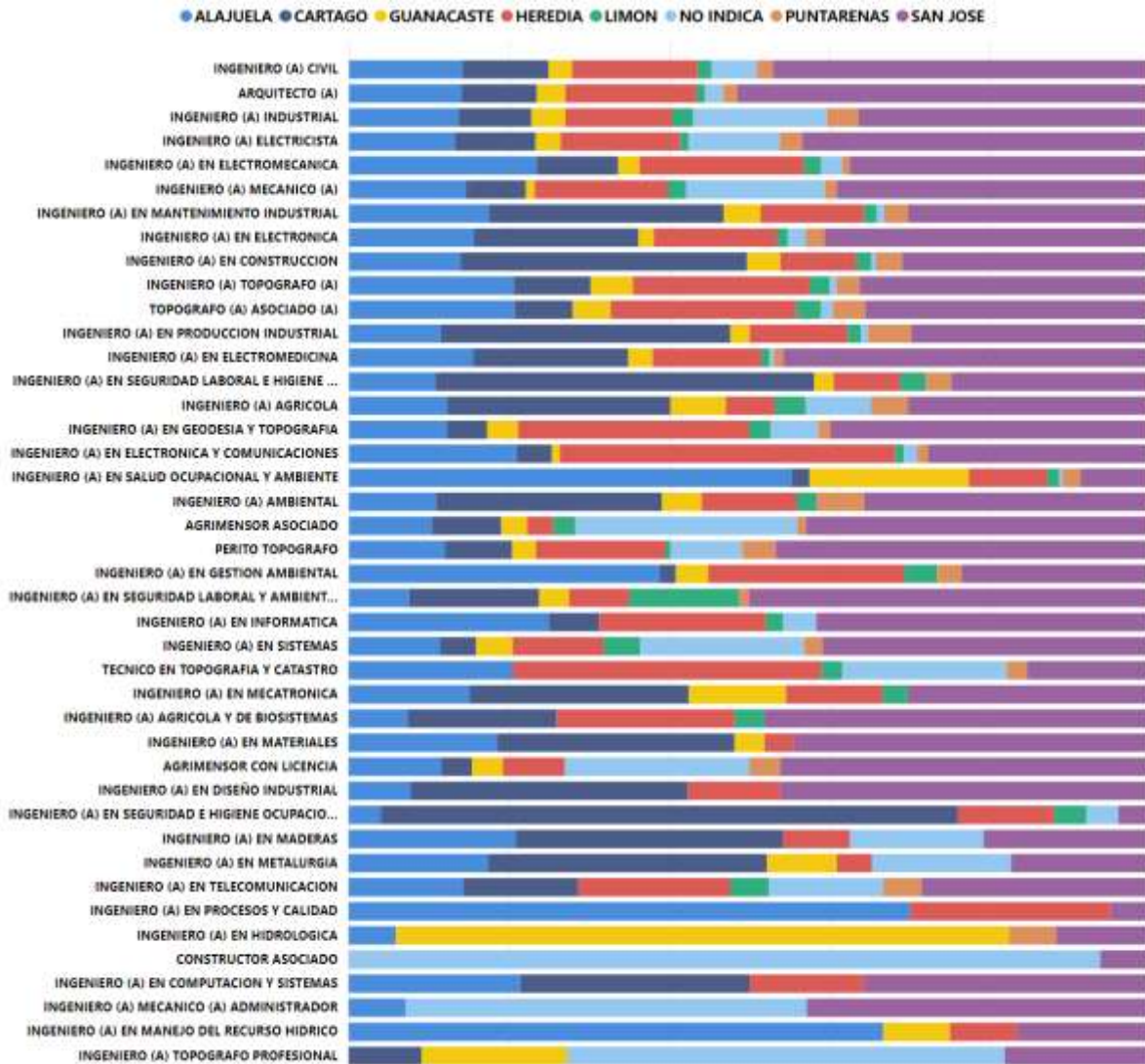
Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2022)

Colegios Por provincia



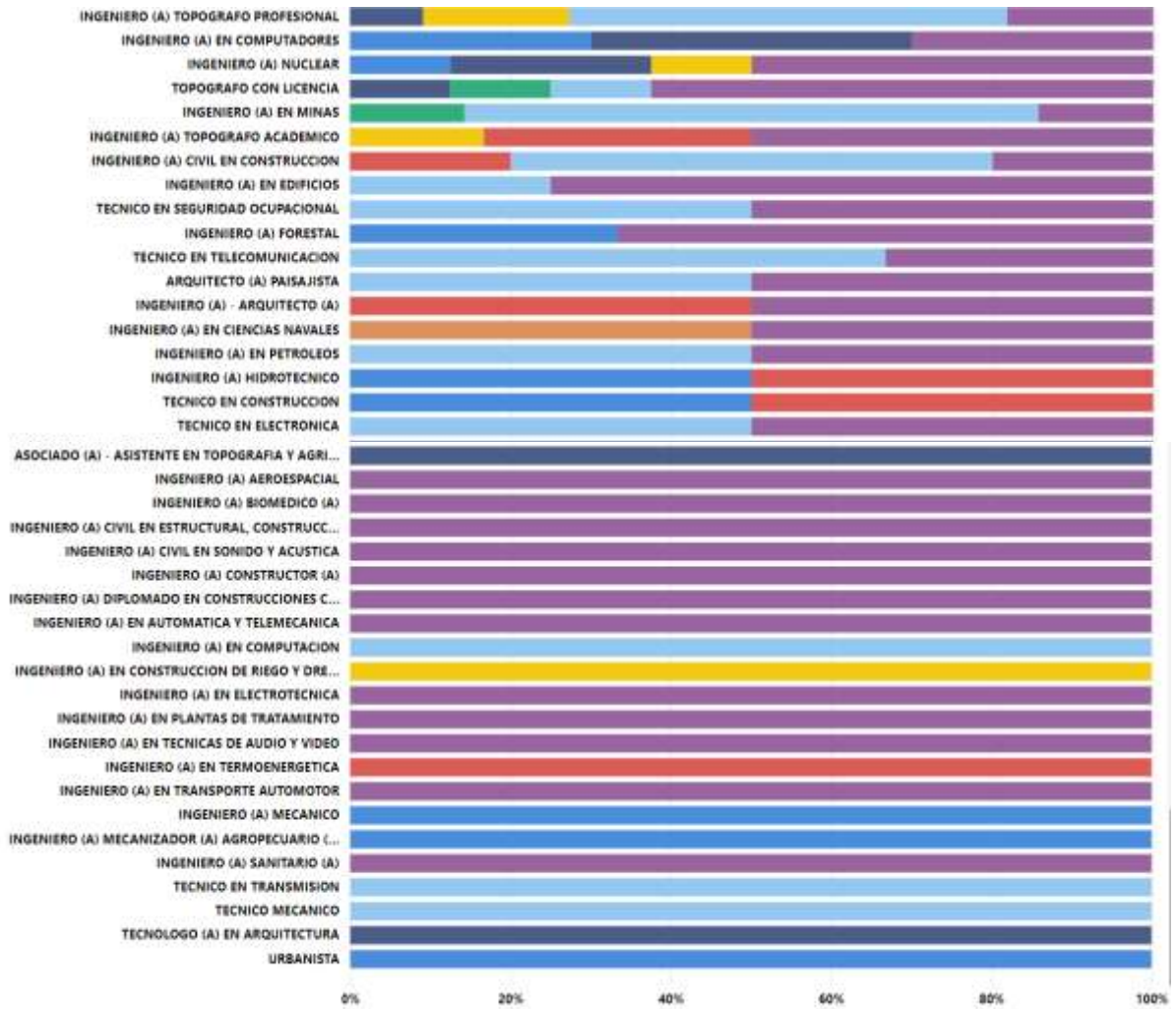
Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2022)

Por especialidad Por provincia



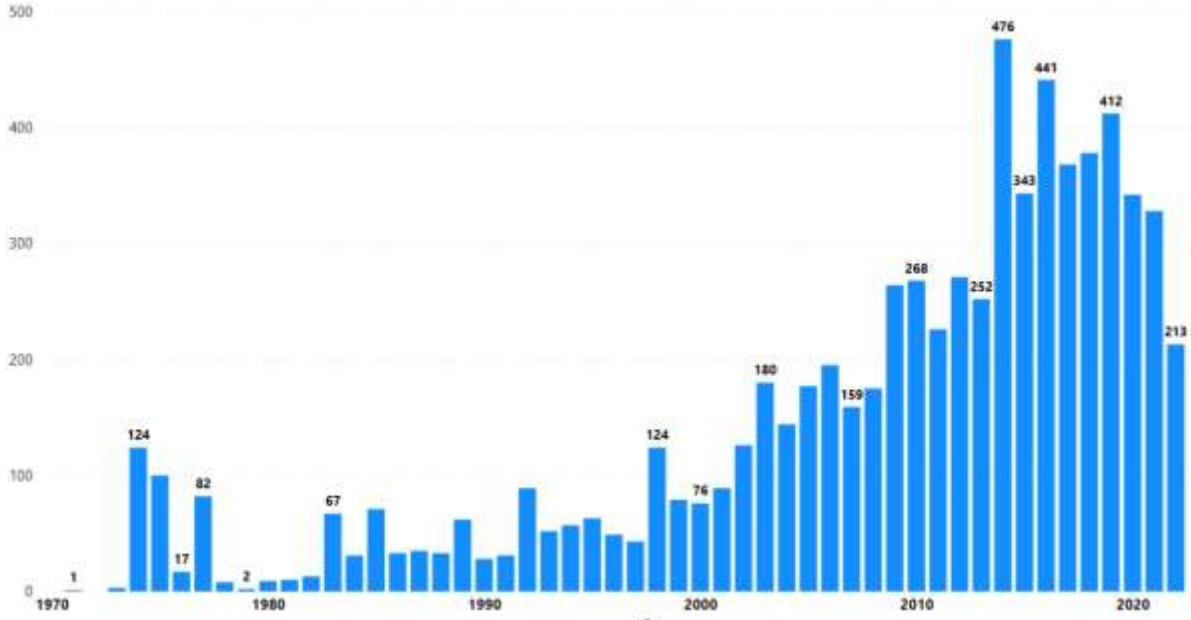
Por especialidad Por provincia





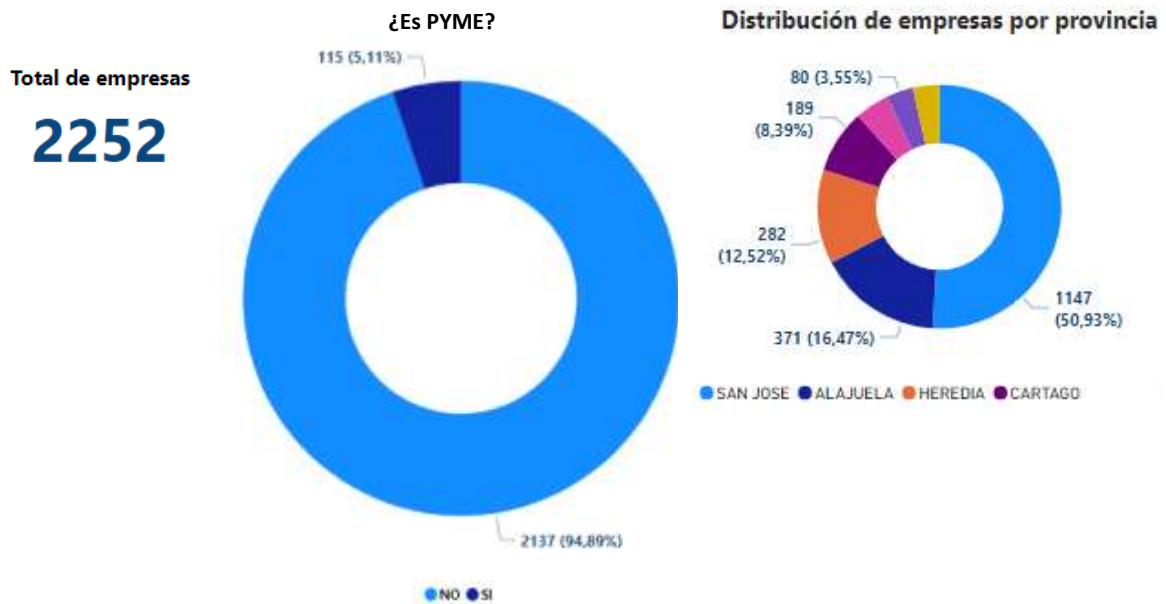
Una mirada a las empresas inscritas en CFIA hasta la fecha

Empresas por fecha de inscripción
(corte a octubre 2022)



Fuente: Dirección de Operaciones (2022)

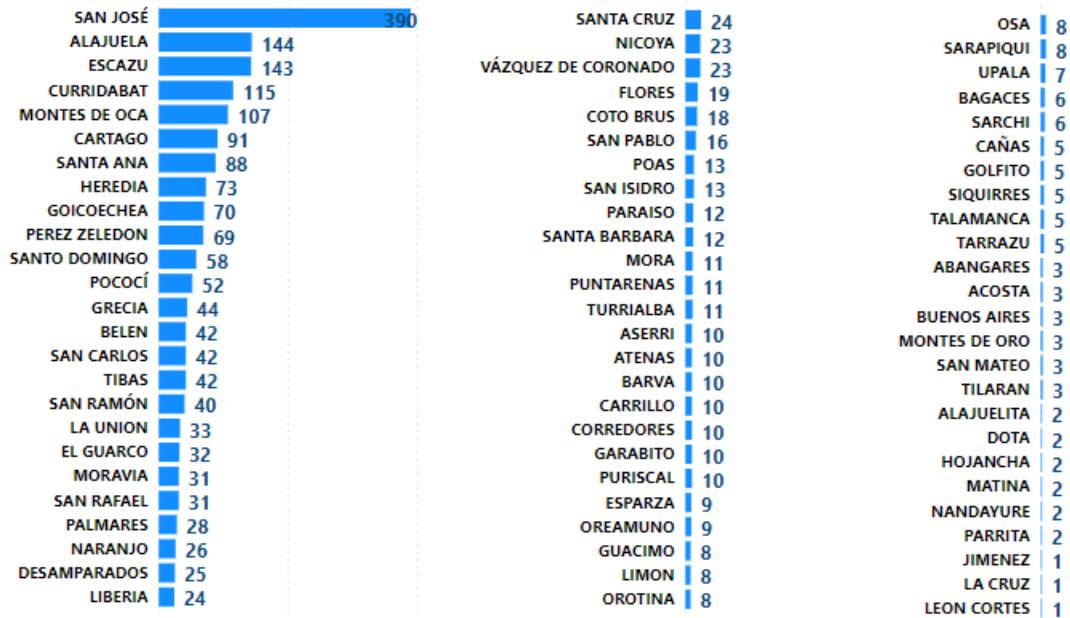
Información general de empresas habilitadas



Cantidad de Empresas por Provincia

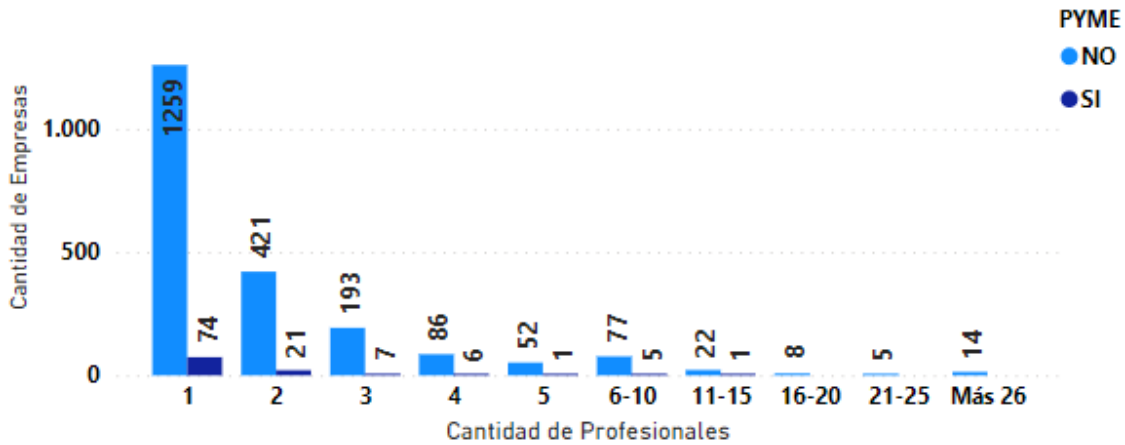


Cantidad de empresas por cantón

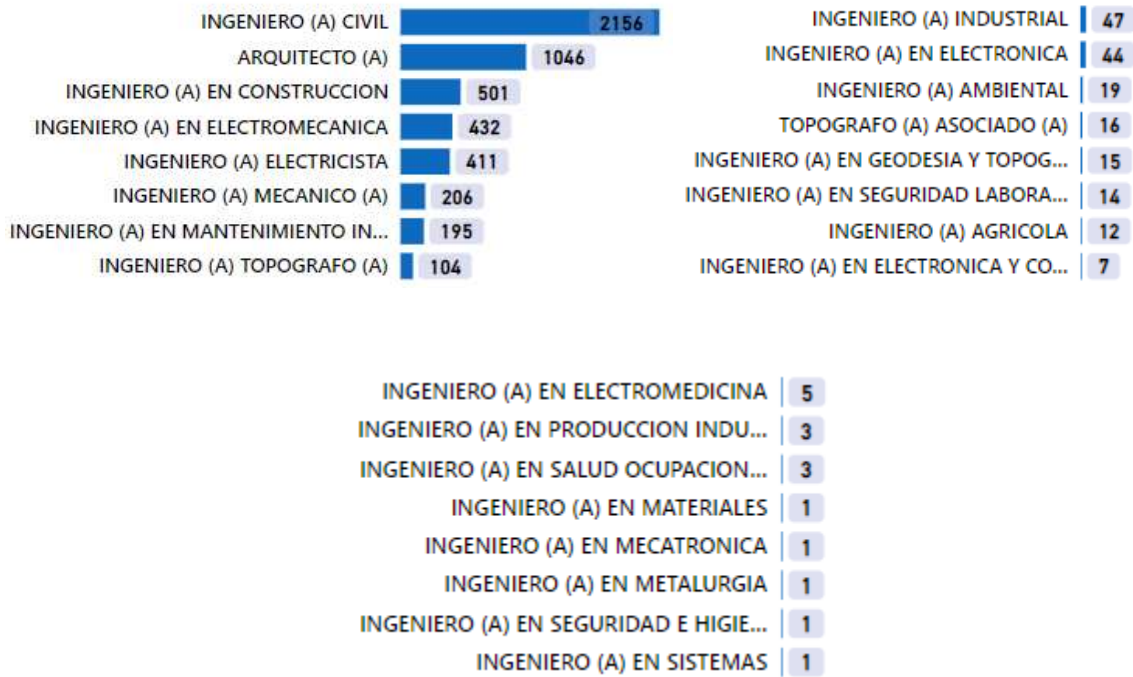


Fuente: Dirección de Operaciones (2022)

Cantidad de empresas por cantidad de profesionales



Cantidad de Profesionales en empresas

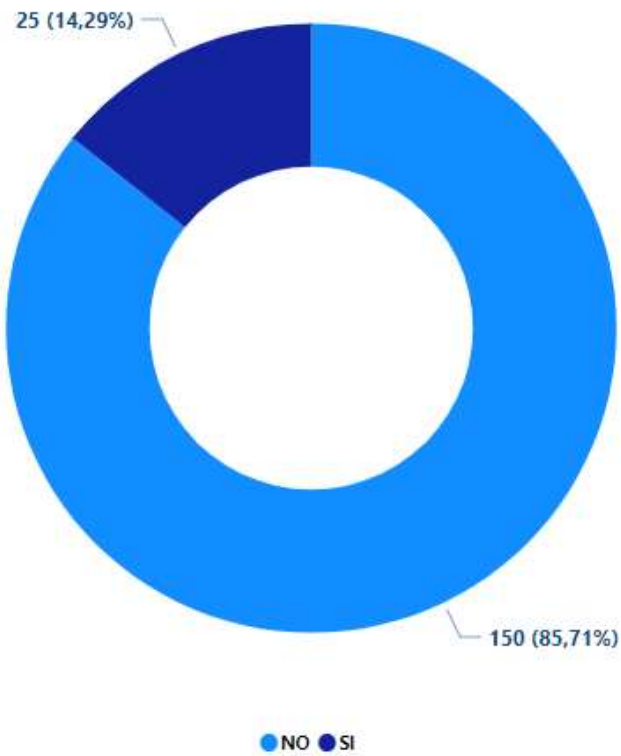


Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2022)

Una mirada a las empresas inscritas en el CFIA durante el último año (2022)

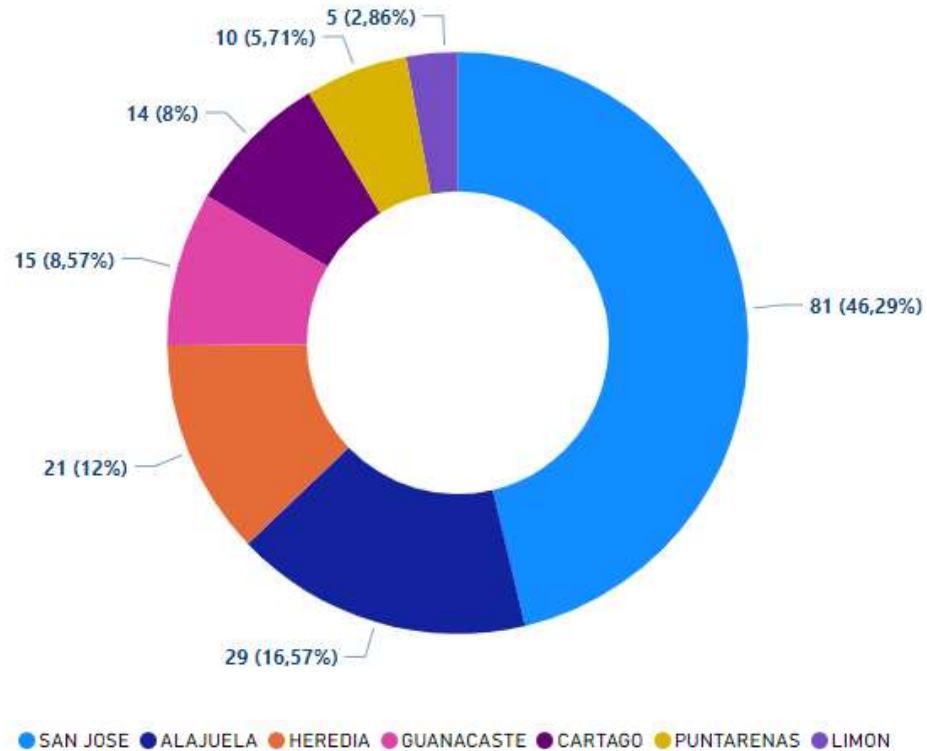
Total de empresas 175		Año de registro de empresa 2022 2022	Última actualización 28 oct 2022
--	---	--	--

¿Es PYME?



Fuente: Dirección de Operaciones (2022)

DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS POR PROVINCIA

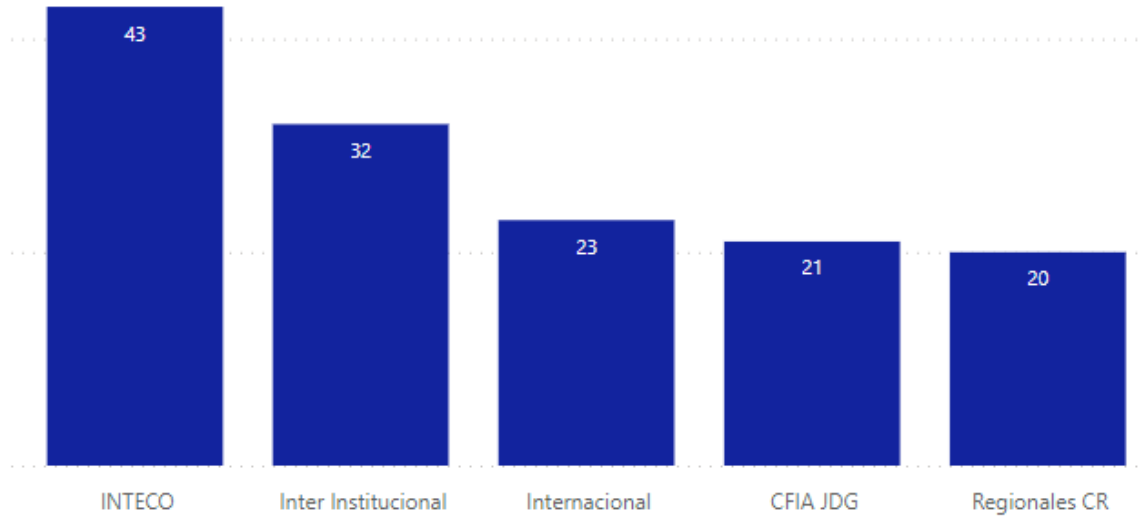


Fuente: Dirección de Operaciones, (Corte octubre 2022)

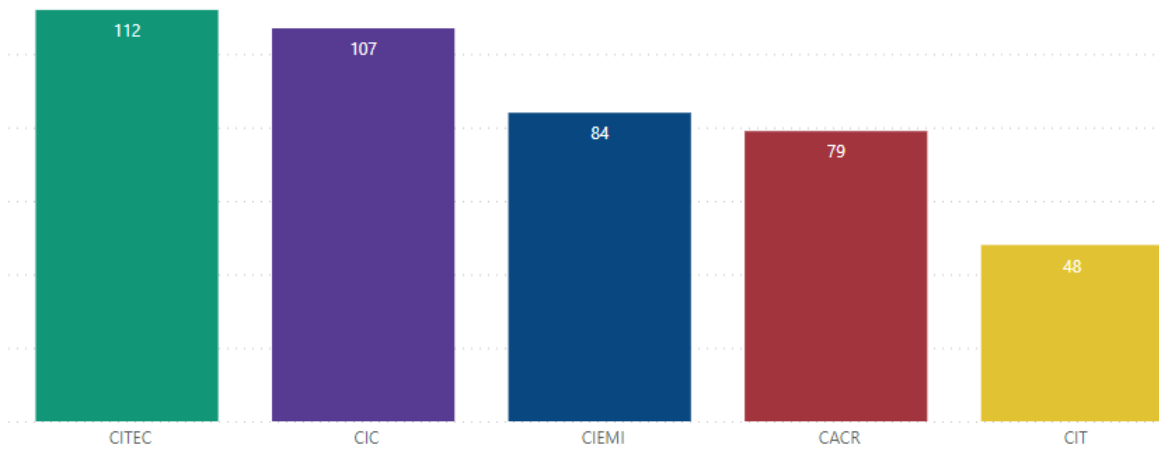
¿En cuántas organizaciones tenemos representación?

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.

Representaciones CFIA
Por cantidad y tipo



Representaciones CFIA
Por colegio



Fuente: UNCORE, (Corte octubre 2022)

Cantidad de personas que participan en las diversas representaciones:



Organizaciones internacionales a las que pertenecemos



¿En dónde estamos ubicados y qué servicios damos?

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

- Pérez Zeledón (Región Sur)
- Liberia (Región Guanacaste)
- San Ramón (Región Occidente)
- San Carlos (Región Norte)
- Guápiles (Región Atlántico)
- Alajuela (Región Central Occidente)



En las oficinas regionales del CFIA se brindan servicios como:



Durante **2022** en las oficinas regionales en total se atendieron **11520** consultas que ingresaron de manera presencial, vía telefónica o por correo electrónico.

Atención a consultas en Oficinas Regionales (De enero a octubre 2022)

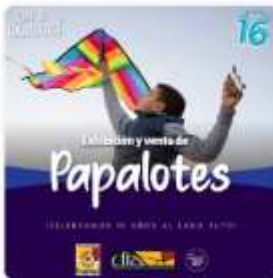


Valor agregado a nuestros miembros

La gestión de los departamentos del CFIA se proyecta hacia brindar actividades de valor agregado para sus miembros. Algunos ejemplos, a continuación:



Centro recreativo,
deportivo y de
capacitación





Cursos, capacitaciones y certificaciones de actualización profesional





Invita al Networking con cerveza:

La arquitectura de las cosas

-  AULA 3
-  **22 Nov.**
-  5:00 pm
-  6000⁰⁰

Más información:
Cendepro@cfia.cr

INSTRUCTOR:
 Arq. Debora Picado
 Jefa de Unidad de Innovación -CFIA

DESCRIPCIÓN:
 Diseño utilizado como **METODOLOGÍA** para resolver los retos de la **empresa** y de la **vida diaria**





Andamios
BISTRÓ

Restaurante



Congresos de interés nacional e internacional



“El WES 2022 visibilizó al CFIA mundialmente presentando a Costa Rica como un destino apto para congresos, convenciones y reuniones además de fortalecer su posicionamiento como destino turístico..”

- Oficina de Asuntos Internacionales, CFIA -



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 – 2022)



Durante el periodo el CFIA pasó por el proceso de recertificación Marca país, obteniendo calificación 100%.





Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / MOVILIDAD SOSTENIBLE



Galardón Bandera Azul Ecológica
Movilidad sostenible
5 estrellas blancas + 1 estrella verde

Durante 2022, se continuó con la participación del CFIA en Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático, logrando un resultado de 5 estrellas blancas, + 1 verde + 1 plateada



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO



Por sexto 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.

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 8 actividades de siembra y árboles.



Bajo el enfoque de liderazgo en gestión de políticas públicas, el CFIA mantiene su compromiso y esfuerzo como coordinador de las Categoría XV CS-PBAE “Diseño y Construcción Sostenible” y 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 2022, se marcó 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 2022; se lograron estos resultados

37
Proyectos en ejecución



22
Proyectos tramitados y entregados

16
Nuevos proyectos en etapa de formulación o aprobación

**RESPONSABILIDAD
SOLIDARIA**



112
Millones de colones representa lo aportado a la comunidad



Somos CFIA, somos Transformación Digital

En el año **2022** la Contraloría General de la República (CGR) ejecutó un seguimiento de la gestión de ciertas organizaciones, que fue denominado “**Índice de Transformación Digital en el sector público**”. El objetivo fue determinar el nivel de transformación digital en 267 instituciones.



Estado actual de la Transformación Digital en el Sector Público

El programa de la CGR busca generar insumos para “*promover cambios en la gestión que permitan mejorar la experiencia ciudadana, la excelencia, agilidad, continuidad y sostenibilidad de los servicios públicos, así como promover la inclusión social*”.

La CGR definió como Índice de Transformación Digital (ITD):

“instrumento que permite determinar el nivel de transformación digital en las instituciones del sector público, mediante el análisis de la aplicación de prácticas cuya implementación tiene como propósito alcanzar los resultados esperados en cuanto a la infraestructura Digital, el modelo de negocio digital, así como, con la cultura y habilidades digitales.”

El proceso de evaluación de las entidades (dentro de las cuales fue incluido el CFIA) fue el siguiente:

1. Solicitud de completar un “Formulario del Índice de transformación digital”, que comprendía los siguientes parámetros:
 - a. Estrategia: 8 preguntas
 - b. Procesos: 10 preguntas
 - c. Personas: 6 preguntas
 - d. Tecnología: 9 preguntas
2. Entrevista, conducida por un grupo de tres fiscalizadores del Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades, de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la CGR. Esto para mostrar el expediente digital conformado para este fin, y que incluye toda la evidencia que la CGR debía revisar (*sharepoint* CFIA).
3. Validación de la información por parte de los funcionarios de la CGR.

El ITD estableció cinco niveles de transformación digital, del “nivel Inicial” al “nivel Optimizando” (más alto). La División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la CGR hizo la presentación oficial de los resultados. Estos pueden ser consultados en la dirección: <https://sites.google.com/cgr.go.cr/itd/inicio>

Estado	Total de instituciones	Porcentaje
Inicial	78	29.2
Básico	108	40.4
Intermedio	68	25.5
Avanzado	6	2.2
Optimizando	7	2.6

Cantidad de instituciones: 267

Distribución **porcentual** de las instituciones según nivel de transformación digital



Fuente: Elaboración propia CGR.



Estrategia 2023

Plan Operativo y Presupuesto

Los resultados presentados por la CGR, como se indicó anteriormente, indican que solo SIETE entidades, de las 267 evaluadas, están en un nivel de **“Optimizando”**.

El CFIA es una de esas siete entidades:

Nombre entidad	Infraestructura digital	Modelo de negocio digital	Cultura y habilidades digitales	Nivel ITD
1. BNI Corredora de Seguros SA	Optimizando	Avanzado	Optimizando	Optimizando
2. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A.	Optimizando	Optimizando	Optimizando	Optimizando
3. INS Valores Puesto de Bolsa SA.	Optimizando	Optimizando	Optimizando	Optimizando
4. Popular Seguros Correduría de Seguros Sociedad Anónima	Optimizando	Optimizando	Avanzado	Optimizando
5. BNI Valores Puesto de Bolsa SA.	Optimizando	Avanzado	Optimizando	Optimizando
6. Banco Nacional de Costa Rica	Avanzado	Optimizando	Optimizando	Optimizando
7. Colegio de Ingenieros y de Arquitectos	Optimizando	Optimizando	Optimizando	Optimizando

En el cuadro anterior, las primeras seis entidades pertenecen al sector de **“Instituciones Públicas Financieras”**, mientras que el CFIA está incluido en las Entidades **“Descentralizadas No Empresariales”**.

De igual forma, si se revisa aún con más detalle, solo hay **TRES** entidades que tienen una valoración de **“Optimizando”** para cada una de las tres dimensiones analizadas en el ITD: **Infraestructura digital, Modelo de negocio digital, Cultura y habilidades digitales**. Este resultado representa el esfuerzo, trabajo y desarrollo de procesos y soluciones digitales, pero sobre todo confirma el compromiso con el mejoramiento continuo de los servicios que se brindan a nuestras partes interesadas.

Somos CFIA, somos Ciberseguridad

Este mismo año **2022**, la Contraloría General de la República (CGR) ejecutó un seguimiento de la gestión de ciertas organizaciones, que fue denominado **“Nivel de aplicación de prácticas de seguridad de la información”**. El objetivo fue determinar el nivel de avance en las estrategias de prevención ante ataques informáticos en 267 instituciones.

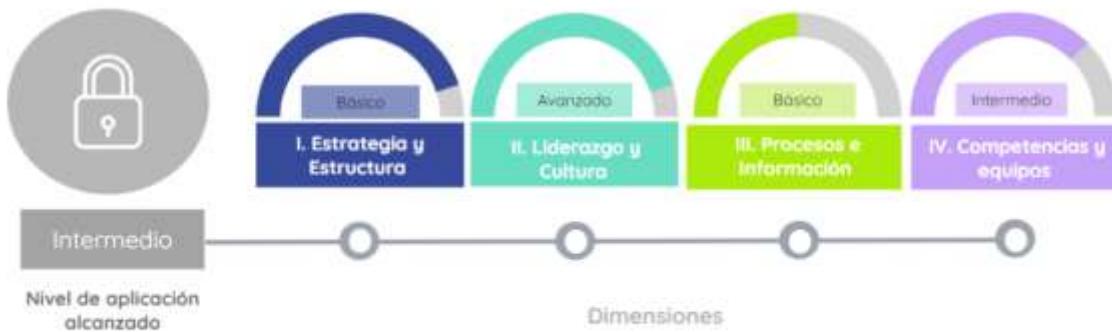
El esquema de trabajo del CFIA, y evaluado por la CGR se define en la siguiente figura:



El estado obtenido por el CFIA es el siguiente:

The screenshot shows the CGR website interface. The title is "Nivel de aplicación de prácticas de seguridad de la información por institución". The search criteria are: "Nombre de institución: Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica" and "Sector: Planificación urbana y vivienda".

A continuación puede realizar la consulta de la institución y verificar el nivel de aplicación de prácticas obtenido por dimensión:



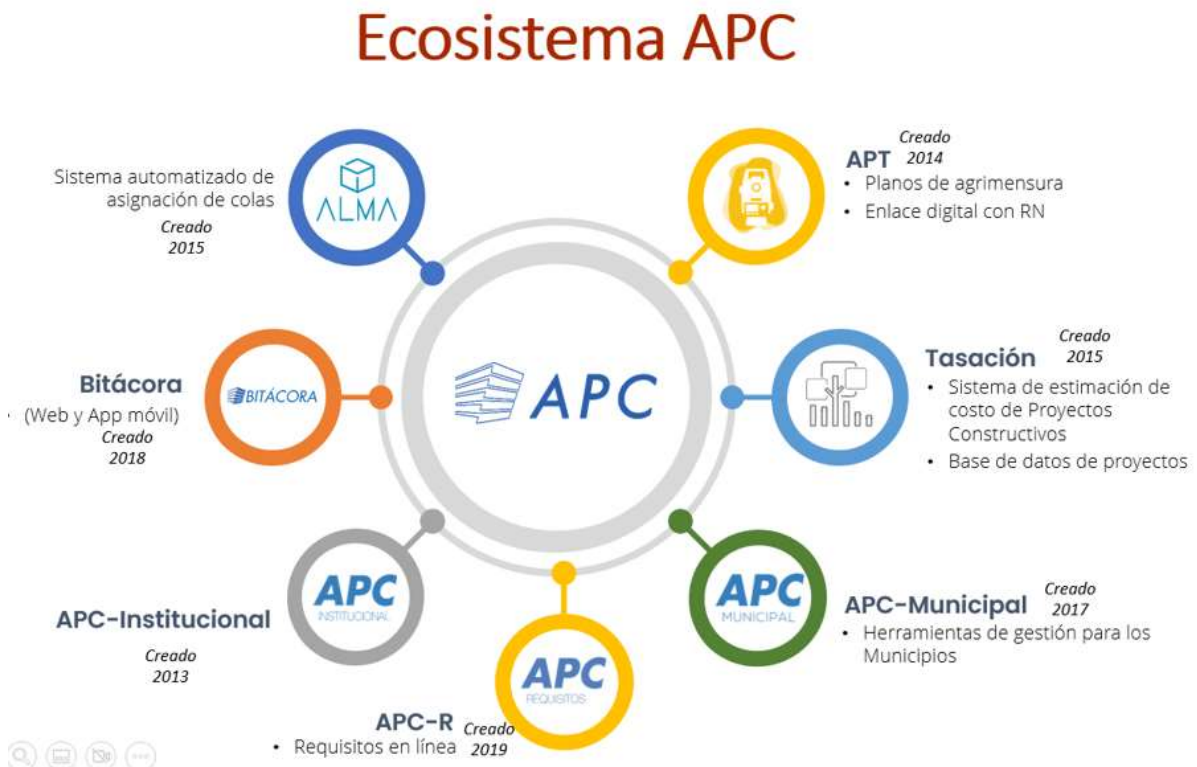
Fuente: Elaboración CGR, con datos del instrumento sobre el Nivel de Aplicación de prácticas de seguridad de la información, 2022.

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:



El Estado ha brindado un voto de confianza y apoyo al CFIA. Desde al año 2013 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”). El año anterior ese número era **70** municipalidades.

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?

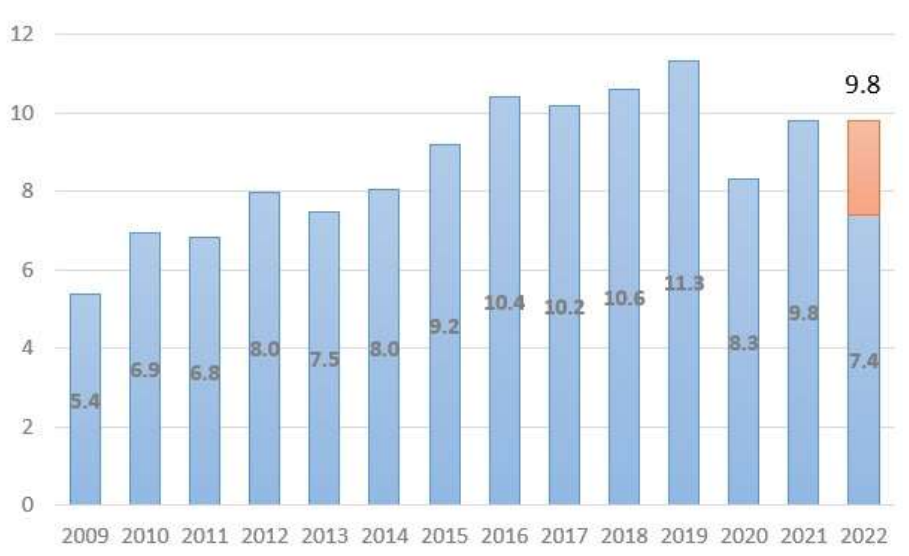
El esfuerzo de gestión de las plataformas digitales que hacen los Departamentos de Trámite de Proyectos y de Oficinas Regionales del CFIA, permite que los trámites en las plataformas digitales sean una realidad, para beneficio del país. Las plataformas digitales del CFIA (APC y APT), han sido fundamentales 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 sigan haciendo a todo lo largo y ancho del país, aún en modalidad de teletrabajo, de forma expedita y eficiente.

Comportamiento 2014 - 2022



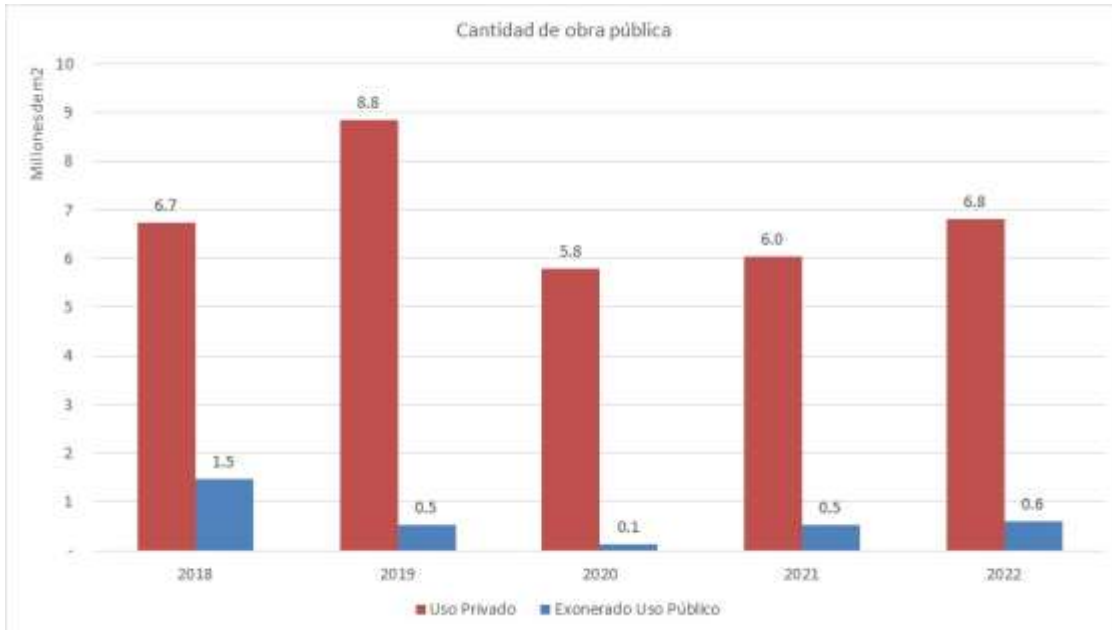
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2022

A **octubre del 2022** se proyecta que el año va a cerrar en **9.8 millones de m2** de registro de intención de construcción, un resultado similar al del 2021.

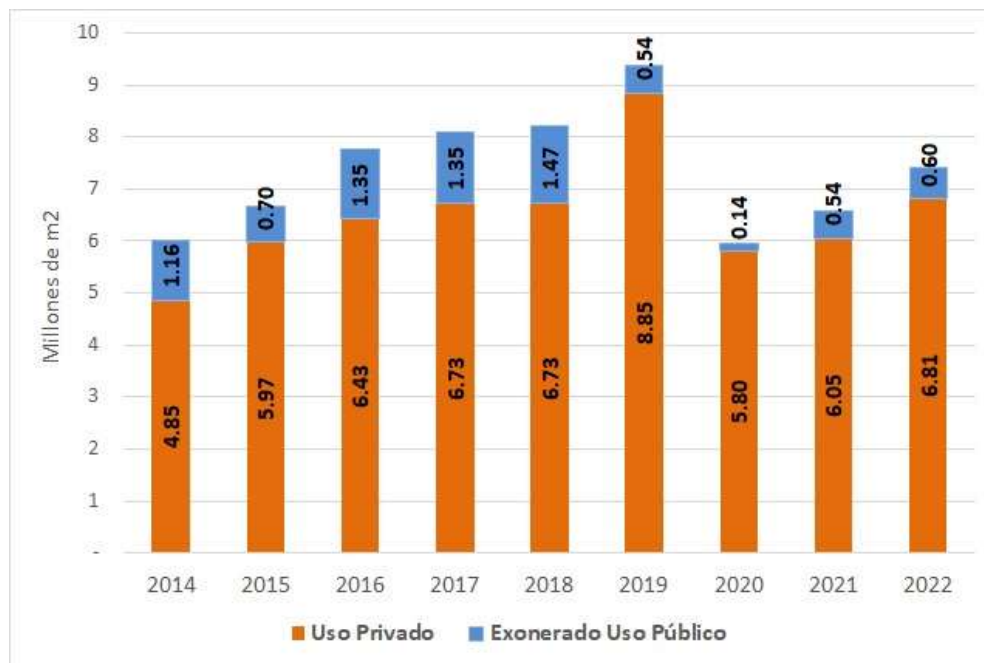


Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2022

El año **2022** presenta un leve repunte en los metros cuadrados registrados como obra pública. El crecimiento económico, en su mayoría, se ha basado en la inversión privada que se ha registrado.



Datos contabilizados de enero a setiembre
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2022



Datos contabilizados de enero a setiembre
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2022

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:

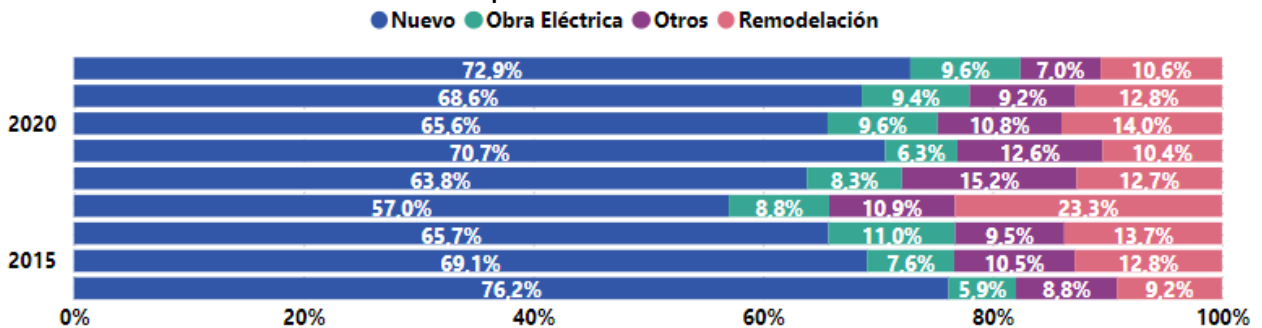
Registro por tipo de obra (Ene-Set) m²

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

Datos contabilizados de enero a setiembre
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2022

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

Comportamiento 2022



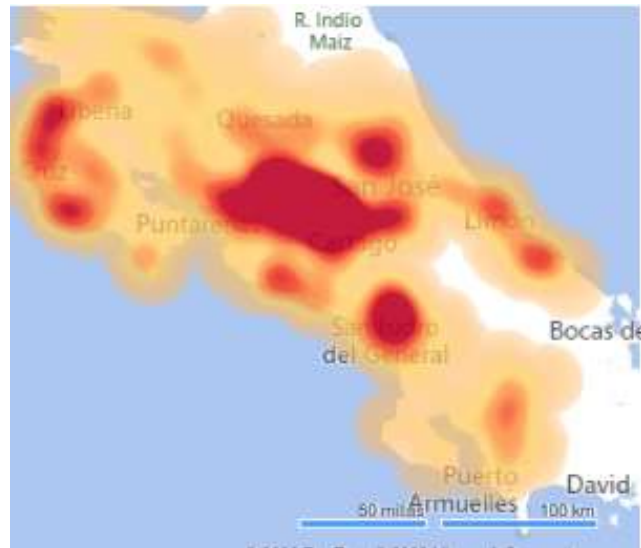
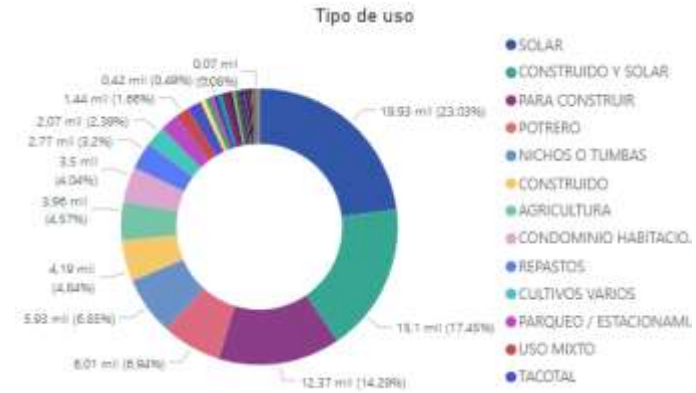
Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2022

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

Comportamiento 2022

Planos de agrimensura

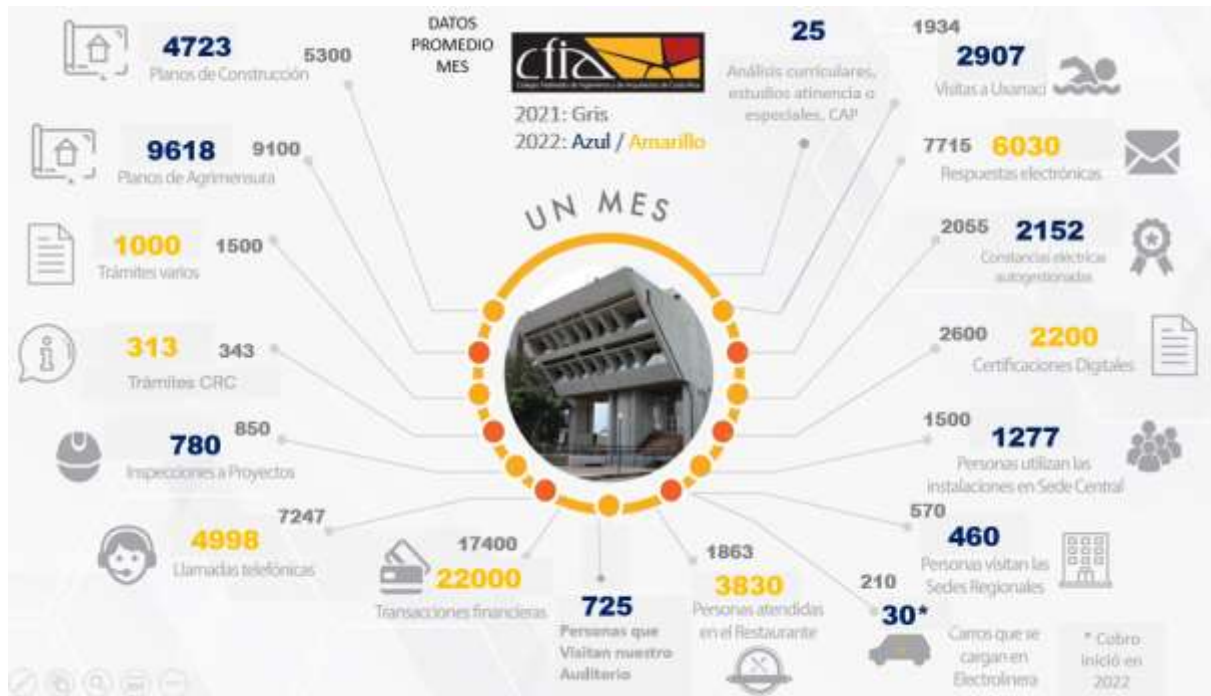
Cantidad de planos	86.563
Planos/m ²	30859

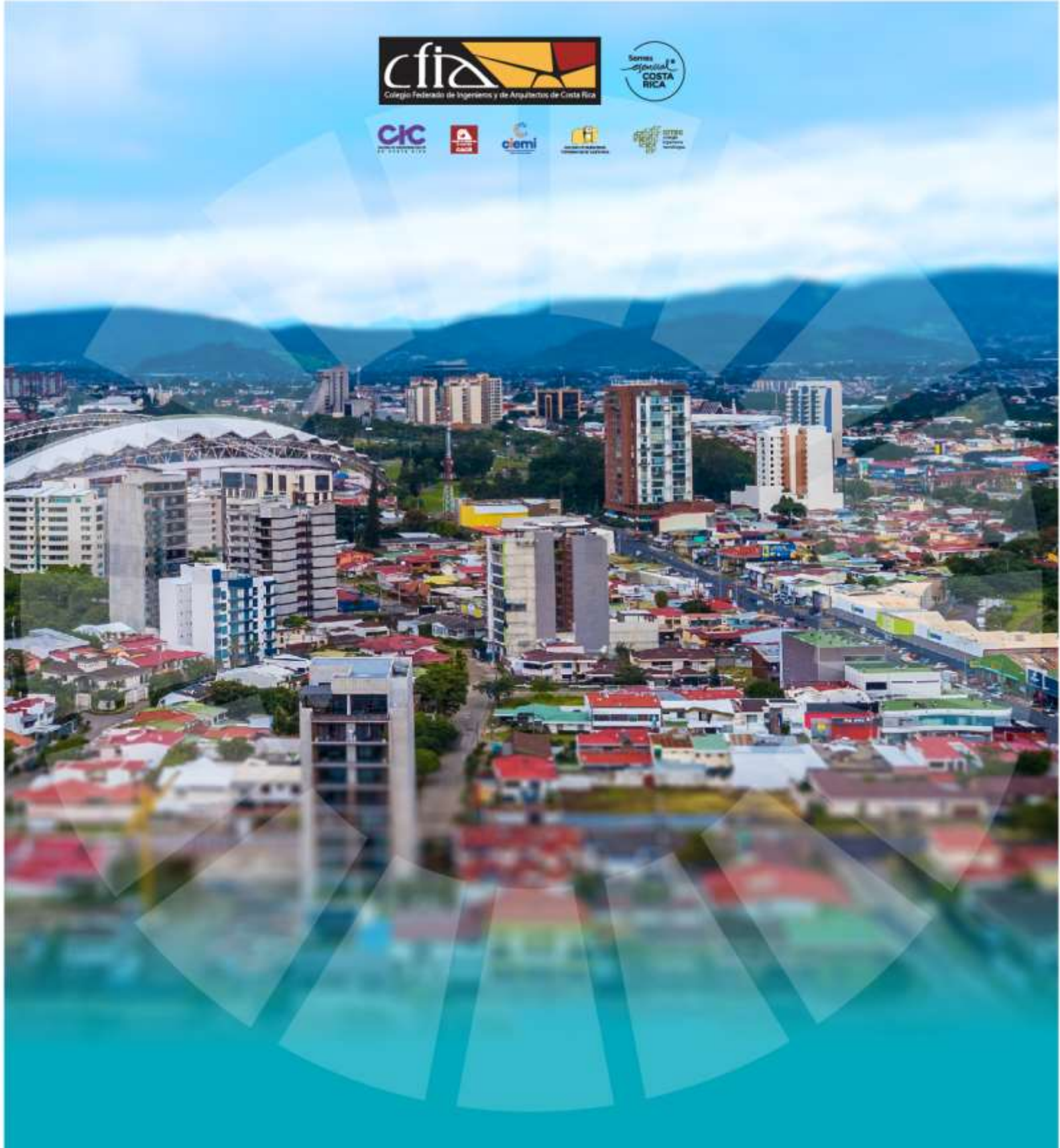


Datos contabilizados de enero a octubre de cada año
 Fuente: Dirección de Operaciones, CFIA 2022

Un mes en el CFIA

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





2 | PRINCIPALES 2 | RESULTADOS

Principales resultados 2022

- **Ecosistema APC**

- APC 2:
 - Primera fase implementada (Nuevo APC.2)
 - Declaración Jurada de Ministerio de Salud
 - Segunda fase Conceptualización (Integración de todas las ramas de la ingeniería y arquitectura)
- APC Municipal:
 - Implementación de la conexión del *web service* de pago para el permiso de construcción con la Municipalidad de Cartago

- **Posicionamiento de temas CFIA ante las autoridades nacionales**

- Proceso de Transición del Gobierno de la República
- Propuesta “Pensar en Costa Rica”
- Reuniones con diputados y diputadas para temas de interés CFIA
- Reuniones con Ministros y Ministras 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 (pendiente firma de convenio)

- **Convenio con Singapur**

- Convenio de cooperación con la Empresa de Cooperación de Singapur (SCE) para incrementar la capacidad del país en planificación urbana inteligente

- **BIM (*Building Information Modeling*)**

- Creación de la Unidad de Gestión BIM
- Estudio de Madurez BIM en Costa Rica (Contratación del Banco Interamericano de Desarrollo BID: “Estudio de Madurez en Organismos Públicos y Privados)
- Programa de desarrollo de capacidades (Formación Operadores BIM)

- **Unidad de Cambio Climático**

- Creación de la Unidad de Cambio Climático
- Desarrollo de proyectos (GIZ, Fundecooperación, otros)

- **Construcción Sostenible**

- Coordinación categoría XV – Programa Bandera Azul Ecológico (PBAE)
- Desarrollo de certificación de construcción sostenible PBAE
- Alianza Estratégica con BCIE – Grupo Mutual

- **Co-autoría de un colaborador en Libro Engineering Resilience in Disaster Risk Management**

- Como parte de la participación en el Comité de Gestión de Riesgo en Desastres (CDRM) de la Federación Mundial de Organizaciones de Ingeniería (FMOI) se participó en la redacción del libro "Engineering Resilience in Disaster Risk Management". Existen versiones español e inglés en publicación digital (enlace: <https://www.cip.org.pe/publicaciones/presentacion-libro/libro-ingenieria-y-resiliencia-en-la-grd.pdf>)

- **Congresos y eventos CFIA**

- Debate Presidencial
- WES
- BIM
- EIMIIA
- Movilidad Eléctrica

- **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
- Apoyo a la Dirección de Infraestructura (DIE) del MEP en la gestión de indicadores operativos

- **Asesorías y Propuestas a Gobierno Central**

- Propuesta de simplificación de trámites y mejora regulatoria (Análisis de Cuellos de Botella)
- Declaración Jurada para Ministerio de Salud (Proyectos de menos de 300 m2)
- Propuesta Pensar en Costa Rica
- XI Auditoría de Calidad de Vivienda de Interés Social
- Declaración Jurada para trámite de proyectos ante Cuerpo de Bomberos
- Protocolo de Inspección de Estadios Primera División
- Concursos de anteproyectos arquitectónicos (Parques Urbanos, otros)

- **Concursos de anteproyectos arquitectónicos “Nuevas Sedes Regionales CFIA”**
 - Sede Regional Sur (Pérez Zeledón)
 - Sede Regional Norte (San Carlos)

- **AAPIA**
 - Seis procesos de acreditación como miembros del Acuerdo de Washington (UCR – ULATINA – TEC)

- **Mejoramiento de procesos financieros y operativos**
 - Integración y mejora operativa Plataformas CFIA – ERP
 - Incorporación de procesos de inteligencia analítica para la toma de decisiones

- **Servicios estadísticos (PowerBI)**
 - Miembros CFIA
 - Empresas CFIA
 - Metros cuadrados registrados
 - Planos de agrimensura
 - Indicadores económicos

- **Reingeniería Tecnológica CFIA**
 - Reingeniería infraestructura tecnológica
 - Sistemas de seguridad de información – Ciberseguridad

- **Estudio de grabación CFIA**
 - Producción de proyectos audiovisuales para CFIA, Colegios miembros y Mutualidad
 - Equipo tecnológico de alta calidad

- **Proyectos de Ley (Análisis y recomendaciones)**
 - Colegio de Profesionales en Salud Ocupacional (Defensa CFIA)
 - Ley de Asentamientos Humanos Informales
 - Ley de Modernización del MOPT
 - Ley de creación de MIHABITAT
 - Análisis de nuevas instituciones
 - Ley de Alianzas Público-Privadas

- **Promoción de modalidad VUIS (Vivienda Urbana Inclusiva Sostenible)**
 - Liderazgo en promoción del modelo de gestión
 - Seguimiento a formulación construcción de Proyectos Piloto
 - Difusión de la modalidad a través de redes sociales
- **Campaña de comunicación**
 - Espacio CFIA – Punto de contacto para profesionales CFIA
- **Marca País *Esencial Costa Rica***
 - Renovación de la Licencia por un periodo de cinco años (Nota: 100)
- **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, Pérez Zeledón: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde
 - Guápiles: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde
 - Liberia: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde
 - CCCIEMI: 4 estrellas blancas
 - UXARRACÍ: 4 estrellas blancas + 1 estrella verde + 1 estrella plateada
 - Mutualidad CFIA: 3 estrellas blancas
 - Casa Cinco: 2 estrellas blancas
- **Galardón Bandera Azul (Categoría XVII)**
 - Sede Central: 5 estrellas blancas + 1 estrella verde
- **Programa de TV: “Sinergia”**
 - Consolidación de comunicación audiovisual con la sociedad y los miembros
 - Consolidación de rating: **2022: 10,11** (2021: 9,90)
 - Consolidación de fidelidad: **2022: 60,21** (2021: 40,50)
 - Total de programas **2022: 59**
- **Programa CFIA Sinergia - Radio**
 - Programa de media hora semanal
 - Retransmitido por redes sociales CFIA
 - Total de reproducciones en LinkedIn: **2022: 13100** (2021: 9100)
 - Total de programas **2022: 60**

- **Revista Digital**
 - Número de visitas
 - (Enero – Setiembre 2022): 603799
 - CRC: **84%**; USA: **5%**; MEX: **3%**; OTROS: **8%**

- **Publicity en medios**
 - (Enero – Agosto 2022): ₡ 1.002.953.024,14
 - (Enero – Agosto 2021): ₡ 562.229.788,59



2 ACCIONES 2/3 ESTRATÉGICAS

Líneas estratégicas 2023

El **2023** será otro año clave para avanzar en la recuperación del sector y para ajustar las operaciones de las organizaciones a la nueva normalidad que conlleva vivir con situaciones, como las pandemias, las condiciones económicas deficitarias del país, que deben superarse, o las emergencias nacionales que presionan o dañan la infraestructura.

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:





2 | PLAN 2/3 | OPERATIVO

DIRECCIÓN DE EJERCICIO PROFESIONAL (DEP)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Convertirse en una Dirección de Ejercicio Profesional (DEP) que atienda y oriente, 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 2022

Valoración general

La DEP, para el año 2022, luego de reestablecerse los flujos normales de trabajo producto del levantamiento de medidas sanitarias, experimentó un aumento importante de solicitudes de diversa índole a ser gestionadas tanto en el CRC, el CAV como en DTH. Lo anterior, afortunadamente, tan solo dio como resultado un aumento marginal de los tiempos de respuesta en sus áreas funcionales, sin que esto implicase reclamos o acciones legales en contra del CFIA.

Por otra parte, al final del periodo de gestión que cubre este plan, se incorporó una nueva área funcional (Departamento de Formación profesional) a la Dirección de Ejercicio Profesional y esto constituye una gran oportunidad para afianzar y agilizar varias gestiones que usualmente esta Dirección tenía que coordinar con este Departamento.

Para este periodo se puede afirmar que los objetivos que fueron definidos a nivel de gestión y operativos se cumplieron sin mayores contratiempos. Sin embargo, los objetivos planteados relacionados con mejoras a sistemas informáticos se vieron limitados por dos razones; la primera estuvo vinculada con la puesta en producción de la versión 1.5 del Administrador de Proyectos de Construcción y la conceptualización de la versión 2.0 del mismo sistema, lo cual dio como resultado que el Departamento de TI enfrentara una gran sobrecarga de trabajo que impidió avanzar en mejoras de los sistemas propios de la DEP. Por otra parte, y como segunda situación que impidió avanzar en mejora de sistemas fue que debido a las condiciones económicas de nuestro país se recomendó evitar incurrir en gastos y contrataciones debido a la incertidumbre y esperar a condiciones más estables. Lo anterior hizo que, ante la sobrecarga experimentada por el Departamento de TI, no fuese viable tercerizar la intervención a los sistemas propios de la DEP.

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

Resultados por objetivo

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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Verificación de procesos para cada departamento	Ciclo de revisión concluido	Documento (procedimiento) ajustado por cada departamento auditado	Elaboración de procedimientos concluido: los documentos de procedimiento de CRC y TH fueron entregados al Depto de Ingeniería de Procesos para su correspondiente visto bueno Elaboración de manual de la DEP: pendiente	El procedimiento de CAV había sido concluido y se está a la espera de validación por parte del DIP de los procedimientos del resto de las áreas funcionales para proceder con la elaboración del Manual general de la DEP. Se aclara que con la integración del Departamento de Formación Profesional se deberá incluir en este proceso y determinar el cumplimiento con los procedimientos correspondientes

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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Implementación de divulgación de temas	Cantidad de intervenciones realizadas	6 intervenciones realizadas a través de los canales de comunicación del CFIA	Cumplido: se participaron en al menos 3 eventos de divulgación por mes (entrevistas, foros, talleres, entre otros)	Aunque este objetivo haya sido cumplido para el periodo 2021 – 2022, se debe mantener para los siguientes periodos e incluir dentro de la divulgación los servicios que ofrece el Departamento de Formación Profesional.

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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Seguimiento a desarrollo interno	Espacios de captura incluidos y reflejado en indicadores	Cambio subido e implementado en el PBI de la DEP	Cumplido: El sistema de PBI sufrió una serie de modificaciones que ya se encuentran implementadas	Las áreas funcionales de CRC, CAV, TH y, propiamente la DEP, cuenta con su tablero de control de indicadores. A lo largo del 2022 hubo una serie de ajustes y modificaciones que se implementaron. Sin embargo, se debe hacer ver que con la integración del Departamento de Formación Profesional (DFP), se deberá incluir esta área también dentro del esquema de indicadores. Para el año 2023, el seguimiento se concentrará en que el DFP cuente con la misma herramienta que las otras áreas. Se aclara que aunque se hayan dado mejoras en la plataforma de gestión de documentos Workspace, siempre aflorarán solicitudes de mejora por lo que este objetivo es constante.

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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Generar requerimientos técnicos para el desarrollo	Documento subido en mesa de ayuda	Un documento de requerimientos elaborado y los ajustes en funcionamiento	Se definieron 46 requerimientos de ajustes para el sistema.	Se debe tener en consideración que aún ante el escenario en el cual los 7 requerimientos sean concluidos, siempre será necesario desarrollar actualización por cambios o liberaciones de nuevas versiones de sistemas operativos Andriod o IOS.

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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Reuniones generales con jefaturas de los departamentos que conforman la DEP	Reuniones realizadas	1 reunión / mes	Logrado	Para el año 2022 se dieron 13 reuniones entre la Dirección de la DEP y las jefaturas de las áreas funcionales
Reuniones bipartamentales	Reuniones realizadas	1 reunión / 3 meses	Logrado	Por otra parte, se han dado, a lo largo de este periodo, 6 reuniones bipartamentales y 2 reuniones con la totalidad de los colaboradores de la dirección.
Reuniones de Dirección (todos los colaboradores)	Reuniones realizadas	1 reunión / 4 meses	Logrado	Se ha logrado mantener una buena comunicación en la dirección gracias a la dedicación de tiempo para este tipo de reuniones apoyados en los esquemas virtuales. Adicionalmente se desarrolló una iniciativa para lograr mayor resiliencia de los colaboradores, conocimiento de los procesos de cada área funcional por parte de todo el grupo de colaboradores y brindar un ambiente más relajado de trabajo. Esta iniciativa se nombro como el programa de Retroalimentación Actualización y Mejora (RAM).

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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Coordinar y gestionar reuniones solicitadas por clientes	Reunión celebrada	Reunión celebrada ≤ 7 días	Logrado	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
Responder consultas por escrito	Consulta respondida	Tiempo de respuesta ≤ 4 días	Logrado	

Atención de consultas telefónicas	Consulta atendida	Inmediato ≤ Tiempo de respuesta ≤ 60 minutos	Logrado	abiertas. En virtud de lo anterior al momento de redacción de este informe, se habían manejado, entre consultas respondidas por correo electrónico y oficinas, alrededor de 950 respuestas y 115 sesiones presenciales-virtuales todas relacionados con consultas sobre ejercicio profesional.
Atención a charlas, reuniones con grupos de partes interesadas	Consulta atendida	Actividad ejecutada ≤ 20 días	Logrado	

Objetivo 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

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Participación en elaboración de códigos y reglamentos técnicos propios de CFIA tales como CIHSE, instalaciones mecánicas.	Códigos o normas entregadas	100 % de códigos o normas entregadas	Concluido	Se ha participado en el comité de INTECO para gestión integrada de recursos hídricos. Se entregó, para conocimiento de la JDG, el borrador final del CIHSE. Se participó en la discusión del Reglamento de Obras Mecánicas y se está a la espera de nueva convocatoria. Se aclara que la DEP no preside estos grupos, sino que colabora y participa de en ellos.
Colaborar con el ajuste de propuestas de normativa Nacional tales como análisis ambiental y disposición de efluentes	Cantidad de documentos preparados	100% de solicitudes atendidas	Concluido	Se revisó el borrador de nueva propuesta de reglamentación de evaluación de impacto ambiental para proyectos. Se emitieron comentarios para la DE al respecto de este nuevo documento.
Realizar una revisión general de la normativa que debe modificarse en atención a cambios funcionales del CFIA	Cantidad de normativa sujeta a modificación identificada	100 % de la normativa sujeta a modificación con su propuesta redactada	Concluido	Participación en redacción de documento borrador de Arancel, hora profesional y otras modalidades de cobro. Borrador entregado y a la espera de discusión en la comisión .

GESTIÓN 2023

La 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.

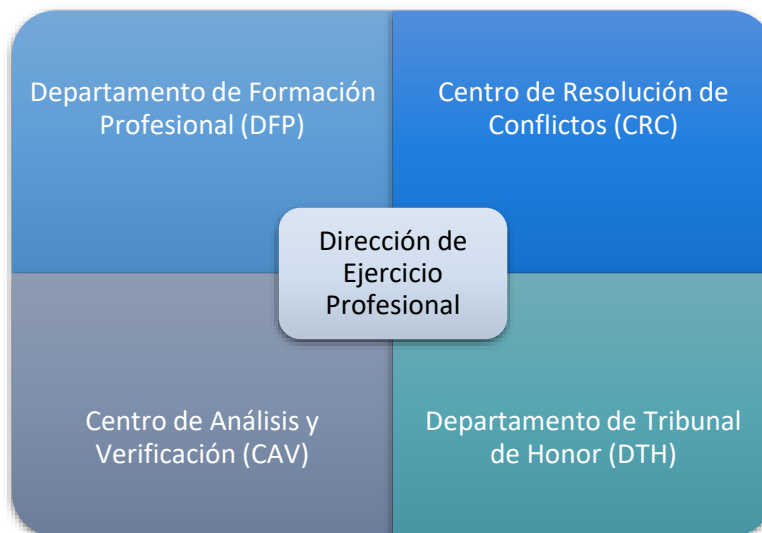
Todos los procesos de desarrollo; entendiéndose esto como acciones integrales de educación continua para los grupos de interés del CFIA, y evaluación académica y profesional; comprendiendo esto como la actualización y mejora de procesos formativos y perfiles profesionales, se gestionan a través del Departamento 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, y solo cuando se presuma mal praxis o faltas éticas, se procederá a realizar una investigación preliminar en el Centro de Análisis y Verificación (CAV) que terminara por realizar 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 mala fe del profesional o empresa, 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:



Factores críticos de éxito

Los factores críticos de éxito para que la DEP 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).
- **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.
- **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, Trámite de proyectos, Finanzas y Presupuesto, Recursos Humanos, Mantenimiento, Proveeduría, Comunicación, Registro, Gestión de Proyectos, Ingeniería de Procesos y Sedes Regionales.
- **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.
- **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.
- **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:

1. Velar por la responsabilidad, decoro y excelencia del ejercicio profesional de los miembros
2. Colaborar en el desarrollo de normativa técnica, ética jurídica, 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 Responsabilidad Profesional.
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. Apoyar a los centros de educación superior a través de la participación en cursos que abordan los temas de ética, figuras de ejercicio profesional y acompañar en las etapas de autoevaluación para los procesos de acreditación de programas de las ingenierías y de la arquitectura.
8. Colaborar con la adecuada formación y capacitación del personal para que puedan cumplir con los procesos estratégicos y operativos de la organización.
9. Establecer esquemas de divulgación de manera sostenida de los cambios de paradigma en torno a los procesos que maneja la Dirección de Responsabilidad Profesional a través de las distintas opciones de canales de comunicación disponibles.
10. 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 Responsabilidad Profesional.
11. Promover y ajustar herramientas digitales para brindar desarrollo y dar seguimiento y control al ejercicio profesional de los miembros del CFIA.
12. 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:

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 de 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 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 Trámites 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, 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.
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 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 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
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.	No. 7, 10, 29	1, 2, 5	Meta 16.3, 16.6, 16.10, 17.19
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
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
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	
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	No.1, 2, 11, 15	1, 2, 6, 7	Meta 16.6, 16.9, 16.10, 17.15, 17.17

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	No. 6, 7, 21	5	Meta 1.b, 3.d, 9.b, 16.b, 17.14, 17.15
---	--------------	---	--

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Revisión de documento final de procedimiento de DTH previo envío a DIP y seguimiento	Revisión realizada con aval para envío a DIP	Feb - 23	Documento enviado a DIP	Mensual	DEP/DTH
Enviar procedimiento de DTH a aprobación de JDG y seguimiento	Aval para envío a JDG	May - 23	Documento enviado a JDG	Bimensual	DEP/DTH
Enviar procedimiento de CRC a aprobación de JDG y seguimiento	Aval para envío a JDG	Feb - 23	Documento enviado a JDG	Bimensual	DEP/CRC
Revisión de documento final de procedimiento de DFP previo envío a DIP y seguimiento	Revisión realizada con aval para envío a DIP	Feb - 23	Documento enviado a DIP	Mensual	DEP/DFP
Enviar procedimiento de DFP a aprobación de JDG y seguimiento	Aval para envío a JDG	May - 23	Documento enviado a JDG	Bimensual	DEP/DFP
Integrar todos los procedimientos en el manual de la DEP	Conformación de manual de la DEP	Ago - 23	Documento integrado y actualizado	Bimensual	DEP
Discusión de procedimientos	Taller de discusión de procedimientos	Oct - 23	Cada área funcional con procedimientos discutidos	1 actividad única (por año)	DEP/DFP/ CRC/CAV/DTH

Objetivo departamental No. 2

Continuar con la implementación del plan de comunicación para 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Taller de discusión de dirección para definición de temas.	Listado de temas a desarrollar	Nov - 22	Temas de definidos	1 actividad única	DEP
Planificación y calendarización de actividades	Calendarización de actividades para el año	Ene-23	Agenda concluida	Mensual	DEP/DFP
Desarrollo de actividades y comunicaciones	1 actividad o comunicado por mes	Oct -23	Cumplimiento con agenda	Mensual	DEP/DFP

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Reunión de retroalimentación con departamentos para solicitudes de ajuste WSp	Solicitudes de mejoras subidos en la mesa de ayuda	Feb - 23	Lista de mejoras elaborada	Mensual	DEP
Seguimiento a solicitudes de mejora de WSp	Mejoras implementadas	Jul - 23	Desarrollo validado para producción	Mensual	DEP
Desarrollo de panel de indicadores de DFP	Indicadores de DFP integrados a panel de DEP	Mar - 23	Visualización de panel de indicadores	Mensual	DEP/DFP
Integración de todas las áreas funcionales en panel de indicadores DEP	Panel DEP operando con insumo de todas las áreas funcionales	Jun -23	Visualización de panel de indicadores	Mensual	DEP
Seguimiento general	Nuevas acciones de mejora	Oct - 23	Lista de mejoras identificadas	Bimensual	DEP

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Seguimiento a solicitudes de mejora realizadas	Mejoras implementadas	Abr - 23	Desarrollo validado para producción	Mensual	DEP
Colaboración con iniciativa de bitácora digital V2	Documento de requerimientos desarrollado	Oct - 23	Documento validado por DEP	Trimestral	DEP/DO

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Reuniones con equipo de jefaturas	1 reunión / 15 días	NA	Reunión realizada	NA	DEP
Reunión individual con departamentos	1 reunión / trimestre	NA	Reunión realizada	NA	DEP
Reunión general de la Dirección	1 reunión / semestre	NA	Reunión realizada	NA	DEP
Sesiones retroalimentación actualización y mejora	6 sesiones/año	N/A	Sesiones ejecutadas	NA	DEP / CAV / CRC /DFP

Objetivo departamental No. 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Coordinar y gestionar reuniones solicitadas por distintos usuarios de servicios de CFIA	Reunión celebrada ≤ 7 días	Constante	Reunión celebrada	Constante	DEP
Atender consultas por escrito	Tiempo de respuesta ≤ 4 días	Constante	Consulta respondida	Constante	DEP

Atender consultas telefónicas y virtuales	Inmediato < tiempo de respuesta < 1 día	Constante	Consulta atendida	Constante	DEP
Atender solicitudes de charlas a grupos de partes interesadas	Actividad ejecutada ≤ 20 días	Constante	Charla impartida	Constante	DEP
Atender consultas internas de CFIA	Inmediato < tiempo de respuesta < 1 día	Constante	Consulta atendida	Constante	DEP

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Colaborar a solicitud de la DE con el ajuste de propuestas de normativa Nacional o normas técnicas	100 % de solicitudes respondidas o atendidas (invitaciones a sesión, documentos analizados o documentos elaborados)	NA	<ul style="list-style-type: none"> Sesiones atendidas Cantidad de documentos analizados Cantidades documentos preparados 	NA	DEP
Participar a solicitud de la DE en procesos de ajuste o desarrollo de normativa técnica propia de CFIA	100 % de solicitudes respondidas o atendidas (invitaciones a sesión, documentos analizados o documentos elaborados)	NA	<ul style="list-style-type: none"> Sesiones atendidas Cantidad de documentos analizados Cantidades documentos preparados 	NA	DEP

DEPARTAMENTO DE FORMACION 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 2022

Valoración general

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

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

Resultados por objetivo

Área: Evaluación Académica y Profesional

Objetivo 1: Objetivo No. 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 antes de junio de 2022 a una población meta de 100	Se aplicó la encuesta	Una vez aplicada la encuesta y analizados los datos recabados, se presentaron a la Dirección de Talento Humano

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	15 días hábiles	100% de las evaluaciones en tiempo	Se sobrepasó el indicador de cumplimiento	Se realizaron 12 evaluaciones curriculares: <ul style="list-style-type: none"> • Bach. Ingeniería Energética y Licenciatura Ingeniería Energética énf. Fuentes Renovables-UTN • Lic. Ingeniería Electromecánica-UPolitécnica • Bach. Ingeniería Industrial – UAM • Bach. y Lic. Ingeniería Industrial-Virtual - USan Marcos • Lic. Ingeniería en Electromedicina en dispositivos médicos – Ulatina • Lic. Ingeniería Biomédica – UNIBE • Bach y Lic. Ingeniería Industrial-Universidad Empresarial • Lic. Ingeniería Electromecánica Industrial-UCR • Lic. Ingeniería en Energías Sostenibles – UNA • Lic. Ingeniería Industrial-UFidélitas • Lic. Ing. Física – TEC • Mae. Ing. Ambiental – Isaac Newton
Elaborar la propuesta de actualización del modelo de evaluación	Elaborar la propuesta para ser elevada a la Junta Directiva General.	Elevar la propuesta a conocimiento de la JDG	Se actualizó el modelo	Se elevará a conocimiento de la Junta Directiva General en el 4 trimestre de 2022
Actualizar la base de datos de registro de evaluadores curriculares	Convocar a los profesionales del CFIA para que formen parte de la base de datos	Base de datos actualizada	Se incluyó nuevos evaluadores al registro	En atención a las solicitudes de evaluaciones curriculares recibidas en el año se incluyó profesionales dentro del registro de elegibles
Capacitar a los evaluadores curriculares sobre el modelo de evaluación curricular	Talleres realizados	Desarrollar al menos un taller de capacitación	Se programará el taller en el 4 trimestre del año	Una vez aprobado el manual por la JDG se programará el taller de capacitación

Informar a las autoridades universitarias de carrera e instituciones interesadas, sobre el modelo de evaluación curricular del CFIA	Enviar por correo electrónico el modelo	Informar a las universidades con programas de Ingeniería y de Arquitectura.	Se informará en el 4 trimestre del año	Una vez aprobado el manual por la JDG se informará a las autoridades universitarias
Capacitación a las Instituciones sobre el modelo de evaluación curricular	Capacitaciones realizadas	Desarrollar una capacitación	Se programará la capacitación en el 4 trimestre del año	Una vez aprobado el manual por la JDG se programará la capacitación

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
Informar a los Colegios Miembros del avance en la actualización de los perfiles	Reuniones con las Direcciones Ejecutivas	Informar a los Colegios que tienen perfiles pendientes de actualizar	Se ha estado en constante comunicación con los Colegios Miembros	Se ha mantenido comunicación constante con los Colegios que se encuentran trabajando en la elaboración o actualización de sus perfiles profesionales
Capacitar a los miembros encargados de actualizar los perfiles profesionales	Talleres realizados	Desarrollar al menos un taller de capacitación	Se realizó el taller en el mes de marzo	Se realizó la Capacitación: "Manual de procedimientos para unificar la nomenclatura de los perfiles profesionales de Ingeniería y de Arquitectura"
Asesorar a las comisiones y asociaciones de los colegios miembros	Número de consultas efectuadas	Perfiles Profesionales actualizados	Se brindó asesoría al CIEMI, CITEC y CIC	Se brindó asesoría a las comisiones y asociaciones nombradas por cada Colegio miembro

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	Ingresaron 14 solicitudes, a saber: <ul style="list-style-type: none"> • CIC: 1 • CACR: 3 • CIEMI: 1 • CIT: 3 • CITEC: 6
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	Se elevaron los acuerdos tomados por la CGAP a conocimiento de la JDG
Lograr un avance en la aprobación del 100% de la campaña de divulgación en febrero de 2022.	Presentar a la CGAP la propuesta de profesionales a entrevistar y las fotografías a utilizar	Dar a conocer el Sistema de actualización profesional a los miembros e instituciones vinculadas	Se realizó divulgación del proceso a través de redes sociales	Se participó en redes sociales a través de transmisiones en Facebook Live promovidas por el Colegio de Ingenieros Topógrafos Se generó publicaciones a través del CITEC
Capacitar a los miembros del CFIA sobre el sistema de actualización profesional	Capacitaciones realizadas	Reglamento conocido por la mayoría de los miembros del CFIA. Mayor porcentaje de profesionales con la actualización profesional	Se brindó capacitación	A solicitud del CITEC y en atención a becas otorgadas por éste, se brindó capacitación a los profesionales con el fin de que realizaran la entrega de la documentación para someterse al proceso de actualización profesional
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	No se recibió solicitud de capacitación	

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
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 2022 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	Comentario
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: <ul style="list-style-type: none"> •Campo de acción ejercicio profesional: 8.5 días •Incorporación: 12 días •Retiro Voluntario: 9.5 días •Estudios de atinencia: 6 días •Evaluación curricular: 104 días •Reincorporación: 3.6 días •Actualización grado académico: 7.65 días 	Se atendió la siguiente cantidad de trámites: <ul style="list-style-type: none"> •Consultas campo de acción o competencias del Ejercicio Profesional: 81. •Análisis curriculares de incorporación: 6. •Análisis curriculares de Retiro Voluntario: 108. •Estudios de atinencia: 12. •Evaluación curricular de planes de estudios (CONESUP): 12. •Análisis solicitudes de reincorporación: 9. •Análisis solicitudes actualización de grado académico: 98.

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	Pronunciamento 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	Cantidad de solicitudes recibidas: <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes CAPDEE: 34 Solicitudes Gas LP: 8
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	Se redactó y comunicó la siguiente cantidad de acuerdos: <ul style="list-style-type: none"> Comisión COMCAP: 39 Comisión GLP: 15
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	Se emitieron 19 diplomas
Gestionar la actualización de la base de datos con la información de los miembros autorizados para inspecciones de GLP y de los miembros CAPDEE	Base de datos actualizada	Actualizar en un plazo máximo de 5 días hábiles después de recibido el acuerdo de JDG	La base de datos se encuentra actualizada	La base de datos se actualiza en atención a los acuerdos de Junta Directiva General emitidos
Gestionar la actualización de las listas de profesionales para inspecciones en GLP y CAPDEE	Lista actualizada	Actualizar la lista máximo 5 días hábiles después de recibido el acuerdo de JDG	La lista se encuentra actualizada	La lista se actualiza en atención a los acuerdos de Junta Directiva General emitidos

Área: Centro de Desarrollo Profesional

Objetivo No. 1: 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 impartió el 96% de las capacitaciones	
Generar reporte de cumplimiento del plan de capacitación a las jefaturas	Generar un reporte a las jefaturas	100%	El programa de capacitación finalizará en noviembre	Una vez concluido el programa de capacitación se enviará el reporte a las jefaturas
Cuantificar la cantidad de colaboradores capacitados	Reportar el total de participantes a las actividades de aprendizaje	Al mes de setiembre 2022	Se tuvo 1647 participaciones	Se contabiliza la cantidad de participaciones que los colaboradores asistieron al total de 96 actividades impartidas
Verificar el cumplimiento de los objetivos del plan de capacitación	Generar encuesta para las jefaturas	100%	El programa de capacitación finalizará en noviembre	Una vez concluido el programa de capacitación se enviará la encuesta a las jefaturas

Objetivo No. 2: 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 impartió el 95% de las capacitaciones	
Cuantificar la cantidad de miembros capacitados	Total, de participantes a las actividades de aprendizaje	500 profesionales miembros	Se tuvo 702 participaciones	
Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción	Índice de satisfacción (PNP)	70% de satisfacción del proceso.	El PNP fue de 74.2%	

Objetivo No. 3: 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	100 fiscalizadores	Participaron 117 fiscalizadores	
Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción	Índice de satisfacción (PNP)	70% de satisfacción del proceso.	El PNP fue de 69%	

* Durante el periodo se emitieron 150 constancias de capacitación a los Fiscalizadores de inversión.

Objetivo No. 4: 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 impartió el 66.6% de las capacitaciones	
Cuantificar la cantidad gobiernos locales capacitados	Total, de gobiernos locales capacitados a las actividades de aprendizaje	27 gobiernos locales	Se impartió capacitación a 75 Municipalidades y 7 Concejos de distrito	
Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción	Índice de satisfacción (PNP)	70% de satisfacción del proceso.	El PNP fue de 88%	
Elaborar el plan de capacitación para cumplir con el Convenio CFIA-IFAM	Entregar el programa de capacitación al IFAM	100%	El plan de capacitación se elaboró en tiempo	
Impartir las capacitaciones para cumplir con el Convenio CFIA-IFAM	Proporcionar al IFAM las capacitaciones programadas	100%	Se impartió el 100% de las capacitaciones programadas a setiembre de 2022	Al Grupo 1 se impartió los módulos: Módulo 1, Módulo 2, Módulo 3, Módulo 4, Módulo 5, Al Grupo 2 se impartió los módulos: Módulo 1, Módulo 2, Módulo 3, Se inició el Módulo 4 Al Grupo 3 se impartió los módulos: Módulo 1, Módulo 2, Módulo 3, Se inició el Módulo 4 Para el grupo 2 y 3 se estará completando el programa en febrero 2023

Objetivo No. 5: 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 2022		En atención a cambios en el personal y a recargo de funciones no fue posible iniciar con el programa diseñado para el año
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. 6: Realizar el Curso de Inducción y Ética del CFIA y Taller de ética de la UCR

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Elaborar el plan de capacitación de los cursos en la plataforma Moodle	Cursos asincrónicos según el cronograma establecido por el Dpto. de Registro	100%	El plan de capacitación se elaboró en tiempo	
Elaborar el plan de capacitación del Taller de ética de la UCR	Brindar el Taller cada vez que nos lo soliciten	100%	Se impartió en febrero 2022 a solicitud de la UCR	Se tuvo participación de 76 estudiantes
Confeccionar el certificado de participación en el Taller de ética para los estudiantes	Confeccionar los certificados	100%	Se confeccionó la totalidad de los certificados	Se confeccionaron 76 certificados

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	El Curso de Inducción y Ética se impartió en los meses: <ul style="list-style-type: none"> • Octubre 2021: 382 participantes • Febrero 2022: 301 participantes • Abril 2022: 250 participantes • Junio 2022: 289 participantes • Agosto 2022: 161 participantes
Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción	Índice de satisfacción (PNP)	70% de satisfacción del proceso.	El PNP fue de 73.8%	

Objetivo No. 7: 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	El curso se habilitó en los meses: <ul style="list-style-type: none"> • Noviembre 2021: 2 prof • Enero 2022: 5 prof • Marzo 2022: 1 prof • Abril 2022: 2 prof • Julio 2022: 7 prof • Agosto 2022: 1 prof • Setiembre 2022: 3 prof
Aplicar posterior a cada actividad una encuesta de satisfacción	Índice de satisfacción (PNP)	70% de satisfacción del proceso.	El PNP fue de 100%	

Objetivo No. 8: 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
Confeccionar actividades de aprendizaje para profesionales miembros del CFIA y sociedad en general	Implementar actividades de aprendizaje nuevas	2 cursos asincrónicos	Se ha trabajado en la creación de 5 cursos.	Los cursos estarán siendo puestos en producción en el 4 trimestre de 2022
Confeccionar actividades de aprendizaje para colaboradores del CFIA	Implementar actividades de aprendizaje nuevas	3 cursos asincrónicos	Se ha trabajado en la creación de 1 curso.	El curso estará siendo puesto en producción en el 4 trimestre de 2022
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 un 85.7% 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 84.5%	

Objetivo No. 9: 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	5% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Se logró un margen de ganancia del 75%	
Ofrecer actividades de aprendizaje (Fiscalizadores de Inversión)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	8% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Se logró un margen de ganancia de 85%	
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 un margen de ganancia de 3.38%	
Ofrecer actividades de aprendizaje asincrónicas (miembros CFIA y sociedad general)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	3% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Se logró un margen de ganancia 100%	
Ofrecer actividades de innovación, actualización y tendencias (Proyecto Alianzas empresariales)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	3% de margen de ganancia (ingreso - gasto)		En atención a cambios en el personal y a recargo de funciones no fue posible iniciar con el programa diseñado para el año

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

- Articular esfuerzos de evaluación curricular con el CONESUP y las unidades académicas.
- Actualización de los perfiles profesionales de las profesiones representadas en el CFIA.
- Actividades de capacitación en el ámbito de competencia del DFP dirigida a las instancias vinculadas con el objetivo fundamental del Departamento.
- Equipos tecnológicos adecuados para impartir cursos virtuales bajo las modalidades sincrónico y asincrónico.
- Elaboración de programas de actividades de aprendizaje según el público de interés
- Staff de profesionales expertos para apoyar la gestión operativa del Departamento.
- Colaboración requerida de las instancias internas y externas del CFIA.
- 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. Comunicar la actualización del procedimiento de evaluación de la pertinencia disciplinar y públicos de interés.
2. curricular de las carreras de ingeniería y arquitectura.
4. Cumplir con lo señalado en el Manual procedimientos uniformar nomenclatura perfiles profesionales de ingeniería y de arquitectura
5. Cumplir con el proceso de los estudios curriculares, análisis comparativos y de atinencia referidos al ejercicio profesional, actualización de grado académicos, incorporación y retiro voluntario.
6. Cumplir con las actividades definidas para los programas de capacitación de los diferentes 5. Gestionar, en conjunto con el Departamento de TI, el mejoramiento e implementación de las plataformas tecnológicas necesarias para ejecutar los programas de capacitación.
7. 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	1,2,3,4,5,6,7	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,	1,2,3,4,5,6,7	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	1,2,3,4,5,6,7	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	1,2,3,4,5,6,7	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 17
Objetivo 5: Acompañar en la etapa de autoevaluación a las Universidades que se sometan al proceso de acreditación de programas de Ingeniería /Arquitectura.	7, 8, 14, 15, 18	1,2,3,4,5,6,7	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 17
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	1,2,3,4,5,6,7	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	1,2,3,4,5,6,7	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	1,2,3,4,5,6,7	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	1,2,3,4,5,6,7	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 fiscalizadores de inversión y calidad en obras del sistema financiero nacional para la vivienda.	4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 20, 27, 30	1,2,3,4,5,6,7	1,4, 5, 8, 9,11, 12
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	1,2,3,4,5,6,7	1,4, 5, 8, 9,11, 12
Objetivo No. 12: Dinamizar los sectores constructivos y no constructivos creando alianzas estratégicas empresariales.	1, 5, 9, 10, 15 y 30	1,2,3,4,5,6,7	1,4, 5, 8, 9,11, 12
Objetivo No. 13: Realizar el Curso de Inducción y Ética del CFIA y Taller de ética de la UCR	9, 10, 11, 14 y 18	1,2,3,4,5,6,7	1,4, 5, 8, 9,11, 12
Objetivo No. 14: Realizar la Actualización Profesional para los miembros con Beneficio de Ejecución Condicional o Justicia Restaurativa	9, 10, 11, 12, 14 y 16	1,2,3,4,5,6,7	1,4, 5, 8, 9,11, 12
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.	4, 8, 9, 10, 11, 15, 23, 24, 29 y 30	1,2,3,4,5,6,7	1, 5, 8, 9,12, 16,17
Objetivo No. 16: Emprender actividades que generen fuentes de ingreso para la Organización	30, 32	1,2,3,4,5,6,7	1, 8, 12, 17

Plan Operativo 2023:

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 presentación de análisis de resultados a la Dirección respectiva	Aplicar la encuesta a las partes interesadas que gestionaron consultas en el 2022	Aplicar la encuesta en febrero 2023	Subjefatura	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	Evaluadora Curricular con el apoyo de los evaluadores	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 subjefatura	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	Coordinadora del proceso	Anual
Cumplir los acuerdos tomados en las sesiones de la CGAP establecidas.	Todos los acuerdos redactados y comunicados	Ejecutar el 100% de los acuerdos	Trimestral	Coordinadora del proceso	Anual
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 colaboradoras	Anual

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 colaboradoras	Anual

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 Evaluadoras Curriculares	Anual

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	Pronunciamiento presentado a la instancia correspondiente	Responder a todas las consultas	Según se presenten los casos	Jefatura y Secretaria	Anual
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 subjeftatura	Anual
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	Anual
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 presenten los casos	Jefatura	Anual
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 presenten los casos	Jefatura	Anual

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
Elaborar el plan de capacitación	Aplicar el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación)	100%	Enero	Subjefatura Gestora de cursos internos	Anual
Diseñar actividades de aprendizaje (colaboradores CFIA)	Porcentaje de actividades de aprendizaje impartidas	impartir el 70% de las capacitaciones del plan de capacitación	anual	Subjefatura Gestora de cursos internos	Mensual (cantidad de actividades)
Cuantificar la cantidad de participaciones de los colaboradores	Reportar el total de participaciones en las actividades de aprendizaje	Al mes de setiembre 2023	Octubre	Gestora de cursos internos	Anual

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	Aplicar el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación)	100%	Enero	Subjefatura 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	Subjefatura 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 plan de capacitación	Aplicar el programa de acuerdo con lo indicado en el Reglamento	100%	semestral	Subjefatura Gestora de cursos externos	Anual
Diseñar actividades de aprendizaje (Fiscalizadores)	Impartir los módulos del plan de capacitación	100% de módulos por semestre	anual	Subjefatura 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 el tiempo establecido en 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 plan de capacitación	Aplicar el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación)	100%	semestral	Subjefatura Gestora de cursos externos	Anual
Diseñar actividades de aprendizaje (para gobiernos locales)	Porcentaje de actividades de aprendizaje impartidas	impartir el 60% de actividades de aprendizaje del plan de capacitación	anual	Subjefatura Gestora de cursos externos	Mensual (cantidad de actividades)

Impartir las capacitaciones para cumplir con el programa	Impartir las capacitaciones programadas	100%	Bianual	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: Dinamizar los sectores constructivos y no constructivos creando alianzas estratégicas empresariales.					
Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Crear una base de datos de empresas constructoras y consultoras inscritas en el CFIA	Contar con la base de datos	Febrero 2023	Anual	Gestora de Cursos Externos	Anual
Elaborar el plan de actividades	Realizar un sondeo a los miembros del CFIA	100%	Abril	Subjefatura Gestora de Cursos Externos	Anual
Diseñar los eventos	Porcentaje de eventos realizados	Realizar 70% de los eventos diseñados	Anual	Subjefatura Gestora de Cursos Externos	Anual
Cuantificar los participantes en los eventos	Total de participantes en los eventos	100 participantes	Anual	Gestora de Cursos Externos	Anual
Aplicar encuesta de satisfacción	Posterior a cada evento una encuesta	70% de satisfacción del evento	Por evento	Gestora de Cursos Externos	Por 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	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
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%	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. 14: 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
Elaborar el plan de capacitación de los cursos en la plataforma Moodle	Habilitar los cursos asincrónicos según la solicitud del departamento	100%	Anual	Gestora de cursos externos	Anual
Generar Oficio de cumplimiento al Departamento correspondiente	Entregar el reporte por cada curso al departamento	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. 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	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	Subjefatura Gestora de cursos externos	anual
Diseñar actividades de aprendizaje para colaboradores del CFIA	Implementar actividades de aprendizaje nuevas	2 cursos asincrónicos	anual	Subjefatura 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 2.	100%	anual	Subjefatura 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

Objetivo No. 16: Empezar actividades que generen fuentes de ingreso para la Organización					
Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Ofrecer actividades de aprendizaje (Gobiernos locales)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	50% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Anual	Subjefatura Gestora de cursos externos	Mensual
Ofrecer actividades de aprendizaje (Fiscalizadores de Inversión)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	60% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Anual	Subjefatura Gestora de cursos externos	Mensual
Ofrecer actividades de aprendizaje (Profesionales miembros CFIA y sociedad general)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	5% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Anual	Subjefatura Gestora de cursos externos	Mensual
Ofrecer actividades de aprendizaje asincrónicas (Moodle)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	10% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Anual	Subjefatura Gestora de cursos externos	Mensual
Ofrecer actividades de innovación, actualización y tendencias (Proyecto Alianzas empresariales)	Implementar actividades de aprendizaje y actualización	3% de margen de ganancia (ingreso - gasto)	Anual	Subjefatura Gestora de cursos internos	Por evento

CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CRC)

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, con el fin de brindar un valor agregado a las partes y garantizar que solo aquellos casos relacionados con praxis profesional sean sujetos a un análisis en el área funcional de la DEP correspondiente. Promover como centro especializado en asuntos de ingenierías y arquitectura, los servicios de concertación, conciliación, arbitraje y *Dispute Boards* a nivel nacional e internacional.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

En el año 2022 el CRC siguió, al igual que desde antes incluyendo el tiempo de pandemia, procurando que ninguna solicitud quedara desatendida independientemente de las situaciones que a nivel sanitario o particulares de los usuarios se presentaran. De tal manera que el abordaje de atención de las diversas solicitudes de: asesoría, conciliación, arbitraje o Comités de Solución de Controversias (*Dispute Boards*) siempre ha sido el de brindar un servicio de calidad y satisfacción para con el usuario acudiendo a todos los mecanismos factibles: presencial, telefónica, mensajería electrónica, reuniones virtuales. Se debe tener presente que el aprovechamiento de las facilidades tecnológicas propiciadas por la situación de pandemia reduce costos tanto para las partes que así solicitan atención así como también para el CFIA, sin embargo, es usual que los tiempos se afectan principalmente porque en el esquema virtual no se tiene la prisa por terminar rápido por cuanto no hay que desplazarse una vez terminada reunión o audiencia y el ambiente resulta más relajado dado que las partes no están cara a cara en el mismo espacio.

Otro aspecto importante que se dio en el periodo 2021 – 2022 es la expectativa por la implementación de los Comités de Solución de Controversias (*Dispute Boards*). Esto se ha constituido en el reto más importante debido a la preponderancia que tiene como mecanismo de prevención de desacuerdos a nivel de proyectos del Estado y que de momento, es un servicio que sólo el CRC-CFIA brinda. En este proceso, se ha aprovechado que será hasta enero del 2023 que sea obligatorio la aplicación de este mecanismo de resolución de conflictos para procesos de contratación administrativa, para recopilar información valiosa y necesaria para ajustar lo correspondiente a nivel operativo, procedimental y normativo.

Por último, se hace énfasis en que se ha continuado con el esfuerzo para lograr uno de los objetivos originales establecidos desde el año 2016; momento en que se dio un cambio de estructura en el CFIA para la atención de casos relacionados con denuncias e investigación por praxis profesional, siendo este el promover en nuestros miembros un cambio de la imagen y de la percepción de los profesionales hacia el CFIA. Este trabajo se ha traducido en mediciones del Promedio Neto de Promotores positivas y manifestaciones puntuales, a través de correos electrónicos, indicando satisfacción por el servicio recibido en el CRC.

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
Procurar un servicio de calidad para los usuarios en gestiones administrativas previas y desarrollo del proceso (reuniones, audiencias, etc.).	Monitoreo constante con las ternas asignadas	Se consulta efectivamente al 100 % de los procesos	Por lo que comentan los usuarios y encuesta de satisfacción, la atención que se les brinda es muy buena.	Por la trascendencia e imagen que tiene el CFIA a nivel país e institucionalmente los servicios del CRC se ven diferenciados sustentados en la especialización para la atención de las situaciones que se dan en el desarrollo de las actividades de las ingenierías y arquitectura, lo que hace ser un Centro de referencia respaldado adicionalmente por la expertiz de los neutrales que se tiene registrados.

Objetivo N:2 Atender todas las solicitudes de Investigación e informes interpuestas al CFIA

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Revisión y análisis de hallazgos indicados por inspector y definir acciones a seguir para las debidas subsanaciones.	Cantidad de informes procesados.	Proceso 100 % de informes recibidos	Se atiende la totalidad de los informes recibidos con resultados de respuesta de subsanación de profesionales y empresas positiva \pm 85 %.	Se procura coordinadamente con la unidad de inspecciones en atención al proceso de revisión y análisis en CRC, depurar el proceso respecto a acciones previas a realizar por unidad de inspecciones e inspector responsable, motivos de traslado, etc., el objetivo facilitar el proceso que se debe ejecutar en el CRC.

Objetivo N:3 Atender consultas técnicas, normativas y de tramitología, sobre ejercicio profesional de la ingeniería y arquitectura.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Brindar asistencia y asesoría a diversas situaciones que plantean profesionales, empresas y usuarios en general.	Cantidad de consultas atendidas	Resolver 100 %	Es proceso de rutina cumpliendo con la atención de todas las solicitudes planteadas con una incidencia muy positiva que evita situaciones que se conviertan en un Caso CRC.	La atención inmediata y asesores especializados hace que los resultados y satisfacción sean buenos, anticipando a que dudas o desacuerdos en el proceso de consultoría o construcción escalen a disputas.

Objetivo N:4 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.	La participación en actualización ha sido diversa facilitado por actividades virtuales en general con patrocinio libre de costo.	La eficiencia y eficacia del manejo de los procesos se logra un promedio de 90 % de éxito en la gestión.	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 N: 5 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 en proceso 8 Comités Instaurados.	El proceso de asimilación de la figura para los proyectos al no ser obligante, lo instaurado obedece a requerimiento por estar bajo contratos FIDIC; una vez entrada en vigencia la nueva Ley General de Contratación de Obra Pública, ya será obligante según los parámetros establecidos y por tanto la Cantidad será muy amplia. El proceso de contratación es libre sin embargo el bajo la Directriz Estratégica el CFIA-CRC implementa ofrece la figura como entidad nominadora ofreciendo facilidades como plataforma virtual para administración y seguimiento del proceso de desarrollo del proyecto, así como garantizar la idoneidad de los miembros a contratar siempre y cuando se realice la contratación a través del CFIA-CRC.

Objetivo N: 6 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 2022 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 N: 7 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	Descartado	No se ejecutaron	Por las condiciones sanitarias dispuestas se descartó la admisibilidad de realizar procesos en sitio.

Objetivo N: 8 Colaborar con las gestiones del Centro de Análisis y Verificación.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Control y depuración de casos a trasladar.	Casos trasladados	≤ a 100.	La contención de traslados esta específicamente ligada al tipo de eventuales faltas a la ética, por tanto si las evidencias las sustentan el traslado debe proceder independientemente de la cantidad procesada.	La colaboración estrecha permite la gestión de traslado de casos para análisis e investigación sea más objetiva.

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

Contribución a los principios y fines del CFIA: los servicios que se brindan, en relación directa con profesionales, empresas.

1. Estabilidad operativa sustentada por recursos presupuestarios asignados para brindar los servicios de forma eficiente.
2. Operación y servicios respaldados con Normativa que faculta legalmente contemplados en la Ley Orgánica.
3. La gestión del CRC es sólida respaldada específicamente con la directriz emitida, en la obligatoriedad de toda solicitud debe ser atendida en primera instancia en el CRC.
4. Equipo de trabajo eficiente y altamente calificado.
5. 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.

6. Por la especialización en asuntos específicos referidos a las Ingenierías y Arquitectura no se tiene una competencia directa, permite un mayor grado de resiliencia.

Directrices Estratégicas:

1. 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.
2. Valorar y analizar: con criterios técnicos y objetivos los casos que se presentan ante el Centro de Resolución de Conflictos, con el fin de ofrecer la mejor las mejores alternativas de solución.
3. Atender consultas: técnicas referidas al ejercicio profesional de la ingeniería y la arquitectura
4. 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.
5. Análisis y actualización de Normativa que rige a la gestión del Centro en Materia de Resolución Alterna de Conflictos.
6. Gestionar: informes referidos de la unidad de Inspecciones del Departamento de Proyectos.

Directrices Operativas:

1. Planificación estratégica: para el cumplimiento de los objetivos.
2. Informar: periódicamente del comportamiento y estado de casos.
3. Tiempo de atención: casos no exceda a tres semanas.
4. Resolución: casos se resuelvan en una sola audiencia conjunta de partes.
5. Reuniones periódicas: de seguimiento de casos y retroalimentación de los Asesores y Coordinadores de Sedes.
6. Elaboración: cumplimiento del Plan Anual Operativo y Presupuesto de la Unidad.
7. Cumplimiento: de los indicadores establecidos para la Dirección de Ejercicio Profesional.
8. Informes: control y seguimiento del desempeño.
9. Administración: control y mejoramiento de los procesos que administra el Centro.
10. Análisis: de procesos e implementación de mejoras y actualizaciones.
11. Informar: periódicamente del comportamiento y estado de casos.

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
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	1,2,6,7	No. 4, 5,9,13.
Atender consultas técnicas y normativas, relacionadas con el ejercicio profesional de las ingenierías y arquitectura.	No. 11,28	1,3,5	No. 1,4,5,8.
Atender todas las solicitudes de investigación e informes interpuestas al CFIA.	No. 9,12,28	1,3,5	No.4,5,9
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.	1,3,4,5	No. 1,8,10,13,15,17
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	1,2,4,5,7	No.1,4,5,8
Colaborar con la gestión del Centro de Análisis y Verificación.	No. 10,12,28.	1,3,5	No.4,5,9

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental 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 (DBs) relacionadas con el ejercicio de las ingenierías y la arquitectura.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
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.	100 %	Anual	Satisfacción de los usuarios externos.	Trimestral	Jefatura-Colaboradores.
Colaboradores con demostrada capacidad y formación teórico-practica para la administración de procesos de: Conciliación, Arbitraje y Comités de Solución de Controversias	Revisión curricular al momento de aceptación como neutral.	Anual	Monitoreo de procesos asignados y su desempeño.	Semestral	Jefatura
Actualización profesional neutrales según especialidad: Mediación, arbitraje equidad o derecho y Adjudicadores DBs.	1 evento anual	Proceso continuo	Solicitud de retroalimentación personal.	Semestral	Jefatura
Promover la incorporación de nuevos neutrales en: Conciliación, Arbitraje de equidad - derecho y Dispute Boards.	Eventos nacionales - internacionales.	Anual	Solicitudes de incorporación recibidas	Semestral	Jefatura
Garantizar la pronta atención de las solicitudes ingresadas por: Conciliación, Arbitrajes y Dispute Boards.	100 %	1 día	Verificación y de solicitudes inmediata para lineamientos a seguir para cada solicitud	Semanal	Jefatura-Coordinadores – Asesores.

Garantizar con: calidad, efectividad y debido proceso, la pronta solución de las solicitudes ingresadas por: Conciliación, Arbitrajes y Dispute Boards.	100 %	Proceso continuo.	Seguimiento y aplicación de encuestas PNP.	Semanal	Jefatura- Coordinadores- Asesores- Neutrales externos.
Brindar asesoría procedimental y legal en los casos de: Conciliación, Arbitrajes y Dispute Boards a instaurar o en curso de atención.	100 %	Proceso rutina.	Asistencia administrativa.	diaria	Jefatura- Coordinadores- Asesores- secretaria.
Garantizar y controlar los depósitos o transferencias recibidas por: honorarios, peritajes y gastos administrativos de los procesos a instaurar o en curso de atención.	100 %	Proceso rutina.	Asistencia administrativa.	diaria	Jefatura- coordinadora asignada.

Objetivo departamental No. 2 Atender consultas técnicas y normativas, relacionadas con el ejercicio profesional de las ingenierías y arquitectura.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Atender y asesorar las consultas de profesionales y usuarios, sobre normativa y ejercicio de la profesión.	Evacuar 100 %	Anual	Número de consultas	Diariamente	Jefatura- Coordinadores- Asesores- secretaria.
Charlas a profesionales en proceso de incorporación	Cantidad de incorporaciones anual.	Anual	Número de solicitudes.	Anual	Jefatura- Coordinadores- Asesores.
Capacitar a profesionales sobre normativa que regula el ejercicio de la profesión, a través de conversatorios presenciales o video conferencia.	Asistencia colaborativa con CENDEPRO.	Anual	Por demanda	Anual	Jefatura- Asesores.

Objetivo departamental No. 3 Atender todas las solicitudes de investigación e informes interpuestas al CFIA.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Atender y asesorar a las partes involucradas en el caso, indicando las opciones adecuadas para la resolución del diferendo.	Procesar el 100 %	Diario	Número de solicitudes recibidas.	Diaria	Jefatura-Asesores-coordinadores-secretaria.
Contener las solicitudes de inspección, asesorando sobre las opciones preliminares para mejor resolver	Procesar el 100 %	Diario	Número de solicitudes recibidas.	Diaria	Jefatura-Asesores-coordinadores-secretaria.
Gestionar el procedimiento para la atención de solicitudes de investigación.	Procesar el 100 %	Diario	Número de solicitudes recibidas.	Diaria	Jefatura-Asesores-coordinadores-secretaria.

Objetivo departamental No. 4 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Contar con infraestructura administrativa para brinda el soporte	Retroalimentación anual	Anual	Personal administrativo competente	Mensual	Administración CRC
Disponer salas acondicionadas para la atención de los procesos RAC	100 %	Diario	Satisfacción usuarios PNP	Rutina	Administración CRC

Objetivo departamental No. 5 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Revisar y actualizar Reglamento del CRC	Reglamento Aprobado por Junta Directiva General.	I semestre 2023.	Reglamento Publicado y Refrendado ante DINARAC	Semanal	Jefatura – Director DEP.
Actualizar Manual de Procedimientos	Procedimientos aprobados JDG.	I semestre 2023	Procedimientos publicados.	Semanal	Jefatura – Director DEP
Promover ajustes a Sistema de Registro y Control de Casos (Workspace).	Sistema eficiente.	Anual	Operaciones de registro y control óptimo.	Mensual	Jefatura – Asesores- Coordinadores- Dirección Ejercicio Profesional.

Objetivo departamental No. 6 Colaborar con la gestión del Centro de Análisis y Verificación.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Asesorar a la parte solicitante que, por las características específicas del diferendo, la solicitud de investigación no es procedente	100 %	Diario	Numero de casos asesorados	Semanal	Asesores – coordinadores - jefatura
Analizar y sustentar, si procede el traslado para la apertura de análisis e investigación.	100 %	Diario	Número de casos trasladados	Semanal	Jefatura – Asesores- Coordinadores.
Analizar y justificar, si procede la realización de inspección, para mejor resolver y la eventual apertura de caso.	100 %	Diario	Tipo de solicitud.	Semanal	Jefatura – Asesores- Coordinadores.

CENTRO DE ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN (CAV)

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 2022

Valoración general

Durante el periodo que se reporta en esta sección, ha habido un incremento sustancial en la cantidad de casos que ingresan para analizar. Esta afirmación se basa en que, de octubre de 2020 a setiembre de 2021, se recibieron 146 casos; para un promedio mensual de 12.2; y para el siguiente periodo (octubre de 2021 a setiembre de 2022) se han recibido 217 casos; para un promedio mensual del 18.1. Lo anterior representa un incremento del 49%. La cantidad de casos resueltos respecto al periodo anterior, a pesar de que la capacidad en recurso humano se mantiene, se incrementó en un 12%.

Resultados por objetivo

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

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Identificar y analizar la información, situación y 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	14 casos por mes	Se han procesado y enviado desde octubre 21 a setiembre 22, un total de 168 casos, quedando 112 en: análisis, en revisión o en gestión documental. A setiembre 2022 se han enviado un promedio de 14 casos por mes. Durante el periodo anterior de octubre 2020 a setiembre 2021 se enviaron 150 casos, 12.5 en promedio. La tendencia de envío y resolución de casos ha aumentado un 12% 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	Disminución de casos enviados al TH en un 15.7%	En cuanto a las recomendaciones desde octubre 2021 a setiembre de 2022 se disminuyó el porcentaje de recomendaciones de instauración de Tribunales de Honor en un 3%. de octubre 2021 a setiembre 2022 se envió un 53% con esa recomendación.
---	--------------------	--	---	---

Objetivo N2: Disminuir el tiempo de análisis de los casos

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Disminución de los tiempos de análisis, preanálisis y gestión documental	Análisis y verificación	4.5 meses	4.48 meses	Resolver un caso abierto en el periodo de octubre 2020 a setiembre 2021 tomó 4.14 meses en promedio; para los casos resueltos de octubre 2021 a setiembre 2022 se aumentó el tiempo de análisis a 4.48 meses, encontrándose dentro de la meta establecida.; pese al aumento de casos especiales y complejos analizados por los regentes se ha logrado cumplir con el indicador.
Hacer reuniones multidisciplinarias para analizar casos	Análisis y verificación	1 reunión por caso analizado	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. De enero a setiembre 2022, todos los meses se han realizado reuniones.

Objetivo N3: Implementación plan de mejora continua

Actividad específica	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%	<p>Mejoramiento continuo y procesos de innovación: autoevaluación interna, retroalimentación por otros departamentos y actores externos.</p> <p>De octubre 2021 a setiembre 2022 se han realizado: 13 reuniones con el departamento de Tribunales de Honor, para retroalimentar sobre los casos y aclarar consultas.</p> <p>Programa RAM: 3 intercambios este año en: marzo, junio y setiembre.</p> <p>601 seguimientos a casos, que incluyen llamadas telefónicas o reuniones con las partes.</p> <p>Se puso a disposición de los miembros solicitados en los casos un video explicativo cuando se le comunica el análisis.</p>

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

1. Gestión efectiva de la duración del análisis del caso.
2. Seguimiento continuo del plan de mejora.
3. Comunicación efectiva con las partes.

Directrices Estratégicas:

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

Directrices Operativas:

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

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: 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 2023:

Objetivo departamental No. 1					
Garantizar el cuidadoso y eficiente análisis de los casos generados por aparentes faltas a la ética profesional					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Ejecutar adecuada y eficientemente el procedimiento de regencia.	Casos completos y con criterios objetivos	100% de casos	Todo el año	Semanal	Jefatura, Secretaria, Coordinadora
Retroalimentar y coordinar con otros departamentos de la DEP	Mejorar los procesos de traslado de casos	Al menos una reunión bimensual	Todo el año	Bimensual	Jefatura y Coordinadora
Analizar los casos que se presenten a regencia	Casos solicitados y analizados	100% de casos analizados	Todo el año	Mensual	Regentes, Coordinadora, Jefatura

Objetivo departamental No. 2					
Disminuir el tiempo de análisis de los casos					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Mejorar los procesos que faciliten la elaboración de informes	Disminución tiempo elaboración del informe	Menos de cinco meses	Todo el año	Mensual	Jefatura, Coordinadora y Regentes
Analizar los casos de manera más clara y expedita	Disminución tiempo de análisis	Menos de dos meses	Todo el año	Mensual	Jefatura, Coordinadora y Regentes
Disminuir tiempo de revisión de los informes	Disminución tiempo de caso en CAV	Menos de una semana	Todo el año	Mensual	Jefatura
Disminuir tiempo de espera (cola)	Disminución tiempo de caso en CAV	Menos de dos meses	Todo el año	Mensual	Coordinadora y Preanalista
Disminuir tiempo para ingresar los casos que traslada la DEP	Disminución tiempo de caso en CAV	Menos de dos semanas	Todo el año	Mensual	Jefatura

Objetivo departamental No. 3					
Seguir con la implementación del plan de mejora continua en la gestión del CAV					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
<p>Cuando 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.</p>	<p>Atención al cliente externo Comunicación efectiva</p>	<p>100% de casos</p>	<p>Todo el año</p>	<p>Mensual</p>	<p>Jefatura, Coordinadora preanalista, y secretaria</p>
<p>Evaluar impacto de la gestión realizada</p>	<p>Disminución tiempo de caso en CAV y claridad en el proceso</p>	<p>Menos de cinco meses</p>	<p>Todo el año</p>	<p>Anual</p>	<p>Jefatura, Coordinadora preanalista, y secretaria</p>
<p>Retroalimentación de otros Departamentos</p>	<p>Mejorar la claridad, análisis y redacción de informes</p>	<p>Al menos una reunión bimensual</p>	<p>Todo el año</p>	<p>Bimensual</p>	<p>Coordinadora</p>

DEPARTAMENTO DE TRIBUNALES DE HONOR (DTH)

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 2022

Valoración general

El 2022 fue fuertemente impactado por el lamentable fallecimiento de uno de los miembros de Tribunales de Honor (TH) en el mes de febrero y la renuncia de otro miembro en el mismo mes; así como, solicitudes de reprogramación relacionadas con el COVID-19. Este impacto fue inicialmente notorio en la cantidad de reprogramaciones de fechas de audiencia convocadas, siete por COVID-19 en los primeros cuatro meses y ocho asociadas a la condición de los miembros de TH mencionadas. Esta situación también implicó una reorganización de expedientes relacionados y calendarización, lo cual significó un aumento en los tiempos totales de análisis de expedientes

En el caso de la convocatoria de audiencias se analizó los resultados de las audiencias realizadas en modalidad virtual o mixta y se identificó que era necesario modificar la meta, al no ser posible convocar el 100% en esta modalidad por la particularidad de los casos y logística necesaria.

Resultados por objetivo

Objetivo 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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Dar seguimiento a los procedimientos departamentales establecidos para actuaciones de Tribunales de Honor	Indicadores trimestrales cuantitativos y cualitativos del departamento	95 %	Cumplida	A partir de enero de 2022 se modifica la frecuencia del reporte de indicadores y se cambia a reportes mensuales en lugar de trimestrales. Adicional, se finaliza la construcción de visualización indicadores con PowerBI.
Cumplir con los plazos fijados para las notificaciones de cualquier resolución	Indicadores trimestrales cuantitativos del departamento	98 %	Cumplida	Se mantiene el seguimiento periódico a las gestiones realizadas para los expedientes en plazos de notificaciones y seguimiento de tiempos.

Realizar reuniones periódicas con los miembros de Tribunales de Honor, para dar seguimiento a los procedimientos disciplinarios.	Número de reuniones	12	Parcialmente cumplida (11)	Se mantiene el seguimiento con los respectivos Tribunales donde se revisa el control de expedientes asignados, sus respectivas gestiones, plazos y 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. Se mantiene reuniones periódicas del personal administrativo para revisión de consultas, procedimientos y seguimiento general.

Objetivo 2: Utilizar herramientas tecnológicas para apoyar procesos y divulgación de información.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Implementar la opción de efectuar las audiencias de manera virtual en todos los expedientes.	Procedimiento en ejecución	100% de audiencias convocadas	Se modifica	En el año se analizó que la metodología a aplicar no era tanto presencial como virtual, siendo el menor número en modalidad virtual o mixta. Esto por la particularidad del expediente que amerita ser convocada en modalidad presencial y logística implicada para llevar a cabo la modalidad virtual o mixta.
Uso de herramientas digitales y gráficas para divulgar y explicar el proceso en TH que sigue un expediente.	Desarrollo de productos	2	Se modifica plazo	Se va a trabajar en el último trimestre del 2022.

Objetivo 3: Mantener una actualización constante del conocimiento de los miembros de tribunales de honor.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Realizar capacitaciones para fomentar las capacidades en diversos temas como: solución de controversias, materia legal, dirección de audiencias, lenguaje no verbal, comunicación.	Número de capacitaciones	4	Parcialmente cumplida (Diversos temas coordinados se concentran en una sola capacitación en diciembre)	En periodo se convocaron las siguientes capacitaciones: en febrero Eléctrico-OFICIE y en setiembre lenguaje no verbal. También se realiza capacitación de miembros nuevos permanentes y suplentes en los meses de diciembre 2021 y en marzo, abril y julio de 2022. Adicional, para el último trimestre del 2022 se tiene convocadas: en octubre: Bitácora digital (curso asincrónico), en noviembre: APC (curso asincrónico) y en diciembre, los días 12, 13 y 14: Temas legales (Quantum de la sanción, elaboración de preguntas y dirección de audiencias, proceso disciplinario).

GESTIÓN 2023

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 MCIs para mejorar los tiempos de entrega.
2. Gestionar capacitaciones para los miembros de tribunales de honor que fomenten habilidades y capacidades.
3. Implementar un plan de retroalimentación a nivel interno con otras unidades de la Dirección y Departamentos estratégicos y valorar el impacto de uso de herramientas gráficas como medio de comunicación.

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
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
Implementar un plan de retroalimentación	N° 11, 12, N° 22, N°25 y N°32	#2, #3 y #4	#8, #12 y #16
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

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Dar seguimiento a los procedimientos departamentales establecidos para la tramitación de actuaciones procesales de los Tribunales de Honor	95 %	Anual	Indicadores mensuales cuantitativos y cualitativos del departamento	Trimestral	Jefatura y coordinadora de área
Cumplir con los plazos fijados para las notificaciones de cualquier resolución de los Tribunales de Honor, la JDG y Asesoría Legal	98 %	Anual	Indicadores mensuales cuantitativos del departamento	Trimestral	Jefatura y coordinadora de área
Realizar reuniones periódicas con los miembros de Tribunales de Honor, para dar seguimiento a los procedimientos disciplinarios.	12	Anual	Número de reuniones	Mensual	Jefatura y coordinadora de área
Dar seguimiento a las gestiones realizadas del personal administrativo para cumplir con las MCIs.	98 %	Anual	Actualización quincenal del tablero de resultados	Quincenal	Jefatura

Objetivo departamental No. 2					
Implementar un plan de retroalimentación.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Aplicar y valorar el impacto del uso de herramientas gráficas como medio de comunicación externo e interno.	2	Anual	Aplicación y desarrollo de productos	Trimestral	Jefatura
Implementar un plan de retroalimentación con otras unidades de la Dirección y Departamentos estratégicos.	8 reuniones	Anual	Comunicados para boletín DEP Reuniones de seguimiento	Trimestral	Jefatura

Objetivo departamental No. 3					
Mantener una actualización constante del conocimiento de los miembros de tribunales de honor.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Realizar capacitaciones para fomentar capacidades.	4	Anual	Número de capacitaciones	Trimestral	Jefatura

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Misión

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

Visión

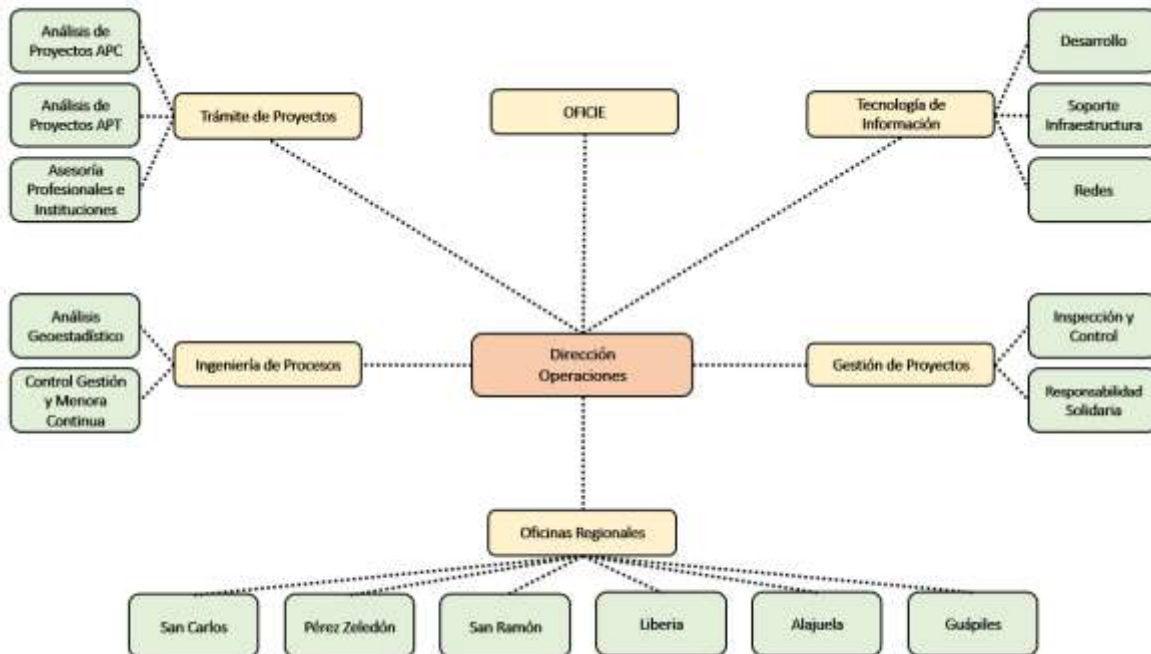
Consolidarse como agentes de cambio, mediante la mejora de procesos y la aplicación de prácticas sostenibles, para una gestión transparente.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

1. **Planificación Estratégica.** Considera todas las variables organizacionales, así como el compromiso total con la calidad y responsabilidad social de nuestra gestión.
2. **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.
3. **Gestión de innovación y 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.
4. **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.
5. **Comunicación.** Con, y entre, los departamentos de la subdirección, así como con las demás instancias de la organización, para el mejoramiento de todos los procesos operativos.
6. **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.
7. **Recursos.** Materiales, tecnológicos y económicos, para garantizar que los servicios se ofrezcan de forma correcta, a tiempo y con consistencia.
8. **Soporte** legal, técnico y administrativo para el desarrollo de las relaciones internas y externas.

DIAGNÓSTICO.

La Dirección de Operaciones es la responsable de los procesos que demanda la proyección del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos. Está integrada por los siguientes departamentos:



La Dirección de Operaciones dirige su trabajo a:

1. La **innovación** para la mejora de sistemas y servicios.
2. El **control de gestión**: indicadores, control y seguimiento.
3. La **sostenibilidad** en materia: Económica, social, ambiental.
4. El **apoyo y la asesoría al Estado** y los **gobiernos locales**.

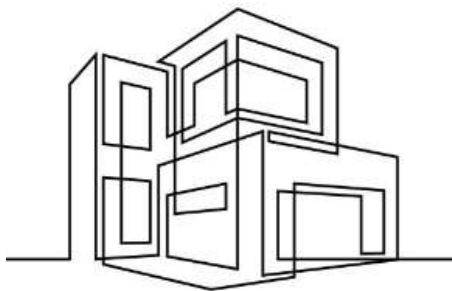
La Dirección de Operaciones se enfoca en implementar sistemas de control de gestión operativa de la organización, para alcanzar los objetivos planteados por la Junta Directiva General y la Dirección Ejecutiva, del CFIA, con el mejor uso de los recursos disponibles (tecnológicos, humanos, financieros,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



En el marco de la estructura organizacional del CFIA, la Dirección de Operaciones se potencia como un área estratégica de gestión de innovación, 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 apoyo vital e innovador del **Departamento de Trámite de Proyectos**, como responsable de la administración de las plataformas de trámites digitales de proyectos (construcción y topografía) y todo lo relacionado con el registro de la responsabilidad profesional.

- El trabajo visionario del **Departamento de Gestión de Proyectos** en cuanto a afianzar por medio del desarrollo de proyectos, la imagen del CFIA y su proyección en las comunidades, en el marco de nuestras políticas de responsabilidad social.



- 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.

- Una cultura constante de mejora continua y de inteligencia de negocios en la organización, impulsada gracias al soporte del **Departamento de Ingeniería de procesos**.



- El seguimiento e implementación de la estrategia de mejora continua en obras y proyectos, promovida por la **OFICIE**, que permite que el CFIA se perfile, cada día más, como un actor clave en la confianza que deposita la sociedad costarricense, en el buen desarrollo edificaciones y sus sistemas eléctricos.

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.

DEPARTAMENTO TRÁMITE DE PROYECTOS

OBJETIVO FUNDAMENTAL

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

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

Sistema APC:

- ✓ Participación en talleres de ideación y conceptualización del Sistema APC.2
- ✓ Se trabajó en conjunto con CENDEPRO en la actualización de material instruccional para los cursos asincrónicos sobre el uso del Sistema APC
- ✓ Desarrollo de las pruebas internas de usuario para la implementación y estabilización del módulo APC Institucional
- ✓ Se impartieron capacitaciones con todas las instituciones revisoras sobre el uso de del nuevo módulo APC Institucional
- ✓ Generación del instructivo para las instituciones revisoras sobre el uso del nuevo módulo APC Institucional

Sistema APT:

- ✓ Implementación de formatos de cédulas permitidas según Ministerio de Hacienda en el Contrato de Servicios Profesionales

APC Municipal:

- ✓ Se implementaron mejoras en el módulo APC Municipal, para facilitarle a las municipalidades el uso de la plataforma y la atención de las solicitudes (se aumenta el plazo para la anulación de aprobaciones, espacio adicional y láminas desbloqueadas para el cálculo de las áreas, entre otros)
- ✓ Se incrementó a 77 municipalidades y 5 Concejos de Distrito, que utilizan la Plataforma APC Municipal, como único medio para tramitar los Permisos de Construcción
- ✓ Se implementó la conexión del web service de pago para el permiso de construcción con la Municipalidad de Cartago y se inicia el proceso de pruebas para la implementación con Belén, Moravia, Carrillo y Escazú.

Indicadores de gestión:

- ✓ Se implementó el reporte diario a los analistas de indicadores de productividad en procura de mejorar los rendimientos mensuales.
- ✓ Se actualizó el Excel de medición de rendimientos para poder determinar por tipo de cola (APTI-APTR) los trámites diarios atendidos por cada analista.

Resultados por objetivo

Objetivo 1:

Estandarizar de manera continua el método de análisis y tasación de proyectos de construcción

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Realizar prueba de consistencia	Cantidad de pruebas consistencia realizadas	2 pruebas cada 3 meses	Al 80%	Se realizó un aprueba cada tres meses falta realizar la prueba del último trimestre del año
Realizar talleres de capacitación para analistas sobre resultado de las pruebas realizadas	Cantidad de talleres realizados	4 talleres al año	Al 90%	Falta realizar la prueba del último trimestre del año

Objetivo 2:

Actualización de las metas de producción e indicadores para los analistas de APT

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Analizar el proceso de Registro de Responsabilidad profesional de los planos de APT para establecer las nuevas metas de producción	Informe del análisis realizado	febrero, 2022	Al 100%	Se realizó un análisis del proceso actual, método de revisión, listados de motivos de rechazo
Establecer las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT	Metas generadas	Marzo 2022	En proceso	Las nuevas metas de producción no se han definido, a la fecha se está trabajando este tema con un estudiante de Ingeniería Industrial
Medición de las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT	Reporte mensual de indicadores	Mensual	En proceso	Las nuevas metas de producción no se han definido, a la fecha se está trabajando este tema con un estudiante de Ingeniería Industrial

Objetivo 3:

Implementar un plan anual de capacitaciones para los analistas de APC y APT, que les permitan mantenerse actualizados en la normativa vigente y los procesos operativos que atiende el DTP

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Definir la temática del plan de capacitación anual y establecer fechas para aplicarlo	Plan con temática definida	Enero 2022	Al 100%	
Realizar las capacitaciones con los analistas de APC y APT	Una capacitación al mes	mensual	Al 100%	Se logró coordinar con CENDEPRO para que las capacitaciones realizadas en el DTP fueran consideradas dentro de las horas anuales de capacitación que cada colaborador debe de realizar

Objetivo 4:

Revisión, depuración, y generación de nuevos artículos en el Centro de Ayuda

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Realizar una revisión de los artículos actuales para verificar qué temas se encuentra publicados y cuáles requieren actualización	Generar el listado de artículos publicados Listo	enero, 2022	Al 100%	
Actualización de artículos y eliminación de los que ya no aplican	Actualizar los artículos	febrero, 2022	Al 100%	
Generación de nuevo contenido en atención a las necesidades que a lo largo del año se presentan	Generar los artículos en el Centro de Ayuda	Anual	Al 100%	

Objetivo 5:

Generación de un manual de directrices para tasar proyectos constructivos

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Realizar una recopilación de las directrices que a la fecha se han generado	Compendio de directrices	enero, 2022	Al 100%	
Generación del manual con directrices generadas	Manual generado	marzo, 2022	Al 100%	
Actualización del manual con las nuevas directrices que a lo largo del año se generen	Manual actualizado	Anual	Al 100%	El manual se actualiza constantemente con base en las directrices operativas que se generan

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

1. **Recurso tecnológico:** Que permita atender de forma ágil y en el tiempo establecido, los servicios a cargo del Departamento de Trámite de Proyectos.
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. Capacitación mensual de los colaboradores
2. Reporte diario y mensual de los rendimientos e indicadores para los analistas de proyectos de construcción y de topografía y agrimensura
3. Retroalimentación y seguimiento a 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
Estandarizar de manera continua el método de análisis y tasación de proyectos de construcción	17, 32	2, 3, 4, 5, 6, 7	8, 12, 13, 17
Realizar un plan de capacitaciones mensuales para los colaboradores del DTP, enfocado en plataformas del CFIA y en la tramitación institucional: clasificaciones del decreto, tiempos de revisión entre otras	17, 32	2, 3, 4, 5, 6, 7	8, 12, 13, 17
Implementar las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT	17, 32	2, 3, 4, 5, 6, 7	8, 12, 13, 17

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental No. 1					
Estandarizar el método de análisis y tasación de proyectos de construcción					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Realizar la prueba de consistencia	2 pruebas de consistencia al año	Anual	Cantidad de pruebas realizadas	trimestral	Jefatura y Asistencia Técnica del departamento
Talleres de Tasación en conjunto	Un taller cada 6 meses	Anual	Cantidad de talleres realizados	semestral	Jefatura y Asistencia Técnica del departamento

Objetivo departamental No. 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Definir la temática de las capacitaciones	Cronograma de fechas y temática definida	febrero 2023	temática definida con fechas de las charlas	mensual	Asistencia Técnica del departamento
Realizar las capacitaciones con los colaboradores del DTP	Una capacitación al mes	anual	charlas mensuales realizadas	mensual	Jefatura y Asistencia Técnica del departamento

Objetivo departamental No. 3					
Implementar las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Establecer las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT	Definir nuevas metas e indicadores	abril 2023	Metas definidas	abril 202	Jefatura y Asistencia Técnica del departamento
Seguimiento de las nuevas metas de producción e indicadores para los analistas de APT	Integrar las metas en los indicadores diarios y mensuales	a partir de mayo, 2023	Reporte mensual con seguimiento de metas establecidas	mensual	Jefatura y Asistencia Técnica del departamento

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PROYECTOS

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Contribuir al desarrollo social y económico del país mediante la ejecución de proyectos de cooperación y de responsabilidad social, en los campos de las Ingenierías y de la Arquitectura.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

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

Este proyecto se considera un proyecto consolidado en ejecución, con plazos y entregables ya 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.

A partir de octubre 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) 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
4-2021	1000	13/12/2021	7/01/2022
1-2022	1000	29/03/2022	8/04/2022
2-2022	1000	24/06/2022	8/07/2022
3-2022	1000	29/09/2022	7/10/2022

El cuarto trimestre de 2021 se debía entregar antes del 7 de enero 2022, y fue entregado el 13 de diciembre de 2021; en el caso del 1-2022, la fecha máxima de entrega del periodo era el 08 de abril, en el caso del 2-2022, el 08 de julio y en el trimestre 3-2022 la fecha máxima de entrega es el 07 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 2022.

- **Proyecto Cambio Climático:**

Atención de proyectos en el tema de cambio climático, específicamente mediante la aplicación del Protocolo PIEVC (Comité de Vulnerabilidad de Ingeniería en Infraestructura Pública). Adicionalmente, debido a la experiencia que se tiene en este campo, se ha participado en conferencias nacionales e internacionales, donde se ha compartido la experiencia del CFIA en la aplicación del PIEVC. Así mismo, se ha participado activamente en el desarrollo de políticas públicas, dentro de ellas el desarrollo la herramienta llamada MERCI CR (Metodología de Evaluación de Riesgos Climáticos de Infraestructura de Costa Rica), y las nuevas Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC) de Costa Rica con base en escenarios futuros, y el Plan Nacional de Adaptación.

- **Inspecciones de Rutina:**

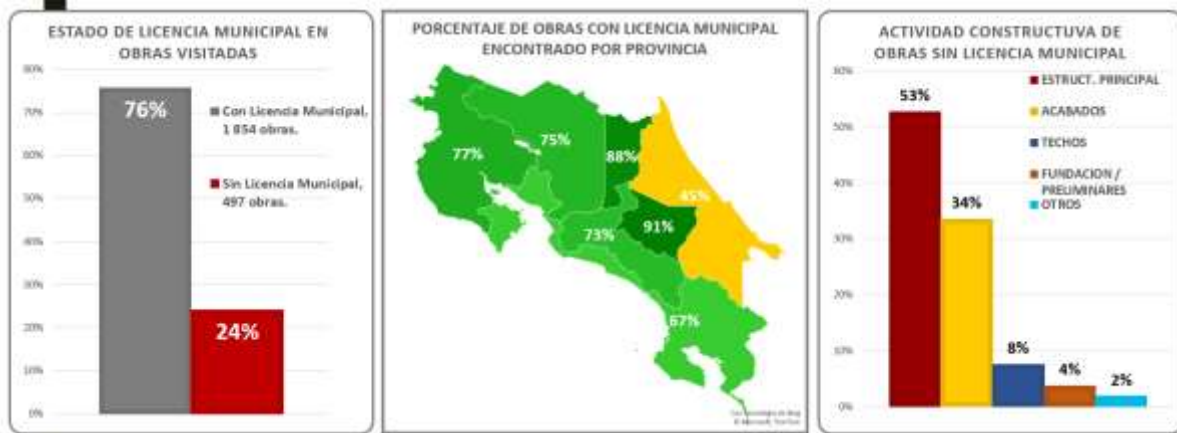
Control del ejercicio profesional por medio de inspecciones de rutina a proyectos en ejecución en el país (lo anterior a agosto 2022); a partir del mes de octubre del año 2020, se zonifica el país para asignar a cada inspector un sector con un promedio de ocho cantones.

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 han realizado **4.741 inspecciones de rutina**, las cuales generaron un total de **551 informes** a Municipalidades 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”.
- ✓ Se realizan dos informes especiales de obras sin permiso, 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.
- ✓ A nivel de la Dirección de Operaciones se ha cumplido el indicador de ejecutar una cantidad de inspecciones superior al 30% de obras tramitadas, que cumplan con las características de un proyecto que se construirá como son: registro de segunda fase, tasación cancelada y recorridos en los 82 cantones del país, entre otras.

- A continuación, se muestra un resumen de los resultados obtenidos para el **I semestre del año 2022**.

Resumen del porcentaje de obras sin permiso, resultado país, por provincia y por sector.



- **Protocolo de Gimnasios.**

Esta herramienta, en formato de Microsoft Excel, consiste en una digitalización del proceso de inspección para gimnasios, y el cual es análogo al Protocolo de Estadios.

Durante el año 2022 y a solicitud del ICODER se realiza la visita al Gimnasio Nacional, los tres gimnasios aledaños, la Piscina María del Milagro París y el Estadio de Beisbol Antonio Escarré, donde se realiza la aplicación parcial del Protocolo, específicamente en la verificación de cumplimiento de reglamentación en: accesos, egresos, pasillos, rampas, rutas de evacuación, servicios sanitarios accesibles y todo lo relacionado con seguridad de los visitantes a los diferentes inmuebles.

- **Protocolo de Estadios de Fútbol.**

Durante el año 2022 no se realiza aplicación del Protocolo de Estadios. La aplicación del protocolo en su área civil/arquitectónica es realizada por profesionales en ingeniería y arquitectura del Departamento Gestión de Proyectos y el área eléctrica es realizada por la OFICIE con sus profesionales en ingeniería eléctrica.

- **Programa de Responsabilidad Solidaria:**

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, 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.

En atención a la ejecución del programa se realiza un diagnóstico del trabajo realizado durante el año 2022; en relación con los nuevos proyectos que ingresaron al programa durante este año y el seguimiento a los proyectos que habían ingresado en años anteriores; el cual arroja los siguientes datos:

Año	En Ejecución	Concluidos	No Ejecutados	En APC	En APT	Sin asignar (*)	En JDG	Totales
2013	0	23	26	0	0	0	0	49
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	27	11	0	0	0	0	38
2018	0	24	9	0	0	0	0	33
2019	4	20	11	3	0	0	0	38
2020	13	16	9	2	1	0	0	41
2021	8	14	1	1	0	0	0	24
2022	12	1	1	0	0	7	9	30
Totales	37	199	132	6	1	7	9	391

(*) Sin asignar son proyectos que se asignan a los profesionales pero que a la fecha no se ha recibido respuesta de la aceptación de estos.

Durante los últimos siete años, desde que este Departamento asumió la responsabilidad del programa; se ha enfocado en darle seguimiento a los proyectos de años anteriores al 2016, los cuales ya fueron finalizados; actualmente el enfoque se da del año 2019 en adelante, del cual tenemos 4 proyectos en ejecución y únicamente quedan tres proyectos en APC; del año 2020 hay trece en ejecución, dos en APC y uno en APT y del año 2021 tenemos ocho en ejecución y uno en APC. Del presente año (2022) llevamos 12 proyectos en ejecución.

La situación actual del programa es la siguiente:

- 37 proyectos en ejecución,
- siete proyectos por asignar (en espera de que el profesional acepte la ejecución del proyecto)
- nueve proyectos remitidos a JDG para aprobación (en espera del acuerdo de JDG).

Cantidad y monto invertido en los proyectos de Responsabilidad Solidaria:

Se desarrollaron durante este periodo de octubre 2021 a setiembre 2022, un total de **24** proyectos, desglosados de la siguiente forma:

- Veintidós proyectos tramitados y entregados a los solicitantes en primera fase (estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos y presupuesto general de obra)
- Un informe técnico.
- Un anteproyecto tramitado

Habiéndose invertido en donaciones un total de **₡112,352,500.00 (ciento doce millones trescientos cincuenta y dos mil quinientos colones con cero céntimos)**; desglosados de la siguiente forma:

- En honorarios profesionales (exonerados) **₡ 104,401,257.08**
- En estudios de suelos, **₡1,463,080.00**
- En viáticos y kilometraje **₡2,816,015.37**
- En el pago de dibujo de planos. **₡3,672,500.00**

Durante el año 2022, se ha hecho entrega en primera fase (planos constructivos, presupuesto de obra; planos debidamente tramitados ante el APC e instituciones correspondientes) de los siguientes proyectos:

De octubre 2021 a setiembre 2022							
N° Proyecto	Solicitante	Proyecto	Provincia	Fecha de entrega	Área m ²	Monto tasado	5.5%
20-2020	Asociación de Desarrollo Integral de La Legua, Aserrí	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de puesto de visita periódica (EBAIS)	San José	#####	298	₡70,000,000.00	₡3,850,000.00
3A-2021	Concejo Distrital San Rafael de Poás	Diseño, planos constructivos y presupuesto general para muro de retención	Alajuela	3/11/2021	18 ml	₡43,400,000.00	₡2,387,000.00
05-2021	Asociación Administradora de Acueductos y Alcantarillado Rural de Los Criqueles, Valle Azul, Pueblo Nuevo y El Progreso	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de las nuevas instalaciones para Asada	Alajuela	5/11/2021	135	₡48,800,000.00	₡2,684,000.00
7A-2021	Municipalidad de Sarchí	Diseño, planos y presupuesto general de nueva obra eléctrica, del edificio de la cruz roja de Sarchí	Alajuela	9/11/2021	577	₡20,000,000.00	₡1,100,000.00
08-2019	Asociación Administradora de Acueducto y Alcantarillado Rural de El Llano	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de tanque de almacenamiento de agua	Guanacaste	10/12/2021	515	₡54,735,000.00	₡3,010,425.00
3B-2021	Concejo Distrital San Rafael de Poás	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de obra eléctrica de la plaza	Alajuela	04/01/2022	6458	₡42,655,030.00	₡2,346,026.65
30-2020	Asociación Administradora del Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Tronadora	Diseño, planos constructivos y presupuesto general para la construcción de edificio de oficinas administrativas y bodega de materiales.	Guanacaste	5/1/2022	367	₡136,000,000.00	₡7,480,000.00
11-2021	Comité Cantonal de Deportes y recreación de Turrialba	Estudio técnico de la quebrada de Carmen Lyra de Turrialba	Cartago	25/1/2022	311	₡257,984,145.00	₡14,189,127.98
13-2020	Asociación Ecológica y Protectora de las Nacientes, ríos y Quebradas de San Isidro de Peñas Blancas	Diseño, planos constructivos, presupuesto general de remodelación y ampliación de oficinas y bodegas	Alajuela	25/3/2022	394	₡160,760,000.00	₡8,841,800.00
02-2019	Asociación Adulto Mayor "Espíritu Siempre Joven"	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de Centro Integral para el Adulto Mayor	Guanacaste	24/3/2022	461	₡348,700,000.00	₡19,178,500.00
14-2020	Asociación de Desarrollo Integral Curubande	Levantamiento topográfico de cementerio incluyendo las parcelas, confección de plano catastro y trámite ante el registro público	Guanacaste	24/3/2022	9792	₡500,000.00	₡27,500.00
31-2020	Temporalidades de la Iglesia Católica de la Diócesis de Ciudad Quesada	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de obras exteriores de la Iglesia Católica de San Isidro de Peñas Blancas	Alajuela	25/3/2022	1445	₡53,000,000.00	₡2,915,000.00
7B-2021	Municipalidad de Sarchí	Diseño, planos y presupuesto general de nueva obra eléctrica, del edificio de la Cruz Roja de Sarchí	Alajuela	19/5/2022	577	₡20,000,000.00	₡1,100,000.00
30-2016	Asociación Hogar de Ancianos San Jorge y Obras Parroquiales	Diseño, planos constructivos de remodelación de Capilla del Hogar de Ancianos	Guanacaste	28/4/2022	250	₡88,000,000.00	₡4,840,000.00
39-2020	Asociación de Desarrollo Integral de San Vicente	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de camerinos, gradería e iluminación de cancha de fútbol	Guanacaste	28/4/2022	5850	₡96,000,000.00	₡5,280,000.00
22-2020	Municipalidad de Liberia	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de Centro Diurno para la Tercera Edad	Guanacaste	29/4/2022	230	₡94,000,000.00	₡5,170,000.00
32-2020	Albergue de Ancianos San Francisco de Asís	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de camerinos, gradería e iluminación cancha de fútbol	San José	26/4/2022	142	₡18,060,000.00	₡993,300.00
16-2021	Municipalidad Santa María de Dota	Diseño, planos constructivos y topografía de sistema de bombeo y tubería de conducción	San José	4/5/2022	42225	NA	₡300,000.00

21-2019	Asociacion de Desarrollo Integral de Thiales	Diseño, planos constructivos y presupuesto general para remodelación de salón multiuso (cambio de estructura y cubierta, de instalación eléctrica, reparación de S.S y cambio de piso)	Alajuela	24/6/2022	718	€189,000,000.00	€10,395,000.00
06-2021	Asociación de Desarrollo Integral del Progreso	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de parque recreativo de Valle Azul	Alajuela	23/8/2022	1241	€120,000,000.00	€6,600,000.00
19-2021	Asociación Excelencia Familiar	Diseño, planos constructivos y presupuesto general para remodelación de salón multiusos a cocina – comedor y diseño de paso techado.	San José	25/8/2022	75	€6,170,000.00	€339,350.00
05-2022	Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI) Biblioteca Pública de Juan Vías	Diseño, planos constructivos y presupuesto general de entrepiso, escaleras y servicio sanitario que cumpla con la ley 7600	Cartago	1/9/2022	62	€15,450,000.00	€849,750.00
Total							€103,876,779.63

Proyectos entregados como Informe Técnico Octubre 2021-Setiembre 2022							
N° Proyecto	Solicitante	Informe	Provincia	Fecha de entrega			
14-2021	Caso Individual	Estudio de suelos	Alajuela	29/10/2021		€418,100.00	
Total							€418,100.00
Proyectos entregados como Anteproyecto Octubre 2021-Setiembre 2022							
N° Proyecto	Solicitante	Proyecto	Provincia	Fecha de entrega	Área m2	Monto Estimado	1.5%
18-2019	Municipalidad de Aserri Programa de Enlace Territorial Casa Presidencial	Anteproyecto de Centro Para El Desarrollo Humano	San José	8/12/2021	1293	€7,091,830.00	€106,377.45
Total							€106,377.45

Pago de Estudios de suelos	
Mes/Año	Monto pagado
Octubre 2021	€0.00
Noviembre 2021	€0.00
Diciembre 2021	€248,600.00
Enero 2022	€0.00
Febrero 2022	€0.00
Marzo 2022	€0.00
Abril 2022	€937,900.00
Mayo 2022	€0.00
Junio 2022	€276,580.00
Julio 2022	€0.00
Agosto 2022	€0.00
Setiembre 2022	€0.00
Total	€1,463,080.00

Pago de Viáticos y kilometraje	
Mes/Año	Monto Pagado
Octubre 2021	€166,390.00
Noviembre 2021	€361,913.00
Diciembre 2021	€0.00
Enero 2022	€308,943.15
Febrero 2022	€246,311.22
Marzo 2022	€397,222.70
Abril 2022	€249,907.81
Mayo 2022	€372,213.72
Junio 2022	€125,322.00
Julio 2022	€307,906.77
Agosto 2022	€279,885.00
Setiembre 2022	€0.00
Total	€2,816,015.37

Pago por Dibujo de láminas	
Mes/Año	Monto Pagado
Octubre 2021	€678,000.00
Noviembre 2021	€734,500.00
Diciembre 2021	€0.00
Enero 2022	€310,750.00
Febrero 2022	€0.00
Marzo 2022	€0.00
Abril 2022	€0.00
Mayo 2022	€1,836,250.00
Junio 2022	€113,000.00
Julio 2022	€0.00
Agosto 2022	€0.00
Setiembre 2022	€0.00
Total	€3,672,500.00

Total, donado por medio del Programa de Responsabilidad Solidaria de octubre 2021 a setiembre 2022

€112,352,852.45

1.1 Resultados por objetivo

Objetivo 1: Mejora continua del departamento, basado en escuchar la voz del cliente

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% al final de 12 meses Avanzar al menos 25%, cada trimestre	Elaboración del Sistema de recolección de información, y ejecución de pruebas en campo- Avance 80%.	Es un proyecto en ejecución, que se encuentra en pruebas de campo para la detección de inconsistencias y puesta en marcha. Se aprobó una segunda etapa que permitirá incorporar funciones de búsqueda y consulta en campo en proyectos sin trámites en el CFIA. Se encuentra en la elaboración del contrato de la etapa dos.

Objetivo 2: Proyecto externo, Aplicación de las Encuestas Proyecto Banco Central

Actividad específica	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%	Es un proyecto en ejecución el cual dio inicio en octubre de 2010. Varios de los inspectores han participado en el proyecto desde su inicio, lo cual lo convierte en una de las mayores fortalezas.
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 mensuales con el equipo de inspectores	12	12	Se realizan reuniones mensuales individuales de retroalimentación con los inspectores

Objetivo 3: Proyecto externo, Cambio Climático

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
1. Cambio Climático – MERCI CR <i>Proyecto Servicios Climáticos (CSI)</i> . Generación de una herramienta de análisis de riesgo de la infraestructura ante los impactos del cambio climático.	Protocolo costarricense	100%	100%	Posterior a la revisión del documento por parte de los expertos e instituciones a quienes se les envió el documento, durante julio de 2022 se finalizó la herramienta, llamada MERCI CR, y la cual será presentada al público en noviembre de 2022.
2. Cambio Climático – MERCI CR: <i>“Aplicación de herramienta de análisis de riesgo de la infraestructura ante los impactos del cambio climático en un proyecto piloto.”</i>	Aplicación de herramienta y publicación de MERCI CR	100%	10%	Actualmente, se está en un proceso de selección para el proyecto piloto, el cual será iniciado durante el último trimestre de 2022, y finalizará su aplicación en el primer semestre de 2023.
3. Cambio Climático – Unidad de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	Creación de UCCGR y seguimiento de cronograma acorde con análisis de viabilidad	100%	100%	La UCCGR fue fundada el 08 de febrero de 2022 en la sesión N°11-21/22-GO de la Junta Directiva General del CFIA mediante el Acuerdo N°17. Se trabajará durante 2023 en su posicionamiento, además de concretar su participación en diferentes proyectos e iniciativas a nivel nacional e internacional

Objetivo 4: Programa de Responsabilidad Solidaria

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
1. Asignación de profesionales sancionados y/o voluntarios a proyectos aprobados	Razón de efectividad	≥1	<1	Se tienen a la fecha: 24 profesionales sancionados en espera de que se les asigne un proyecto. Dos proyectos por asignar (en espera de que los profesionales acepten la asignación de este). Nueve proyectos remitidos a JDG. para aprobación (en espera del acuerdo de JDG).
2. Seguimiento de los proyectos asignados	Proyectos finalizados	20 anuales	24 proyectos finalizados (período de octubre 2021 a setiembre 2022)	La situación actual del programa es la siguiente: 37 proyectos en ejecución , habiéndose invertido en donaciones un total de ₡112,352,500.00

Aunque se ha mantenido un indicador de efectividad entre los proyectos aprobados y los profesionales con aceptación del BEC cercano a 1, durante el primer semestre de 2020 se ha tenido alguna dificultad para obtener los proyectos aprobados por parte de JDG, lo cual hace que en algunos meses ese indicador sea menor a 1, es decir se tienen los profesionales voluntarios para atender el programa, pero no los proyectos aprobados por la JDG.

Objetivo 5: Inspecciones de Rutina cobertura Nacional

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Inspecciones de Rutina	4960 proyectos anuales D.O.	El restante del 30 % de lo tramitado entre setiembre 2021 y agosto 2022, menos las inspecciones de BCCR y solicitudes	5.294 inspecciones realizadas (4.741 corresponden a DGP. Para un total del 95.5%).	La meta del 30% de los proyectos tramitados anualmente en conjunto con DGP (Banco Central, rutina y solicitudes), Departamento de Oficinas Regionales i OFICIE. 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 6: Inspecciones por solicitud

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Inspecciones por solicitud	Elaboración del informe	100%	Se han realizado 92 inspecciones por solicitud en lo que va del año con sus respectivos informes.	En la Atención de solicitudes de inspecciones por parte de Instituciones Públicas, Dirección Ejecutiva o Dirección de Ejercicio Profesional se atienden dependiendo de la ubicación entre nuestros inspectores y los coordinadores de oficinas Regionales.

GESTIÓN 2023

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. Recursos Humanos:

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 claros:

Cada una de las áreas que componen el Departamento deben contar y cumplir con los procedimientos establecidos que permitan un adecuado flujo de pasos a seguir en cada una de las áreas de acción.

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 y el intercambio de información, así como para la coordinación en la programación de actividades. 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; así como con las Asociaciones de Desarrollo Integral solicitantes de proyectos para sus comunidades. A lo interno, con los profesionales que conforman el voluntariado y con los profesionales que en cumplimiento de la sanción condicional ingresan al Programa de Responsabilidad Solidaria.

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
3. Comunicación asertiva con el Departamento
4. Evaluación del Desempeño (anual)
5. Procurar la estrategia de mantener comunicación fluida con los departamentos que nos proporcionan información relevante.
6. 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.
7. 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)

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. Lograr que el servicio brindado sea ágil y eficiente (Manejo controlado de los tiempos de ejecución de los proyectos)	21-22-26-32	1-2-3-4-5-6	4-5-9
2. Implementar el programa de Responsabilidad Solidaria	3-5-23-26	1-3-4-5-6	3-6-8-9-11-17
3. Ejecutar el proyecto Banco Central	3-4-13-19-26-30	1,2,3,4,5,6	1-8-17
4. Fiscalización del Ejercicio Profesional por medio de las inspecciones de Rutina a proyectos en ejecución	11-12-14-26-29	1-2-4	1-4-5-8
5. Aplicación del proyecto Protocolo de Gimnasios	4-19-26-30	1-2-3-4-5-6	1-4-8-9-10-17
6. Participación en la aplicación del protocolo de estadios	4-19-26-30	1-2-3-4-5-6	1-4-8-9-10-17

Plan Operativo 2023:

- **Cambio Climático:**

A partir del año 2023, la Unidad de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, se separará del Departamento de Gestión de Proyectos, razón por la cual la UCCGR presentará su plan operativo separadamente.

- **Banco Central de Costa Rica: ETAPCP:**

Aplicación de la Encuesta Trimestral de Avance de Proyectos con Destino de Construcción Privada, producto que forma parte del Convenio de Cooperación Interinstitucional ente el CFIA y el BCCR.

La continuidad en el desarrollo del proyecto ETAPCP, permite el contar con un ingreso trimestral fijo para la organización. El profesionalismo del equipo que lleva a cabo el proyecto permite no solamente asegurar la entrega de los resultados a tiempo, sino también la calidad de los datos entregados con la aplicación de la encuesta, los cuales a su vez permiten la generación de índices macroeconómicos por parte del BCCR. El proyecto se ha ejecutado sin interrupción desde su inicio en 2010. Gracias a la gestión realizada, el BCCR amplió la contratación de la organización de períodos bianuales a períodos cuatrianuales. Actualmente, se ejecuta el contrato del período 2022-2025.

- **Área de Inspección y Control.**

Se continuará bajo la meta de realizar una cantidad de inspecciones superior al 30% de los proyectos tramitados en el año 2022, (este cálculo se realiza restando, de la tramitación total, registros como: anteproyectos, obras sin dirección técnica, obras menores, obras temporales, trámites eléctricos y otros), dichas visitas se realizarán entre el Departamento de Gestión de Proyectos, el Departamento de Oficinas Regionales y la OFICIE.

Se continuará asignando las labores de inspección mediante criterios de distribución cantonal por inspector basado en parámetros como geografía, promedio de proyectos en la muestra del BCCR por cantón, cantidad de trámites realizados, objetivos de la Dirección de Operaciones y cargas de trabajo para los funcionarios, ya que se han obtenido resultados favorables con la metodología, permitiendo incrementar los indicadores de inspecciones como cantidad de proyectos visitados e informes emitidos hacia las municipalidades y el contacto con los diferentes departamentos de ingeniería de cada Municipalidad.

Iniciará la aplicación de dos proyectos que permitirán modernizar, homogenizar y disminuir el tiempo de ejecución de labores que desarrolla el DGP en las inspecciones:

Sistema de Gestión Documental:

Se presentó en julio del 2022, la versión final del SGD, para aprobación de la Junta Directiva. En el momento de la entrega del acuerdo de Junta al DGP, con la aprobación, iniciará el periodo de asimilación por parte de los funcionarios, para la aplicación definitiva en las labores de los inspectores.

Proyecto de Sistema de Información Geográfica:

Es un proyecto en ejecución, que se encuentra en pruebas de campo para la detección de inconsistencias y puesta en marcha. Se aprobó una segunda etapa que permitirá incorporar funciones de búsqueda y consulta en campo en proyectos sin trámites en el CFIA. Se encuentra en la elaboración del contrato de la etapa 2.

Objetivo departamental No. 1					
Mejora continua del departamento, basado en escuchar la voz del cliente					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Implementar el proyecto gestión de inspección a través de SIG (Sistema de Información Geográfica)	Avance de 100% de la etapa 1 y 2	10meses	Porcentaje de avance en rediseño del proceso o en la implementación del proyecto	Bimensual	Coordinador de Inspectores e Ingeniero Administrador de Proyectos

Objetivo departamental No. 2 Proyecto externo					
Aplicación de las Encuestas Proyecto Banco Central					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Inspección y seguimiento de los proyectos preestablecidos por el BCCR	100%	Trimestral	Encuestas rechazadas/ encuestas totales x 100	Trimestral	Coordinador e Inspectores
Análisis estadístico de la información recopilada en campo. Realización de reporte trimestral	100%	Trimestral	Entrega de reporte trimestral al BCCR con la información del periodo	Trimestral	Coordinador e Inspectores
Retroalimentación y control del proceso	100%	Trimestral	Reuniones trimestrales con los inspectores	Trimestral	Ingeniero Administrador de Proyectos, Coordinador e Inspectores

Objetivo departamental No. 3					
Inspecciones de Rutina a nivel Nacional					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Inspecciones de Rutina	30%	anual	9000	Mensual	Coordinador del área
La meta del 30 % de los proyectos tramitados anualmente se busca alcanzar en conjunto con las inspecciones que realiza la DO (inspecciones Banco Central, rutina, solicitudes, Departamento Oficinas Regionales e inspecciones de la Oficie)					

Objetivo departamental No. 4					
Inspecciones por solicitud					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Inspecciones por solicitud	100%	Variable	Elaboración del Informe	Mensual	Coordinador del área

Objetivo departamental No. 5					
Programa de Responsabilidad Solidaria					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Asignar profesionales y dar seguimiento a los proyectos	≥1	Mensual	Razón de efectividad	Mensual	Jefatura y profesional responsable del área
El indicador establecido es la razón de efectividad que mide la relación entre la cantidad de proyectos aprobados sin asignar y la cantidad de profesionales que aceptaron el BEC y se les debe asignar un proyecto para ejecutar. La importancia de este indicador es evaluar que el balance entre proyectos y profesionales se mantenga igual, de manera que un profesional siempre tenga un proyecto disponible para asignársele y viceversa.					

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 de proyectos de tecnología, gestión de las inversiones y el mantenimiento de soluciones seguras y fiables, vigilando siempre una serie de prácticas y actividades a seguir para una buena 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 2022

Valoración general

Lograr un balance óptimo entre las oportunidades de tecnología de información y los requerimientos de TI del negocio, velando por que la organización cumpla buenas prácticas de industria para asegurar sus logros futuros son el reto diario de nuestro departamento.

Durante este 2022 nos hemos visto afectados por varios factores ambientales de la organización internos y externos que han conducido al equipo a tener que redoblar esfuerzos y extender aún más la sinergia interna para alcanzar los objetivos planteados en 2021 de forma exitosa.

En el área de desarrollo se contó con la participación de personal adicional por servicios profesionales durante 8 meses lo que colaboró con la baja en la cola de atención los diferentes aplicativos llegando a su punto más bajo en los últimos 4 años.

Sin embargo, uno de los factores más importantes de impacto fue la ola de ciberataques que sufrió el país a mediados de este año y que nos colocó en una situación de alerta máxima, la cual como organización superamos sin afectación.

No obstante, pese a este y otros factores como se indicó, en aquellos que nuestro círculo de influencia lo permitió, hemos cumplido de manera adecuada con el objetivo que nos planteamos o iniciado los primeros pasos de su ejecución y/o continuación en el próximo 2023.

Resultados por objetivo

Objetivo 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
Finalizar la migración de los códigos fuentes a la nube.	0% de códigos administrados OnPremise Decommission del servidor TFS OnPremise	Migración del TFS a plataforma de administración de código fuente en la nube. Inversión en la versión de Visual Studio para el equipo de desarrollo del CFIA.	Proyecto pospuesto al 2023.	Esta actividad se pospuso pues el monto del proyecto ronda los \$ 6480 anuales y bajo el presupuesto 2022 representaba un impacto alto en la partida de licencias. Para 2023 se solicita como proyecto específico del DTI a fin de procurar la asignación de contenido presupuestario.
Generar la guía de arquitectura y buenas prácticas para la participación de recurso humano en modalidad practicante universitario en el área de diseño y desarrollo de sistemas del departamento, así como contrataciones de recurso o proyectos externas.	Documento publicado y aplicado en el 100% de los proyectos que involucren este tipo de personal.	Documentar el proceso y capacitar a los PM de TIC que gestionan este tipo de recurso humano.	100%	Se generó documentación básica para la inducción de estudiantes universitarios y recursos outsourcing.

Objetivo 2. Continuar potenciando las habilidades del personal de TIC para alinearla al modelo de madurez de TIC planeado para 2023.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Capacitación ITIL (gestión de servicios de TI).	Capacitar a las subjefaturas, jefatura y oficial de cumplimiento en el marco de trabajo.		Se replantea actividad.	Esta actividad se replanteó pues el monto asignado para capacitaciones no permitía cubrir la totalidad. Para 2023 se solicita un aumento en la partida de capacitaciones.
Capacitación técnica al personal de infraestructura	Impartir al menos 2 capacitaciones técnicas al personal	Capacitar a nivel de virtualización al equipo de administración de servidores Taller de SQL al personal de soporte Aplicaciones	50% Se capacita en administración de base de datos al Arquitecto de Software.	Con respecto a la virtualización se validó opciones con varios oferentes, pero lo cubierto era muy básico y ya era manejado por el personal. Se buscó otras alternativas, pero el costo no permitía ejecutar la capacitación. Para 2023 se solicita un aumento en la partida de capacitaciones para poder ejecutarse.
.NET Core, React, Flutter	Proyectos ejecutados sobre esta tecnología	Implementar el uso de React y .NET Core en al menos dos proyectos. Asumir la aplicación FMOI móvil.	100%	Se realizó el desarrollo del sistema de Registro y Documentación con los módulos de Actualización de datos y registro previo con tecnología .NET Core. Para la aplicación de FMOI, se realizó el proceso de recepción de código y revisión para control del proceso de desarrollo CFIA en tecnología flutter.
ISO 27001, Riesgos.	Capacitar el grupo gerencial		Se asiste a charlas virtuales de ambos temas y se gestiona capacitación básica vía el CPIC. Se replantea actividad.	Este objetivo se replanteó pues el monto asignado a presupuesto para capacitaciones no permitía cubrir el monto. Para 2023 se solicita un aumento en la partida de capacitaciones para poder ejecutarse.

Objetivo 3. Crear conciencia organizacional e implementar políticas, procedimientos y medidas de ciberseguridad acordes con las mejores prácticas de industria

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Implementación de las recomendaciones en seguridad lógica establecidas por la Auditoría de Sistemas según plan de trabajo.	Implementación del 100%	Realizar la depuración de accesos de usuarios de los sistemas de información. Finalizar la implementación de la política de privacidad en los diferentes sistemas del CFIA.	100%	En conjunto con los dueños del proceso se ejecuta la limpieza de accesos. Se realiza la implementación de la política a nivel organizacional, tanto a lo interno como para los profesionales.
Buscar el apoyo para poder implementar una solución de protección de ransomware.	Implementación al 100%	Buscar el apoyo de la alta dirección para poder llevar a cabo un proyecto de protección y mitigación de riesgos en caso de un ataque de ransomware.	100%	Se planteó la necesidad de contar con una solución anti ransomware, y que se asignara el presupuesto correspondiente y llevar a cabo el proyecto. Con base en el presupuesto asignado, se logra adquirir una solución básica.
Revisión arquitectónica y de técnicas de seguridad en el desarrollo del software.	Incorporar en proyectos de alto impacto recomendaciones en prácticas de programación segura. Realizar un taller de seguridad de las aplicaciones para tener un diagnóstico al respecto.	Optimización de servicios actuales e implementación de estándares de seguridad en las nuevas soluciones de software	100%	Para la fase I de APC (Administrador de Proyectos de Construcción) 2.0, se aplicó la optimización de procesos para la plataforma APCI en trabajo conjunto del arquitecto de soluciones con desarrolladores para generar flujos ágiles y con altos estándares en temas de mantenimiento y seguridad. Se realizaron labores de revisión y ajustes en librerías para garantizar la seguridad de los sistemas. Se inició con el proceso de diseño arquitectónico de la fase II de APC 2.0, con el fin de generar una solución robusta a las necesidades del CFIA.

Objetivo 4. Proponer e implementar propuestas de proyectos tecnológicos disruptivos.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
<p>Implementación de APC-I Fase 2 y 3</p> <p>Implementación de APT 2.5 (Protocolo Digital)</p> <p>Implementación de solución para reservas y visitación.</p> <p>Puesta en producción del módulo ya desarrollado del Departamento de Registro (Actualización de Datos, Registro Previo y Revalidación de Empresas).</p> <p>Resolver las necesidades de cambios para la operativa de sistemas en producción</p> <p>Rediseño arquitectónico del APCR y el APCM para potenciarlo de cara al uso del público en generar e incorporar nuevos tramites con instituciones.</p> <p>Implementación de sistema de responsabilidad solidaria.</p> <p>Implementación de sistema de CENDEPRO 2.0</p> <p>Implementación de tableros e indicadores en Power BI y soluciones en SharePoint para distintos clientes (DEP, DTH).</p>	<p>Liberar en ambiente productivo según fecha establecida en concordancia con las DE</p>	<p>Implementación de las actividades al 100%</p>	<p>100%</p> <p>En producción: APC-I Fase I Sistema de Reservas Indicadores de SharePoint APC-R y APC-M mejoras varias Sistema de responsabilidad solidaria</p> <p>En pruebas de UAT (Desarrollo Finalizado) Sistema de Registro</p> <p>Pendiente de definiciones legales para implementarse: Protocolo Digital</p> <p>Adicionales fuera del alcance del objetivo: Sistema Web y Móvil de FMOI con éxito en el congreso mundial Nueva Bienal de Arquitectura</p>	<p>Se realizó el apoyo en la conceptualización de APC-I fase 2 que como se indicó anteriormente regresa a esa etapa fuera de TI.</p> <p>Adicionalmente se completa la fase denominada 1.5 referente al decreto de tiempos para el Ministerio de Salud.</p> <p>Se completó el desarrollo APT 2.5, según los puntos indicados. A la fecha se está a la espera de resolver un tema de custodia y firmas para su liberación.</p> <p>Se brindó acompañamiento al proveedor para la implementación exitosa del nuevo sistema de reservas.</p> <p>Se completó el desarrollo del módulo de actualización de datos y registro previo.</p> <p>Se mejoró el proceso de gestión y atención de cambios con colaboración de recursos externos para reducir el número de solicitudes pendientes en mesa de ayuda.</p> <p>Para APCM se brindó la actualización del servicio web con INS para consumo de pólizas, así como las mejoras indicadas por DTP para ranking municipal y</p>

<p>Potenciar el uso de una solución de carné digital como profesional.</p>				<p>trazabilidad de solicitudes. Se liberó el sistema de responsabilidad solidaria fortaleciendo el proceso de registro de información. Se realizó la liberación de las mejoras para versión 2.0 de CENDEPRO. Se completaron los tableros con indicadores con alcance a colegios miembros y comisiones de estos.</p>
<p>Finalizar la solución de inteligencia de negocios para el Departamento de IP.</p>	<p>100 % de datos para análisis de datos replicados y hospedados en nube.</p>	<p>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 de replicación de datos Cambio de todos los tableros y publicaciones actuales para que consuman los datos desde un origen no productivo transaccional</p>	<p>80%</p>	<p>Concluido El análisis previo para mover la data requerida a la nube. Se ha aprovisionado la suscripción en Coud para la ejecución del servicio. En proceso Capacitación de personal en administración de base de datos y ETLs. Pendiente La sincronización de la data y la movida de las referencias de los tableros en PBI de Ingeniería de Procesos</p>

Objetivo 5. Concientizar a la organización de la adecuada presupuestación y necesidad de inversión en tecnología mediante centros de costos, reducción de gastos y búsqueda de nuevos ingresos a la organización.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
<p>Continuar con el ejercicio de presupuesto por departamento con proyección de gasto tecnológico de crecimiento de personal, licenciamiento especial y proyectos por outsourcing.</p> <p>Buscar formas de financiamiento de los proyectos en términos de inversión de tecnología buscando optimizar las inversiones.</p> <p>Continuar y potenciar alianzas para la búsqueda de recurso humano temporal con proveedores de servicio de alta calidad y universidades.</p>	Optimización del gasto en recursos de TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), en rendiciones de cuentas a la Dirección Ejecutiva.	<p>Generar cambios y/o recomendaciones que permitan ahorrar recursos en la compra y/o contratación de activos y servicios de TIC.</p> <p>Implementar exitosamente el proyecto de cambio de servidores y consiguiendo el apoyo de alta gerencia implementar también el proyecto de mitigación de ransomware</p> <p>Implementar al menos dos proyectos en la nueva modalidad de administración de recursos humanos vía práctica universitaria.</p>	100%	<p>Se logró reducir o mantener los costos de operación en las partidas asignadas para la operación tecnológica de TI, logrando realizar de forma exitosa la renovación de la plataforma de servidores y telecomunicaciones, en las cuales se podrán entregar servicios de alta calidad y nueva generación en materia de infraestructura y seguridad.</p> <p>Como parte de estos ahorros alcanza para cubrir la adquisición de una solución de recuperación en frío (para ataques ransomware)</p> <p>En el tema de seguridad de la infraestructura se ha mejorado significativamente la seguridad interna de la red y los end points así como el control del acceso a internet de las sedes regionales.</p> <p>Se implementan los proyectos de responsabilidad solidaria y sistema de eventos CFIA (FMOI) con apoyo de practicantes.</p>

Objetivo 6. Liderar y evangelizar la gobernanza corporativa en materia de continuidad de las operaciones y manejo adecuado de la información.

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Finalizar la documentación y puesta en marcha del BCP.	Proceso constante en el periodo.	100% de la documentación del BIA y el BCP y generación de los grupos de trabajo para su aplicación. Realizar la categorización del nivel de privacidad de la información de los sistemas corporativos.	55%	Se realiza la documentación de la política de continuidad de negocio, y se tiene una propuesta documentada de BCP y BIA que debe ser impulsado por la organización para poder completarse e implementarse. Se realizó la política, procedimiento y la herramienta de categorización para que cada unidad de negocio genere los resultados para la categorización corporativa de la información.
Implementación de solución de ransomware		100 % proyecto una vez conseguido el apoyo de la administración	100%	Con los ahorros en materia de infraestructura de telecomunicaciones se logra la asignación del presupuesto para la adquisición de una solución de copias frías que permitirá en caso de un ataque ransomware, tener un punto de recuperación para la organización.

Objetivo 7. Fortalecer la gobernanza y gestión de todos los procesos de tecnología del CFIA

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Reglamentar que todos los procesos, acuerdos, contratos e inversiones de tecnología del CFIA cuenten con la revisión y aprobación del Departamento de TIC.	Proceso constante	Solicitar el apoyo a la alta dirección para eliminar islas de proyectos de tecnología que han sido tradicionalmente realizados fuera del Departamento de TIC y que estos formen parte del pipeline de proyectos del departamento siguiendo los procedimientos documentados del ALCM. Recuperar procesos del ciclo de vida de desarrollo de sistemas que aún se realizan fuera de la cobertura de TI solicitando fortalecer la generación de esas plazas en el departamento.	50%	Se logra incluir en el pipeline de proyectos de TI, donde se tiene el conocimiento de la existencia de los proyectos tecnológicos y que están dentro del círculo de influencia de TI cuando se nos comunica. La organización debe apoyar y fortalecer el Comité de TIC para este apartado.

Objetivo 8. Generar reglamento de uso de computadoras

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Por medio del Comité de Tecnología establecer reglas de uso y manejo del equipo del CFIA y generar regulación de los propósitos de uso de equipo y software permitido	Reglamento implementado	Gestionar en los Comité de TI, para que se apruebe un reglamento interno de uso de computadoras	Existe la propuesta, pero no ha sido discutida a nivel de organización.	El objetivo no se logra cumplir, debido a que durante el año no se logra realizar el Comité de TIC. El área de cumplimiento generó un draft de propuesta del reglamento y trabajo en documentar más procedimientos.

Objetivo 9. 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
Continuar generando la campaña con ayuda del Depto. de Prensa y Comunicación.	Campaña implementada	Gestionar con Comunicación, el desarrollo de artes, videos, brochure entre otros	100%	Se realiza la propuesta al Depto. de comunicación para la campaña externa, sin embargo, por la carga de trabajo que este tiene, no se logra realizar la campaña. A lo interno si se continua con la generación de contenido en el Yammer para fortalecer y recordar al CFIA la importancia de la seguridad de los datos y Ciberseguridad.
Activación del sitio de consultas de tecnología en la mesa de ayuda sobre temas diversos	Implementación de la base de datos de conocimiento de la mesa de ayuda de TI	Crear artículos de seguridad, buenas prácticas, y noticias de TIC.	100%	Se realiza la implementación en la plataforma del Yammer del #CFIADigitalmenteseguro, donde se ha incluido información sobre diferentes temas asociados a Ciberseguridad. Adicionalmente, a nivel de Direcciones y Jefaturas se realizan diferentes reuniones para presentar proyectos tecnológicos, campañas de ciberseguridad, entre otros.

Objetivo No. 10: 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.	100%	Se logra el objetivo en mención cumpliendo con los OLAs estipulados de forma exitosa
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.	100%	Se logra el objetivo en mención cumpliendo con los OLAs estipulados de forma exitosa
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	100%	Se logra con el objetivo en mención. Se fortalece el acceso seguro a la parte administrativa de las plataformas y comunicaciones y se mantienen actualizadas hasta donde el licenciamiento lo permite.

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

- I. Obtener respaldo de la Administración Superior a nivel financiero y de valorización del peso del criterio técnico y profesional del departamento de TI, así como las 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.
- II. Lograr consolidar en la organización el Comité Tecnología del CFIA como un ente regulador de los proyectos tecnológicos y sus riesgos, así como impulsar la creación de un Comité de Gobernanza Corporativa.
- III. Evangelizar a la organización acerca de los desafíos y limitaciones, así como las obligaciones y responsabilidades inherentes al trabajo de TIC principalmente en el área de gestión de riesgos, administración de proyectos e inversiones en tecnología.
- IV. Retener, potenciar el talento humano reduciendo la fuga debido al riesgo de pérdida de su experiencia, conocimiento técnico y del negocio, situación que pueda impactar la ejecución de proyectos y entrega de soluciones en materia de tecnología. Esto incluye, pero no se limita a la capacitación y el aprovisionamiento de las herramientas para el óptimo desempeño de las labores, sino se torna aún más importante una mejora en términos salariales de acuerdo con los niveles que el mercado actual ofrece a dichos profesionales.
- V. Continuar el alineamiento del equipo de TI con la industria en términos de especialización y estructura:
 - a. Gestión de proceso DEVOPS y CI/CD.
 - b. Desarrollo móvil, soluciones nocode para RPA.
 - c. Incorporar nuevos patrones de arquitectura como microservicios y MVVM.
 - d. Ciberseguridad ISO 27001 y continuidad de negocio 23001 y 22301.
 - e. Vigilancia de buenas prácticas corporativas de industria (ITIL/COBIT).
- VI. Seguimiento y gestión de los riesgos relevantes de TIC.

Directrices Estratégicas:

- Optimizar el uso de los recursos de TIC a través de un servicio de alta calidad tanto a los clientes internos como externos
- 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.
- 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.

Directrices Operativas:

- Administrar, mantener, mejorar y proteger los esquemas de comunicaciones del CFIA de forma eficiente.
- Aplicar mecanismos de control, monitoreo y registro de información sobre los equipos, dispositivos, software y licencias de uso, de la mejor forma posible.
- Colaborar e impulsar mediante el Comité de TI los planes de continuidad de negocio (planes de contingencia y recuperación) así como cualquier otra buena práctica en materia de gestión y gobernanza de TIC que permitan garantizar la operación de los sistemas de información y los servicios de comunicación del CFIA, a fin de que pueda facilitar la continuidad del servicio que ofrece a los agremiados, instituciones y la sociedad civil.

Objetivos departamentales y su alineamiento:

Objetivo	Objetivos Estratégicos del CFIA al que contribuye	Materias Fundamentales de RS a la que contribuye	ODS a los que contribuye
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
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.	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 2023.	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 2023:

Objetivo 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de revisión	Responsable
Gestionar el cambio de plataforma de administración de desarrollo de sistemas de TFS a Azure DevOps	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.	1 año	50% migración de códigos y actualización de plataformas.	Semestral	Juan Diego Ramírez Christian Méndez
Finalizar la solución de inteligencia de negocios para el Departamento de IP.	100 % de datos para análisis de datos replicados y hospedados en nube.	6 meses	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 de replicación de datos Cambio de todos los tableros y publicaciones actuales para que consuman los datos desde un origen no productivo transaccional	Giovanni Villavicencio Juan Diego Ramírez Marilyn Solís	
Mejoramiento de la seguridad interna de la red	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	6 meses	100% de la tecnología implementada y funcionando 100% de políticas SAV Endpoints implementadas en los equipos de los usuarios	Mensual Mensual	Juan Diego Ramírez Juan Diego Ramírez

Mejorar el acceso y seguridad de las conexiones a Internet	Implementar las tecnologías de Firewalls de nueva generación para la protección perimetral de cara a la nueva era de amenazas de internet	6 meses	100% de los Firewalls corriendo en tecnología Next Generation	Mensual	Juan Diego Ramírez
Implementar un sistema de movimiento, almacenamiento y respaldo de información para el almacenamiento histórico de datos en plataformas digitales	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	1 año Expandible en función del tamaño del proyecto	Repositorios en Cloud definidos para el almacenamiento de datos históricos	Semestral	Juan Diego Ramírez Giovanni Villavicencio
Actualizar el sistema de monitoreo de la infraestructura.	Contar con un sistema actualizado que permita el monitoreo activo de toda la infraestructura de TI	1 año	Nueva versión del sistema de monitoreo funcionando eficientemente	Mensual	Juan Diego Ramírez
Modernizar aplicaciones y sistemas corporativos core hacia entornos web ágiles mantenibles y seguros	Desarrollar módulos adicionales del sistema de registro Comenzar el desarrollo de las fases siguientes de APC 2.0 cuando sea transferido a TI	1 año	Implementación revalidación de empresas en nuevo sistema de registro Puesta en producción fase 2 APC 2.0	Mensual	Giovanni Villavicencio Alberto Chacón
Optimizar el funcionamiento de los sistemas tecnológicos productivos de la organización	Atención de mejoras a plataformas productivas orientadas por TI de acuerdo con las necesidades de los usuarios	1 año	Sostener el volumen de cola de pendientes al cierre del 2022 durante el 2023	Bisemanal	Alberto Chacón

Implementar una solución digital para realizar la revisión de accesos de los usuarios institucionales, municipales, especiales y finales.	Gestionar de forma más expedita y ordenada la revisión periódica de usuarios.	1 año	Puesta en producción de la solución 100 % de sistemas revisados automáticamente con la solución	Anual	Marilyn Solis
---	---	-------	---	-------	---------------

Objetivo 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.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de revisión	Responsable
Solicitar un estudio de puestos y salarios de mercado mediante la gestión del Departamento de RH	Contar con un estudio de remuneraciones que permita precisar el nivel de responsabilidad del profesional en cada uno de los puestos.	4 meses	Estudio finalizado con propuesta de ajustes a corto, mediano y largo plazo.	Bimensual	Giovanni Villavicencio
Definir una plaza formal para la Administración de la red	Establecer un rol específico para un recurso que se encargue de la administración de la red	8 meses	Establecimiento o reajuste de la plaza.	Bimensual	Juan Diego Ramírez Giovanni Villavicencio
Lograr una mayor granularidad en escalafones de perfiles de Soporte de aplicaciones.	Definir escala en el área de soporte de aplicaciones para el crecimiento del capital humano destacado en este trabajo.	8 meses	Establecimiento o reajuste de las plazas vacantes o no.	Bimensual	Juan Diego Ramírez Giovanni Villavicencio
Realizar capacitaciones tecnológicas en desarrollos para dispositivos móviles	Establecer un proceso de capacitación continua acorde al crecimiento de las necesidades de la organización para aplicaciones en dispositivos móviles	6 meses	2 desarrolladores especializados en desarrollo Android 2 desarrolladores especializados en desarrollo IOS	Trimestral	Alberto Chacón Giovanni Villavicencio

Realizar capacitación ISO 23001, continuidad de negocios	Servir de apoyo gerencial para la generación y mantenimiento del plan de continuidad de negocios	1 año	Equipo de gerencia	Anual	Marilyn Solís
--	--	-------	--------------------	-------	---------------

Objetivo 3. Documentar a través de políticas, procedimientos y reglamentos los diferentes procesos de TI					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de revisión	Responsable
Reglamentar que procesos, acuerdos, contratos e inversiones de tecnología cuenten con recomendación del Departamento de TIC.	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.	12 meses	Documentos entregables	Semestral	Giovanni Villavicencio Alberto Chacón Marilyn Solís
Documentar los procesos de gestión de infraestructura	Documentar los procesos críticos relacionados a infraestructura de TI	12 meses	Documentos entregables	Trimestral	Juan Diego Ramírez
Definir una política para el guardado de datos históricos en plataformas digitales para información histórica	Definir una política para almacenar datos en plataformas mediante medios secundarios que optimicen los procesos vivos y ahorrar recursos.	6 meses	Establecimiento de la política	semestral	Juan Diego Ramírez
Actualizar los procesos, procedimientos, políticas y herramientas tomando en cuenta COBIT 2019	Mantener actualizada la documentación de los procesos internos del Departamento.	1 año	Documentación del SGD	trimestral	Marilyn Solís

Generar documentación de los procesos, procedimientos, políticas y herramientas para la realización del BIA, BCP y otros procesos de continuidad, para el DTI.	Proceso constante en el periodo.	1 año.	100% de la documentación del BIA y el BCP y generación de los grupos de trabajo para su aplicación.	anual	Marilyn Solis Giovanni Villavicencio
Generar documentación de los procesos, procedimientos, políticas y herramientas internas que pertenecen al DTI, tomando en COBIT 2019	Mantener actualizada la documentación de los procesos internos del Departamento.	1 año	Documentación del SGD	trimestral	Marilyn Solis Giovanni Villavicencio

Objetivo 4. Asesorar a la organización sobre la adecuada presupuestación y necesidad de inversión en tecnología de la manera más eficiente posible.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de revisión	Responsable
Buscar el apoyo de la alta dirección para la correcta gestión y acompañamiento en proyectos tecnológicos realizados mediante contrataciones outsource a fin de que cumplan con criterios técnicos.	Optimización del gasto en recursos de TIC, validando que los criterios técnicos se cumplan buscando sinergia económica.	12 meses	Generar cambios y/o recomendaciones que permitan ahorrar recursos en la compra y/o contratación de activos y servicios de TIC.	Trimestral	Giovanni Villavicencio Juan Diego Ramírez
Apoyar a la alta dirección proactivamente en el proceso previo a la generación del presupuesto 2024.	Presentación de gastos e inversiones en control de TI a la alta dirección.	12 meses	Presentación de documentos.	1 vez al año	Giovanni Villavicencio, Juan Diego Ramírez

Brindar asesoría en el proceso de adquisiciones de hardware y software a los diferentes departamentos.	Ayudar a los departamentos en la optimización del gasto, en activos de TI	12 meses	Reducción de costos	1 vez al año	Giovanni Villavicencio, Juan Diego Ramirez
--	---	----------	---------------------	--------------	---

Objetivo 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.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de revisión	Responsable
Impulsar por medio del comité de TI, la implementación de forma transversal a la organización donde cada área funcional desarrolle la documentación de BCP (Procedimientos, planes y Guías de Continuidad de Negocio) *	Asesorar a los diferentes departamentos en pro de la generación de la documentación del plan de continuidad de negocios.	1 año	Obtención de la documentación requerida.	Bimensual	Marilyn Solís
Gestionar la aprobación de la política de Continuidad de Negocio	Obtener la aprobación de una política de continuidad de negocio.	4 meses	Documento aprobado de la política de continuidad	1 vez	Marilyn Solís

* Esta meta depende del apoyo de la alta dirección.

Objetivo 6. Informar a la organización del seguimiento de proyectos y logros del Depto. de Tecnologías de Información					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de revisión	Responsable
Generar periódicamente campañas a nivel interno y externo de diferentes temas correctivos, preventivos e informativos relacionados con tecnologías de la información.	Gestionar la generación de artes, videos, documentos, pruebas entre otros, para el caso de campañas externas solicitar el servicio a Comunicación.	1 año	Ejecutar 4 campañas.	Trimestral	Marilyn Solis
Generar un boletín bimensual 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. Dar a conocer mejoras y tips de en las tecnologías y plataformas del colegio	12 meses	Boletines Bimensuales	mensual	Giovanni Villavicencio Juan Diego Ramírez

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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de revisión	Responsable
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>	12 meses	Uptime de 99.8%	Semanal	Juan Diego Ramírez
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>	12 meses	Uptime de 99.8% Anual	Mensual	Juan Diego Ramírez
Gestión de la seguridad de la infraestructura	<p>Gestionar la seguridad de la infraestructura en pro de mantener un ambiente seguro en términos de acceso a equipos, redes y actualizaciones</p>	12 meses	Revisiones periódicas aprobadas	Mensual	Juan Diego Ramírez
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>	12 meses	Reducción de tareas operativas en al menos un 25%	Trimestral	Juan Diego Ramírez



Estrategia 2023

Plan Operativo y Presupuesto

Mantener un grado de satisfacción por encima de 4.85 sobre 5 en la calidad de los servicios que se brindan en la mesa de ayuda de TI	Brindar calidad y satisfacción a los clientes internos en la atención de casos	12 meses	Calificaciones de clientes por encima de 4.85 en las solicitudes de mesa de ayuda	Mensual	Juan Diego Ramírez
--	--	----------	---	---------	--------------------

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 2022

1.2 Valoración general

Durante la gestión del 2022 el departamento de Oficinas Regionales mantuvo como base el esquema que la organización definió desde el año anterior.

Al respecto se logró alcanzar, durante el periodo, los siguientes resultados:



Imágenes 1. Timón Organizacional

1. Registro de la responsabilidad profesional:



Gráfico 1. Comparativo de trámites entre el 2021 y 2022

El personal que a nivel regional atiende esta labor se mantuvo.

En el gráfico 1 se puede apreciar el comparativo de trámites registrados en los últimos dos periodos. Nótese un ligero incremento en el registro de planos de construcción, un aumento significativo en los trámites de cambios de profesional y resellos, así como una disminución de la cantidad de registros de planos de agrimensura.

2. Atención consultas:

La cantidad de consultas se redujo en un 6% con respecto a lo reportado el periodo anterior, en total se atendió 11520 consultas que ingresaron de manera presencial, vía telefónica o por correo electrónico



Imagen 2. Distribución de consultas

Pese a que se presenta una disminución de las consultas telefónicas, se mantiene la tendencia de que es el principal mecanismo por el cual se gestionan las consultas.

3. Atención regional de casos CRC:

En el año ingresaron 43 casos para ser atendidos mediante los espacios de negociación y diálogo que promueve el CRC. Esta cifra representa una disminución del 32%, respecto a lo atendido el año anterior.

4. Registro de Profesionales:

La recepción de expedientes de incorporación en las Oficinas Regionales registra una disminución del 32%, respecto al periodo anterior, no obstante, los 325 expedientes recibidos en el periodo, es más del doble de lo reportado en el 2019, antes de la pandemia.

Aunado a esta labor, también se ha contribuido en la entrega de certificados de incorporación, de los casos en los que, por solicitud del profesional, se indica retirar la documentación en las oficinas regionales.



Imagen 3. Publicaciones de redes sociales con fotografías de los profesionales que retiran el certificado de incorporación en la Regional

A lo largo del periodo, en cada oficina regional se ha brindado la posibilidad de pagar la colegiatura, presentar documentos para revalidar e inscribir empresas, así como solicitud-entrega de carnés y certificaciones especiales.

5. Capacitación:



Imagen 4. Conformación de capacitación

Con el aval de los Colegios miembros y de Mutualidad CFIA, en el periodo se trabajó un calendario de webinars en temas variados que tuvieron muy buena aceptación por parte de los profesionales.

Al igual que el año anterior, se puso a disposición de los Colegios miembros, Cendepro y Mutualidad CFIA un calendario que está colgado en la página web del CFIA, en el espacio de Oficinas Regionales en el cual se publican las actividades de capacitación que se imparten. Se generó unos afiches para que por distintos medios los profesionales de las regiones puedan estar informados en el calendario en línea.



Imagen 5. Afiches representativos de los webinars organizados en el 2022

En cuanto a la labor regional, propiamente en este aspecto, se contabilizan 49 actividades de capacitación con la participación de 1942 asistentes, a pesar de que se realizó una cantidad de actividades similar a la del año anterior, se logró incrementar la participación en un 23%.

6. Proyección Regional:

Al dar continuidad a la meta fijada años atrás, se logró durante el periodo que los Municipios o Concejos de distrito pendientes por incorporarse al APC-M, ubicados en el área de influencia regional, realicen el trámite de permiso de construcción en línea, como es el caso de Liberia, Sarapiquí y el distrito de Cóbano.



Imagen 6. Publicaciones que genera el CFIA de las Municipalidades 100% digitales.

Inclusive para fortalecer la relación Municipal y para contribuir a informar oportunamente a los profesionales, se logró coordinar un webinar con la Municipalidad de Alajuela, con la intención de clarificar los motivos de rechazos y así disminuir el porcentaje de planos que registran esta condición.

En el marco del convenio firmado con la Universidad Nacional, se coordinó capacitaciones en ambas vías, algunas brindadas por el CFIA, otras por la Universidad

De igual manera se tuvo la posibilidad de participar en el seminario internacional de sostenibilidad realizado en la Universidad Técnica Nacional, en Guanacaste.

Por otra parte, se ha participado de manera activa en comisiones, tales como: Comisión Integral de Residuos Sólidos del cantón de San Carlos, Comisión Revisora Plan Regulador Municipalidad de San Carlos, Consejo Cantonal de Coordinación Institucional Pococí, Comisión de Construcciones en Limón, Consejo Regional de Desarrollo de la Región Chorotega, Consejo Cantonal de Coordinación Institucional de Cañas, Consejo Cantonal de Coordinación Institucional de Tilarán, Comisión Regional de Emergencias Región Brunca, Consejo Regional de Desarrollo Brunca, Comisión Municipal de Emergencias de Orotina y San Ramón, Comisión Cantonal de Coordinación Institucional de Grecia, Comisión Municipal de emergencia de Alajuela, Consejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional de Orotina- San Mateo y Consejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional de San Ramón

Además, se participa de en la Junta Directiva de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de la zona norte, en la cual se ostenta el puesto de secretario.

Otra de las iniciativas que se retomó en el 2022 es la exposición de Arquitectura e Ingeniería al Parque, en la que participan todos los Colegios miembros y cuya intención es dar a conocer sobre el quehacer de las ingenierías y arquitectura, consultoría y construcción.

La primera exposición se llevó a cabo en Pérez Zeledón y se espera que para el último trimestre del 2022 se realice en dos regiones más.



Imagen 7. Afiche webinar realizado en conjunto con la UNA



Imagen 8. Exposición Arquitectura e Ingeniería al Parque, realizada en el cantón de Pérez Zeledón

7. Participación en el Programa de Bandera Azul Ecológica:

La totalidad de las Oficinas Regionales alcanzaron la meta propuesta de 5 estrellas, algunas hicieron esfuerzos adicionales en hogares sostenibles y en la participación de e-coins, lo que les significó una o más estrella de color verde o plateado, según corresponda. En resumen, el resultado fue el siguiente:



Imagen 9. Galardones Bandera Azul Ecológica 2021

Una consideración que pretende el programa es que se incentive la participación en la red y cadena de valor, que se atraiga a más entidades o personas a involucrarse en el proceso para ser cada vez más los que se suman de manera responsable al cuidado del medio ambiente.

Debido a que este año registró mayor movimiento, en términos de participación de reuniones, los desplazamientos se vieron incrementados, lo que impacta en el ahorro que se venía presentando en los últimos años.

Pese a los incrementos, es importante señalar que el programa no castiga los aumentos en el consumo, en tanto se tengan debidamente identificados y justificados.

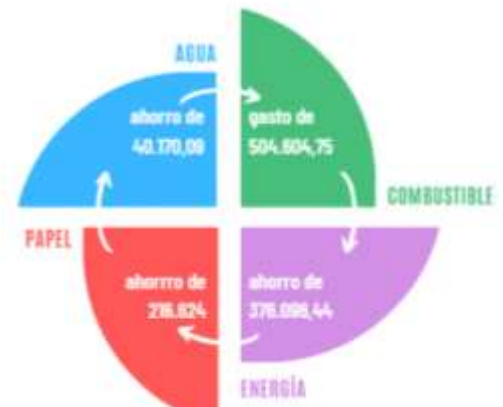


Imagen 10. Resultados de los consumos, ahorro o gasto, 2022

8. Percepción de nuestros usuarios sobre el servicio al cliente

De manera general, considerando los datos del primer semestre del 2022, el índice de satisfacción del cliente alcanza un 85%. Constantemente durante el periodo se solicitó a los usuarios ser evaluados al respecto.



Imagen 11. Percepción regional del servicio al cliente

Resultados por objetivo

Objetivo 1: Apoyar los procesos de la organización

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Facilitar proceso de Negociación Directa entre las partes mediante la RAC	Cantidad de casos CRC atendidos	100% de lo que ingresa	100%	En total ingresaron 43 casos, tal cual se detalla en el apartado II.3. Todos los casos recibidos se tramitaron considerando variables como la complejidad.
Contribuir en el control del ejercicio profesional	Atender las solicitudes de inspección	100% de las solicitudes ingresadas	100%	Se atendió la totalidad de solicitudes en las que el Departamento Gestión de Proyecto solicitó colaboración
	Tiempo de generación de informes	15 días hábiles	NA	
	Tiempo de atención de solicitudes	5 días hábiles	NA	La meta fue modificada por el Departamento dueño de proceso
	Recepción y revisión de documentos para incorporación	10% en correcciones	20%	Se registra un dato superior a los que se reportaron antes de pandemia. Se tuvo la retroalimentación del dueño de proceso sobre aspectos por mejorar. Sobre el particular se realizaron capacitaciones para retroalimentar y refrescar conocimiento.
Contribuir en el registro de la responsabilidad profesional y sellado de proyectos (APC y APT)	Tiempo de atención de registro de planos	25 APC/ 60 APT	70%	Sujeto a la cola de planos y a la atención de las otras tareas que se realizan en las Oficinas Regionales
	Tiempo de atención de resellos y cambios de profesional	100% de lo asignado en el día	100%	Se atiende el 100% de lo asignado

Objetivo 2: Crear un buen clima de organizacional y contar con un recurso humano capacitado y motivado

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Promover la capacitación a los colaboradores	Cantidad de horas	24 horas	20 hrs	De enero a setiembre 2022 el 70% del personal ha superado considerablemente las 24 horas, no obstante, el personal restante, tiene menos de las horas señaladas.
Proponer y realizar las horas de voluntariado	Cantidad de horas	16 horas	100%	Se completaron las horas pendientes.
Generar espacios que promuevan la integración, motivación y liderazgo del personal	Incentivar los 7 hábitos de la gente altamente efectiva	Al menos una actividad para refrescar conocimientos	50%	Se realizaron reuniones, un par presenciales y otras virtuales, no obstante, no en todas se abordó el tema de los 7 hábitos.

Objetivo 3: Incrementar los ingresos de la organización

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Llevar el control del ingreso por ventas de artículos, cursos	Ingreso por artículos vendidos	1.500.000,00 de colones	1.817.064,00 de colones	Se registra una venta de artículos que supera en un 21% la meta fijada para el periodo
	Ingreso por servicio	500.000,00 de colones	0	En el año se mantuvo el esquema de capacitación virtual, no fue contratada servicios de logística.
Acercamiento con profesionales morosos para generar posibilidad de arreglo de pago.	Listado de profesionales	1 reporte	1 reporte	Se levantó listado de profesionales que registran esa condición
	Cantidad de personas	2 personas	55 personas	Total de trámites efectivos por persona.
Obtener patrocinios de empresas que apoyen actividades que se realicen a nivel regional	Cobertura de gastos de la actividad	80% del gasto por actividad	460.000,00 de colones	Durante el año no se realizaron actividades presenciales, por lo que no se solicitó patrocinio. Algunos webinars otorgaron regalías para profesionales.
Generar un ahorro económico con la reducción de consumos	Reducción de consumos	1% de reducción	0%	No fue en todos los parámetros, dado que, con el cese de la pandemia, se reactivaron algunas actividades.

Objetivo 4: Promocionar los servicios del CFIA a nivel regional

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Seguimiento en el uso de las plataformas CFIA	Cantidad de reuniones	1 por Municipio	100%	En el transcurso del año se mantuvo constante comunicación con los Municipios, lo que permitió que las Municipalidades regionales, pendientes de conectarse al APC-M, se lograran registrar. Asimismo, se ha promocionado plataformas como el APC-R
Capacitación en temas de interés general para conocimiento de la comunidad	Cantidad de actividades	2	2	Dada la incorporación de la Coordinadora de la Regional Norte como miembro de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo, se logró realizar 2 actividades para informar a los comercios sobre, verificaciones eléctricas y gas LP
Promover PBAE la red y cadena de valor	Evidencia del acercamiento y promoción del PBAE	2 por regional	100%	Todas las Oficinas Regionales, lograron la 3era y 4ta estrella que otorga el programa por promocionarlo e incentivar su incorporación en la red y cadena de valor

Objetivo 5: Responder a las expectativas de los profesionales

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Determinar y desarrollar temáticas de capacitación según la necesidad regional o nacional	Cantidad de cursos efectivos	70 cursos	49	Se desarrollaron webinars en temas varios. La información de previo se compartió a los Colegios miembros
	Horas de capacitación	85	68	En promedio las actividades de capacitación se extendieron por un plazo de 1 hora
	Cantidad de participantes	1500	1942	Se superó la meta propuesta
Actividad de integración regional	Cantidad de participantes	250	150	Pese a que Oficinas Regionales no desarrolló actividades de integración. Sí se apoyó dos actividades realizadas por Mutualidad CFIA en las que participaron cerca de 150 personas en total.

Objetivo 5: Responder a las expectativas de los profesionales

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Seguimiento proyecto construcción Oficinas Regionales	Evidencia del seguimiento	4 evidencias	4 evidencias	<p>Se participó de la comisión paritaria para la viabilidad del proyecto de Pérez Zeledón.</p> <p>Se realizaron 2 talleres de co-creación para considerar la percepción de los profesionales respecto a los proyectos de construcción de las Regionales -uno para Pérez Zeledón y el otro para San Carlos</p> <p>Se solicitó la documentación respectiva para requisitos previos en el caso de Pérez Zeledón y en el caso de San Carlos, se actualizó la información.</p> <p>Se apoyó el desarrollo de los dos concursos de anteproyecto arquitectónico para ambas regionales.</p>
Actualizar el listado de profesionales por región	Cantidad de actualizaciones	5	5	<p>Una vez finalizado los procesos de incorporación que se realizan en el año, se actualiza la información en los listados que se manejan a nivel regional.</p> <p>Adicionalmente se solicitó a Ingeniería de Procesos, un power BI de los miembros por regional</p>
Aplicar encuestas de satisfacción del cliente (PNP)	Satisfacción cliente	70%	85%	A lo largo del año se realizan mediciones sobre la satisfacción del cliente respecto al servicio recibido

Objetivo 6: Fortalecer el vínculo con profesionales potenciales

Actividad específica	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	20%	Pese a que formalmente sólo se registra una actividad, los webinars coordinados dan la posibilidad a que los clientes potenciales participen de ellos.

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

1. Conocimiento del área de influencia y participación activa a nivel regional en temas de interés organizacional.
2. Recurso humano con conocimiento sobre la labor por atender, tendiente a la baja rotación del personal.
3. Nivel de cooperación y comunicación interdepartamental dada la descentralización de servicios.
4. Articular encadenamientos mediante alianzas estratégicas con instituciones y organizaciones de la región.
5. Incorporar en la gestión prácticas innovadoras que permita el acercamiento y desarrollo integral de los profesionales y clientes en general
6. Servicio al cliente que responda a las necesidades de los usuarios y que añada valor.
7. Desarrollar y promover prácticas acordes con la política de sostenibilidad de la organización.

Directrices Estratégicas:

1. Potenciar la imagen de la organización mediante la creación de vínculos entre el CFIA, sus miembros y de más partes interesadas.
2. Posicionar al CFIA como fuente de consulta a nivel regional, así como proyectar a los Colegios miembros del CFIA.
3. Explorar nuevas iniciativas de desarrollo para el incremento de ingresos no tradicionales
4. Alcanzar al menos 100 profesionales por regional a través del uso de aplicaciones móviles (Whatsapp)
5. Promocionar las categorías de PBAE cuyo impacto trascienda a la red y cadena de valor.

Directrices Operativas:

1. Incentivar el desarrollo integral de los colaboradores
2. Involucrar al equipo en la implementación y gestión del plan de trabajo.
3. Promover las buenas relaciones y la sinergia con los departamentos dueños de proceso, Mutualidad CFIA y los Colegios miembros.
4. Rendición de cuentas para el seguimiento y control de tareas en atención al logro de los objetivos.
5. Monitoreo constante del acontecer regional
6. Aplicar esquemas de trabajo que potencien la sostenibilidad en la gestión

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
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 2023:

Objetivo departamental No. 1					
Apoyar los procesos de la organización					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Facilitar el proceso de Negociación Directa entre las partes o mediante la RAC	75% de acuerdos	Anual	Cantidad de acuerdos vs Cantidad de casos CRC atendidos	Mensual	Coordinador de la Oficina Regional
Contribuir en el control del ejercicio profesional	100% de las solicitudes ingresadas	Anual	Solicitudes atendidas	Mensual	Coordinadores de las Oficinas Regionales
	10% en correcciones	Anual	Solicitudes atendidas	Bimestral	Funcionarios de cada Regional
Contribuir en el registro de la responsabilidad profesional y sellado de proyectos (APC y APT)	25 APC/ 60 APT	Mensual	Cantidad de registros	Diario	Analistas de planos
	48 hrs	Mensual	Tiempo de atención		Oficinistas Regionales

Objetivo departamental No. 2					
Crear un buen clima de organizacional y contar con un recurso humano capacitado y motivado					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Promover la capacitación a los colaboradores	24 horas	Anual	Cantidad de horas	Trimestral	Coordinadores de Oficinas Regionales Jefatura Departamento
Proponer y realizar las horas de voluntariado	16 horas	Anual	Cantidad de horas	Semestral	Funcionarios del Departamento
Generar espacios que promuevan la integración, motivación y liderazgo del personal	Al menos una dinámica	Cuatrimestral	Cantidad de actividades	Anual	

Objetivo departamental No. 3					
Incrementar los ingresos de la organización					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Llevar el control del ingreso por ventas de artículos, cursos	1.500.000,00 de colones	Anual	Monto de ingreso de artículos vendidos	Mensual	Funcionarios de cada Regional
Obtener patrocinios de empresas que apoyen actividades que se realicen a nivel regional	80% del gasto por actividad	Anual	Cobertura de gastos de la actividad	Semestral	Coordinadores de las Oficinas Regionales
Generar un ahorro económico con la reducción de consumos que se analizan en el programa de PBAE	1% de reducción, según lo establecido en PBAE	Anual	Reducción de consumos	Mensual	Coordinadores de las Oficinas Regionales

Objetivo departamental No. 4					
Promocionar los servicios del CFIA a nivel regional					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Seguimiento en el uso de las plataformas CFIA	1 por Municipio	Anual	Cantidad de reuniones	Semestral	Coordinadores de las Oficinas Regionales Jefatura del departamento
Capacitación en temas de interés general para conocimiento de la comunidad	2	Semestral	Cantidad de actividades	Mensual	Coordinadores de las Oficinas Regionales Jefatura del departamento
Promover PBAE la red y cadena de valor	2 por regional	Anual	Evidencia del acercamiento y promoción del PBAE	Cuatrimestre	Coordinadores de las Oficinas Regionales

Objetivo departamental No. 5						
Responder a las expectativas de los profesionales						
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable	
Apoyar y /o gestionar temáticas de capacitación según la necesidad regional o nacional	70 cursos	Anual	Cantidad de cursos efectivos	Mensual	Coordinadores de Oficinas Regionales Jefatura del departamento	
	85		Horas de capacitación			
	1500		Cantidad de participantes			
Gestión de actividad de integración	250	Anual	Cantidad de participantes			
Seguimiento proyecto construcción Sedes Regionales	4 evidencias	Anual	Evidencia del seguimiento	Trimestral		
Aplicar encuestas de satisfacción del cliente (PNP)	70%	Semestral	Satisfacción cliente	Bimensual		Funcionarios de cada Regional

Incorporar el uso de aplicaciones móviles para informar a los profesionales de las regiones	100 profesionales por regional	Anual	Cantidad de profesionales	Trimestral	Funcionarios de cada regional
---	--------------------------------	-------	---------------------------	------------	-------------------------------

Objetivo departamental No. 6					
Fortalecer el vínculo con profesionales potenciales					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Generar espacios de participación en centros educativos para incentivar el estudio de carreras de ingeniería y de arquitectura y para informar sobre el CFIA	Al menos 2 por Cuatrimestre	Cuatrimestre	Cantidad de actividades	Bimensual	Coordinadores de Oficinas Regionales

DEPARTAMENTO INGENIERÍA 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.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

El año 2022 permitió consolidar diferentes servicios del departamento ante la organización, en particular, con la aprobación de JDG del Sistema de Gestión de Documentos, se tuvo oportunidad de retomar el tema en todas las instancias operativas del CFIA, incluyendo sus colegios miembros. A octubre de este año se han entregado 95 documentos.



En otra línea, la madurez alcanzada por el departamento en la mejora de procesos, la gestión de indicadores y la visualización de tableros de toma de decisiones, ha permeado más allá del CFIA, y a través de alianzas estratégicas, el CFIA comienza a generar un impacto en la mejora del país, al ayudar a organizaciones e instituciones a facilitar la gestión de datos y toma de decisiones. En las siguientes imágenes se muestra el desarrollo de un sitio de sharepoint interno, así como uno externo (DIE-MEP)



El departamento puede seguir creciendo en esta línea, y buscar que durante el 2023 se consoliden aún más los servicios y alcances que brinda el departamento a la organización y al cumplimiento de sus metas.

A través de las representaciones nacionales e internacionales en las que se está involucrado, el departamento ha tenido la oportunidad de participar en webinar internacionales, tanto de la FMOI como de FIDIC. También se participó como coautor del libro Ingeniería y Resiliencia en la Gestión del Riesgo de Desastres para el Desarrollo Sostenible, a cargo de Comité de Gestión de Riesgo de Desastres de FMOI



A nivel nacional la OPS invitó al CFIA a formar parte de un grupo de Evaluadores de la Herramienta de Hospital Seguro. Por medio de inspecciones realizadas en conjunto con otras instituciones se logró que el Hospital del Trauma del INS recibiera diversas certificaciones por su gestión realizada.



Resultados por objetivo

Objetivo 1: Generación de información.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Generar información geoestadística para clientes internos y externos	Reporte, informes y presentaciones	100% de informes solicitados	Se han generado todos los informes solicitados	Durante el año se ha tenido que trabajar en realizar nuevas conexiones a bases de datos, pues la puesta en práctica de mejores en APC resultó en cambios en las estructuras. Tanto el trabajo para crear nuevas bases, como los nuevos reportes, es un trabajo continuo
Depuración de la base de datos	Informe mensual	Entrega informe previo al 5 día natural del mes siguiente	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. La actualización de APT presenta problemas con la cantidad de datos, y actualmente se trabaja en cambiar la forma de conexión y las herramientas de análisis.
Generar conexiones con entes públicos, para consolidar al CFIA como la fuente primaria de información	Enlaces con instituciones	Conectar al 100% a los usuarios de información	Se mantiene el contacto con las instituciones	La conexión con el INEC ha resultado muy exitosa, y se sigue trabajando con ellos. Se atienden muchas organizaciones, instituciones y academia, para explicar los alcances. Se han desarrollado trabajos con estudiantes universitarios, para explorar temas específicos.

Objetivo 2: Mejora Continua

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Implementación del Sistema de Gestión de Documentación	Documentos generados	Un departamento por mes	Debido a un cambio en el proceso, se logró implementar un sitio nuevo completo. Se han entregado 95 documentos durante el año 2022 (corte a setiembre)	Actualmente DIP administra la totalidad del tema del SGD. Se implementó un nuevo sitio
Implementación de sistema de Indicadores	Listas en sharepoint y tableros de gestión	Gestión Completa del CFIA	Se han trabajado diversos sitios.	Se han desarrollado y mejorado los sitios de: Dirección Administrativo, Dirección de Operaciones, Desarrollo Humano, CENDEPRO, Mutualidad,

GESTIÓN 2023

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

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

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
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	1, 8, 10, 13, 15

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental No. 1					
Generación de Información					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Generar información geoestadística solicitada por las partes interesadas	Presentar documentos solicitados en el plazo	Labor constante	100% de información solicitada	Trimestral	Jefatura
Depuración de bases de datos	Actualizar estadísticas de forma mensual	Mensual	Entregar informe en los primeros 5 días	Mensual	Jefatura
Promover la base de datos y tableros del CFIA	Aumentar la cantidad de personas que utilizan la base del CFIA	Labor constante	Aumentar los enlaces con partes interesadas	Trimestral	Jefatura

Objetivo departamental No. 2					
Mejora Continua					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Sistema de Gestión de Documentación	Mantener vigencia de documentos	Labor constante	Que los documentos publicados estén vigentes	Mensual	Gestor de Servicios Industrial
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	Semestral	Jefatura

UNIDAD DE INSPECCIÓN Y CONTROL ELÉCTRICO (UICE)

OBJETIVO FUNDAMENTAL

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

Valoración de la Gestión 2022

Principales resultados

- De Enero a Octubre del 2022 se han realizado 490 visitas de inspección, en las que se ha verificado que la obra inspeccionada coincide con los planos diseñados y finales, el Código Eléctrico Nacional y la normativa técnica vigente.
- Se genera por cada visita de inspección una constancia que se les remite a los profesionales para que sean subsanadas las inconsistencias encontradas.
- Dentro de las inspecciones realizadas se visitaron proyectos de interés del CFIA
- Los reportes de inspección que evidencien posibles riesgos para la vida o los bienes se remiten al área correspondiente (DEP – CCO, etc).
- 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 como comisores de diferentes Colegio Profesionales.
- Se ha participado y se participa permanentemente en diferentes comités técnico de INTECO (CTN 20), tuberías eléctricas, ensambles eléctricos grupo 05, ECA, MEIC, MEP, Ministerio de Salud, Municipalidades, ICE, CNF y L, Cooperativas que suministran y construyen obras eléctricas
- Reuniones con el Benemeritito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica para establecer el interés del BCBCR en acompañarlos a inspecciones.
- Reuniones con el Ministerio de Salud para aclarar para conversar puntos acerca de la función del CFIA en las verificaciones eléctricas
- Visitas a las municipalidades y compañías de servicios de suministro eléctricos 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, 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.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Optimización de recursos para cumplir con las inspecciones eléctricas, por medio de la reducción de la cantidad de informes generados y la mejora en las rutas de inspección por los inspectores
- Generar listados de las inobservancias más comunes encontradas para que sean base de futuros cursos de actualización profesional.
- Generar propuestas de 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 sobre instalaciones eléctricas.
- Visitar a las diferentes compañías de distribución eléctricas para coordinar inspecciones en conjunto.

INDICADORES DE GESTIÓN

- Cantidad de proyectos analizados
- Cantidad de inspecciones realizadas
- Cantidad de reportes de visita de inspección generados
- Cantidad de consultas resueltas por correo.
- Cantidad de consultas resueltas vía teléfono.

Tipos de proyectos visitados en el año 2022	
Habitacional	425
Comercial	44
Otros	10
Obra eléctrica	10
Industrial	1
Total general	490

Profesionales visitados por especialidad	
IMI	41
IE	91
Desconocido	93
IME	125
A, IC, ICO	140
Total general	490

Proyectos visitados en el año 2022 por provincia	
Alajuela	117
Cartago	112
Heredia	87
Puntarenas	20
San José	120
Guanacaste	18
Limón	16
Total general	490

Sumatoria de las áreas de los proyectos visitados en el año 2022	
Alajuela	71634.3
Cartago	40837.6
Guanacaste	1556
Heredia	15416
Limón	7938
Puntarenas	3156
San José	212242.02
(en blanco)	
Total general	352779.92

PLAN ESTRATÉGICO

Directrices Estratégicas

1. Disminución de los tiempos y cantidad de los reportes generados con el fin de aumentar las inspecciones
2. Asignación de las labores y responsabilidades del personal de la OFICIE en función de la demanda e intereses del CFIA.
3. Fortalecer al análisis preliminar de los casos para agilizar el tiempo de respuesta de la unidad.
4. 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.
5. Analizar y optimizar las rutas de visitas de inspección.
6. Evaluar los resultados de hacer rutinas en zonas de mayor construcción y zonas de menor tramitación, según estadísticas del año anterior.

Directrices Operativas

1. Mantener la comunicación y coordinación efectiva entre las áreas funcionales del DEP 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 para las inspecciones 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.

VALORACIÓN DE LA GESTIÓN 2022

Principales resultados:

Gestión del Control de Instalaciones Eléctricas

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Inspecciones	Cantidad de inspecciones.	500	491	Este año se tuvo como principal reto la disminución del personal por problemas de accidentes por vehículos e incapacidades. La meta se alcanzó el 1 de noviembre del año en curso

PLAN OPERATIVO 2022

Objetivos de Departamento	Objetivos Estratégicos del CFIA al que contribuye	ODS a los que contribuye	Materias Fundamentales de RS a la que contribuye
Velar por el ejercicio de los profesionales en el 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	1,4,5,8,9	Perspectiva de gestión: "Procesos Internos (Control y Regulación" 1,2,3,4,5,6,7 "Desarrollo Integral de los Miembros" 2, 3 y 5
Contribuir con la elaboración la normativa técnica, ética y legal, para el ejercicio profesional de las diversas disciplinas.	6, 9 y 12	1,4,5,8,9	Perspectiva de gestión: "Procesos Internos (Control y Regulación" 1,2,3,4,5,6,7
Mejora continua del Depto.	28	1, 8 y 17	Perspectiva de gestión: "Sostenibilidad Económica" 1,2,3,4,5,6,7

Objetivo departamental No. 1.					
Fiscalizar el ejercicio de los profesionales del área eléctrica					
Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Visitas de inspección, en las que se verifique que la obra finalizada coincida con los planos finales, el Código Eléctrico Nacional y la normativa técnica vigente.	Cantidad de inspecciones	650	Anual	Jefatura	Trimestral
Cantidad de casos remitidos al CAV en los momentos que lo amerite, según su condición.	Cantidad de casos remitidos a CAV (cuando amerite)	100%	Mensual	Jefatura	Trimestral

Objetivo departamental No. 2.

Contribuir con la elaboración la normativa técnica, ética y legal, para el ejercicio profesional de las diversas disciplinas.

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Participación en Comités Técnicos para elaboración la normativa técnica, ética y legal, para el ejercicio profesional de las diversas disciplinas.	Cantidad de Comités Técnicos en los que participa	10	Anual	Jefatura	Anual
Apoyo a proyectos estratégicos del CFIA que atiende, según solicitud de las Direcciones de la Organización.	Porcentaje de solicitudes de apoyo a proyectos estratégicos del CFIA que atiende	100%	Anual	Jefatura	Anual

Objetivo departamental No. 3.

Mejora continua del departamento.

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Estudio o encuesta al cliente	Revisar las calificaciones a las consultas que se realizan a la unidad	100% e análisis de las respuestas	6 meses	Equipo	Semestral



Estrategia 2023

Plan Operativo y Presupuesto

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

MISIÓN

Contribuir con una adecuada administración de los recursos por medio de procesos eficientes, eficaces y sostenibles para brindar servicios de calidad e innovadores a los usuarios del CFIA.

VISIÓN

Ser un agente de cambio en la creación y facilitación de estrategias de valor orientadas a fortalecer la Organización, sus servicios y el desarrollo de la actividad profesional de las ingenierías y de la arquitectura.

VALORACIÓN DE LA GESTIÓN 2022

Principales resultados

El 2022 inició con un planteamiento orientado al fortalecimiento e impulso de crecimiento, tanto a nivel financiero como tecnológico, mejorando el resultado obtenido en el 2021.

La DAF y sus dependencias, continúan con la estrategia que inició desde el 2020, y en conjunto con la Junta Directiva General y la Dirección Ejecutiva, se realiza un programa de control y contención de gasto, sin afectar el servicio a los agremiados y público en general, siendo uno de los principales retos, el lograr una administración adecuada del flujo de efectivo, aspecto que se ha logrado cumplir con eficacia.

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, que se brinda tanto 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, 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. Este 2023 se 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 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 Proveeduría (Softland y Zendesk) y tienda virtual CFIA.

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

1. Mejora y fortalecimiento de los sistemas contables (Softland y sistemas propios como facturación, en conjunto con el Departamento TI).
2. Gestión de Auxiliares contables.
3. Conciliación de cuentas.
4. Cierres mensuales.
5. Control y apoyo de operaciones contables en Colegios Miembros y Mutualidad.
6. Cumplimiento de la información fiscal.

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 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 es el responsable de la gestión documental de todos los miembros que tiene el CFIA en la actualidad, incluyendo las empresas adscritas.

Por lo anterior, es responsable 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 las actividades que se han desarrollado durante el año 2022 están:

1. Desarrollo y mejora del sistema de registro de los profesionales, en conjunto con TI.
2. Curso de ética en forma 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.

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 más de 15 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, salas de fiestas, 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, tienda, 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.
4. Organización y gestión de actividades 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 riesgo.
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.

Dentro de sus principales actividades se detalla:

1. Gestionar el capital humano idóneo para ejecutar los procesos estratégicos y operativos de la Organización.
2. 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
3. Aplicación de encuesta Clima Organizacional.
4. Aplicación y respaldo de evaluaciones de desempeño.
5. Promover actividades que contribuyan al fortalecimiento una imagen positiva del CFIA.
6. Ejecución de las planillas quincenales, así como rebajos, vacaciones, permisos.
7. Archivo digital y físico de los expedientes laborales.
8. Atención y seguimiento psicológico de los colaboradores.
9. 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

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 en entrenamiento a las brigadas de emergencias CFIA.
6. Preparación al personal ante una posible emergencia con simulacros de evaluación.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

1. Fondo 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.

PLAN ESTRATÉGICO

Directrices Estratégicas

Perspectivas, Lineamientos, Objetivos Estratégicos y ODS



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. Negociación, atención y coordinación directa con la Dirección de Incentivos Fiscales del Ministerio de Hacienda, para la emisión y consulta del número de exoneración del IVA según directrices de la reforma de la Ley 9635, Fortalecimiento Finanzas Públicas.
6. Puesta en marcha del módulo de cuentas por pagar, para lograr una mayor eficiencia en la administración del flujo de efectivo.
7. Coordinar el diseño e implementación de la segunda fase de mejora de los sistemas financieros en los procesos que involucran la gestión y registro de ingresos de la organización.
8. Análisis periódico de los proveedores de servicios y productos del CFIA.
9. Integración de bases de datos para establecer vínculos relacionales e inteligencia de negocios.
10. Control, ejecución y manejo del Centro de Capacitación Integral Uxarrací, del Servicio de Alimentos y Bebidas Andamios Bistró y del Parqueo Público CFIA.
11. Análisis de riesgos con monitoreo de los diferentes agentes socioeconómicos.
12. Informes mensuales y trimestrales del desempeño de las dependencias del CFIA ante la Administración Superior y JDG.
13. Monitoreo constante del entorno económico y situación financiera del CFIA, con apoyo de herramientas como el PBI, entre otros.
14. Control de la confiabilidad de la información dentro de los sistemas del CFIA.
15. Seguridad y archivos de información de expedientes de miembros del CFIA.



Estrategia 2023

Plan Operativo y Presupuesto

16. Propiciar un ambiente apto para eventos de desarrollo profesional y para brindar un mejor servicio.
17. Liderar el proceso de mejora en el control del sistema Softland en conjunto con el área de TI y la Auditoría Interna.
18. Apoyo al emprendimiento de nuevos proyectos que puedan generar ingresos al CFIA, Colegios Miembros y Mutualidad.
19. Fluidez en la comunicación.
20. Gestionar el capital humano idóneo para ejecutar los procesos estratégicos y operativos de la Organización
21. 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.
22. Desarrollar una cultura integral de salud y seguridad en el trabajo.
23. 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
24. 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.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Brindar soporte a la operación diaria, para alcanzar la eficiencia y eficacia de los servicios, productos y desarrollo de procesos que brinda el departamento Administrativo al CFIA.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

Ante el levantamiento de las restricciones en atención a la pandemia durante el 2022, el departamento Administrativo se ha replanteado nuevamente a las nuevas condiciones, asumiendo el compromiso con gran responsabilidad, trabajo en equipo, actitud positiva y enfocados en la estrategia de servicio al cliente, lo cual nos ha permitido alcanzar las metas y ejecutar proyectos, de acuerdo a nuestra misión y visión. Se detalla un resumen de resultados obtenidos por el departamento, durante los meses de enero a septiembre, 2022:

1.3 Resultados por objetivo

Objetivo 1: Lograr la satisfacción del usuario interno sobre los servicios del departamento Administrativo

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Aplicación de encuesta, a una muestra de usuarios internos.	Promedio Neto Promotores (PNP)	> 90%	51%	La encuesta fue respondida por 51 personas, de las cuales 29 son promotores, 19 son pasivos y 3 son detractores. Por lo que el reto implementar mejoras señaladas para reducir la cantidad de pasivos.
Seguimiento y control de contratos outsourcing varios	Cumplimiento Boleta Control de Servicios Outsourcing	> 90%	95%	Se cumple con el seguimiento de los contratos outsourcing por los servicios al CFIA.
Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes por de reservas de espacio y vehículo	Cantidad de solicitudes finalizadas	> 90%	55%	Para el año 2023 se implementará una mejora en la calendarización de actividades, con el fin de lograr que las reservaciones de espacio físico y vehículos sean más efectivas. Al mes de septiembre solo se ha cumplido el 55% de las solicitudes realizadas.

Velar por el uso adecuado de las áreas y su estado, según revisión de control de mantenimiento de las áreas.	Control mantenimiento áreas	> 90%	90%	Se cumple con el indicador establecido, se realizan revisiones periódicas a las áreas.
Velar por el adecuado uso y mantenimiento de los vehículos CFIA	Boleta control mantenimiento vehículos CFIA	> 90%	95%	Se cumple con el mantenimiento de los cuatro vehículos del CFIA
Realizar un seguimiento y verificación de las actividades, confirmando su ejecución	Control de verificación de eventos	> 90%	90%	Se cumple con el indicador, semanalmente se llamada a las encargadas de las reservaciones de áreas, validando la confirmación o no de las actividades

Objetivo 2: Lograr la satisfacción del usuario externo sobre la atención en la Plataforma de Servicios, Centro de Llamadas y Central Telefónica

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Aplicación de encuesta PNP en diferentes modalidades a saber: presencial, telefónica y/o electrónica a una muestra de usuarios externos. En el caso del Chat se utilizará la medición de satisfacción.	Promedio Neto Promotores (PNP) Reporte Nivel de servicio, Zendesk	> 95% > 95% Chat	100% 97%	Ambos indicadores logran cumplir con la meta establecida, se recibe retroalimentación muy positiva en cuanto a los servicios brindados.
Proponer las acciones necesarias para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.	Reuniones de rendición de cuentas	100%	97%	Se alcanza el indicador, semana a semana se realizan reuniones de rendición de cuentas y se implementan las mejoras para el fin de lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

Objetivo 3: Mejorar el tiempo de atención de la Plataforma de Servicios, Centro de Llamadas y Central Telefónica

Actividad específica	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), Sistema de atención del Centro de Llamadas (C.L) y Central Telefónica (C.T.). Por último, el Zendesk para el Chat APC, APT.	Tiempo Atención Promedio	<p>≤ 10 minutos P.S.</p> <p>≤ 2.5 minutos C.L.</p> <p>≤ 0:35 segundos. C.T.</p> <p>≤ 15 minutos Chat</p>	<p>12:00 min. P.S.</p> <p>2 min. ,26 seg. C.L.</p> <p>1 min, 05 seg. C.T.</p> <p>9 min, 31 seg. Chat</p>	<p>Se da un cumplimiento de las metas establecidas en el Centro de llamadas y Chat.</p> <p>A nivel de la Plataforma de Servicios y Central Telefónica, no se ha cumplido la meta, pero se ha dado una mejora en el tiempo de atención en comparación a otros años, y el compromiso del equipo de trabajo para alcanzar el objetivo.</p>
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 la Central Telefónica del Centro de Llamadas (C.L) y Central Telefónica (C.T.). Por último, el Zendesk para el Chat APC, APT	Tiempo Espera Promedio	<p>< 3 minutos 30 segundos P.S.</p> <p>≤ 1 minuto C.L.</p> <p>≤ 15 segundos. C.T.</p> <p>≤ 30 segundos Chat</p>	<p>2 min 35 seg. P.S.</p> <p>1 min 19 seg. CL</p> <p>51 seg. C.T.</p> <p>30 seg.</p>	<p>En cuanto a los tiempos de espera se han ido reduciendo y tres servicios se ha alcanzado la meta. Nuestro reto es disminuir el tiempo en la central telefónica e incluso en estos últimos meses se ha implementado un soporte adicional para la reducción del tiempo.</p>
Medir, analizar y mejorar el porcentaje de atención de la totalidad de los usuarios de la Plataforma de Servicios (P.S) Centro de Llamadas (C.L), Central Telefónica (C.T.), y el Zendesk para el Chat.	% Atención de llamadas efectivas	<p>≥ 95% P.S.</p> <p>≥ 85% C.L.</p> <p>≥ 95% C.T.</p> <p>≥ 95% Chat</p>	<p>100% P.S.</p> <p>81% C.L</p> <p>81% C.T.</p> <p>99% Chat</p>	<p>Dos servicios sobre pasaron la meta y el reto de focalizada en el centro de llamadas y la central telefónica, como se ha indicado en los otros puntos se han implementado mejoras en los últimos meses con el fin elevar el % de atención. También es importante indicar que la persona que ocupa el puesto de recepcionista cumple con dos funciones a la vez la atención telefónica y presencial.</p>

Objetivo 4: Atender el plan de mantenimiento del edificio central, casas anexas y Parqueo Público

Actividad específica	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%	92%	A la fecha se ha cumplido el plan anual de mantenimiento.
Ejecutar la labor de inspección y ejecución de los proyectos asignados	% de avance de los proyectos	> 90%	91%	Se logra el cumplimiento de meta de acuerdo con la inspección y ejecución de proyectos.
Velar por el adecuado cumplimiento del mantenimiento de los equipos y contratos en Outsourcing	% Cumplimiento del programa	> 90%	95%	Se cumple con el indicador establecido y muy satisfechos por cumplir con los mantenimientos de los equipos del CFIA.
Dar seguimiento a las solicitudes de mantenimiento que ingresan a través del Zendesk	% Cumplimiento de atención	> 90%	83%	Por la cantidad de solicitudes y por los diversos tipos de trabajos a realizar, en muchos casos se tienen atrasos en la ejecución, lo cual impide el cumplimiento de la meta.
Medir el tiempo de la primera respuesta	Tiempo de atención promedio	30 min	1h 32 min	Se trabaja con el equipo de mantenimiento en pro de mejorar el tiempo de la primera respuesta.
Medir de nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido.	% Calificación del servicio recibido	> 90%	99%	Muy satisfechos por las calificaciones obtenidas, permitiendo cumplir con la meta planteada y sobre todo con la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 5: Atender las solicitudes de proveeduría en forma oportuna

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes ingresadas en el Zendesk	% Cumplimiento de atención	> 90%	89%	En este punto se trabaja con el fin de cumplir con el indicador, ya que la demanda de solicitudes por mes ronda en promedio 135.
Medir de nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido.	% Calificación del servicio recibido	> 90%	98%	Se cumple con el indicador y satisfechos por la percepción de los usuarios con respecto al servicio brindado.
Medir el tiempo de la primera respuesta	Tiempo de atención promedio	30 minutos	2 horas	Este es otro de los retos en lo que se trabaja para disminuir los tiempos de respuesta.
Evaluar los servicios prestados por los	% Satisfacción por el servicio brindado	> 90%	99%	Esta valoración se realiza a los proveedores que brindan servicios al CFIA.

proveedores, mediante un cuestionario.				
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	de 1 al mes	1	Se realizan los inventarios mensuales establecidos.

Objetivo 6: Promover el uso del Parque Público y el paso peatonal

Actividad específica	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	1 451 18 000	La visitación se ha ido incrementando en los últimos meses por lo que a diciembre se estima cumplir con la meta. El paso peatonal es de gran valor para los usuarios y su uso es constante de lunes a sábados, en promedio más de 500 personas lo utilizan a la semana.

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

1. Se cuenta con los recursos financieros suficientes para la ejecución del trabajo diario del departamento.
2. Recurso Humano calificado para cumplir con sus labores.
3. Capacitación constante del personal.
4. Recursos tecnológicos adecuados que permiten ejecutar y controlar los servicios que se brinda el departamento Administrativo.
5. Innovación y mejoras de los servicios que se brindan.
6. Comunicación constante con la administración CFIA y Colegios Miembros, con el fin de alcanzar los objetivos.
7. Indicadores de gestión claros que permiten alcanzar las metas establecidas.
8. Equipo de trabajo alineado con la misión, visión, objetivos, metas y valores del CFIA, de la Dirección Administrativa Financiera y del Departamento Administrativo.

Directrices Estratégicas:

1. Ejecución de trabajo bajo el principio de mejora continua en todos los procesos.
2. Creación de mecanismos para una 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 de los procesos, productos y servicios.
6. Cumplimiento de los indicadores del departamento.

Directrices Operativas:

1. Mejora de los procesos actuales y los indicadores.
2. Realizar reuniones con los colaboradores del Departamento, promoviendo una constante comunicación y unión de grupo.
3. Revisar y controlar los diferentes sistemas de reservación de áreas y las solicitudes de servicios a través del Zendesk.
4. Atender oportunamente a los usuarios en la Plataforma de Servicios y Centro de Llamadas.
5. Procurar una comunicación fluida con los diferentes socios estratégicos, buscando mejorar el trabajo en equipo y facilitando la realización de las labores del departamento.
6. Mantener el registro de proveedores actualizado y evaluación de estos enfocados en responsabilidad ambiental y social.
7. Ejecutar el plan de mantenimiento y limpieza a fin de priorizar y cumplir con las tareas solicitadas por otras dependencias.
8. Informar sobre los procedimientos existentes y su cumplimiento.
9. Elaboración, información y cumplimiento de Plan Estratégico y Presupuesto tanto del departamento, como el general de operación.
10. Mantener una comunicación constante y oportuna con la Dirección Administrativa Financiera sobre los planes a ejecutar.

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. Lograr la excelencia en la satisfacción del cliente sobre los servicios generales del Departamento.	9,10,15,18,22,23,24 25,26,27,28,29,30,32,31	1,3,6,7,8,9,10,1 1,13,16,17	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	1,3,6,7,8,9,10,1 1,13,16,17	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, 25,26,28,29,30,31,32	1,3,6,7,8,9,10,1 1,13,16,17	3,4,8,9,11,12,13,17
4. Atender las solicitudes de mantenimiento en forma oportuna según prioridades	15,17,19,22,23,24,25, 26,27,28,29,30,31,32	1,3,6,7,8,9,10,1 1,13,16,17	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	1,3,6,7,8,9,10,1 1,13,16,17	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 2023:

Objetivo departamental No.1: Lograr la satisfacción del usuario interno sobre los servicios y del departamento Administrativo						
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador cumplimiento	de	Frecuencia de Revisión	Responsable
Aplicación de encuesta a una muestra de usuarios internos	> 90%	Anual	Promedio Neto de Promotores (PNP)	de	Anual	Jefatura Departamento

Objetivo departamental No. 2: Lograr la satisfacción del usuario externo sobre la atención en la Plataforma de Servicios y el Chat						
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador cumplimiento	de	Frecuencia de Revisión	Responsable
Aplicación de encuesta PNP en la plataforma de servicios. Calificación del servicio por parte del usuario en el chat	≥ 95%	Mensual	Promedio Neto de Promotores (PNP) Reporte de nivel de servicio, Zendesk	de	Mensual	Supervisora Centro de Servicio al Cliente y Jefatura

Objetivo departamental No.3: Mejorar el tiempo de atención de la Plataforma de Servicios, Centro de Llamadas y Central Telefónica					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
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	≤ 10 minutos P.S. ≤ 2.5 minutos C.L. $\leq 0:35$ segundos. C.T. ≤ 15 minutos Chat	Mensual	Tiempo atención promedio	Mensual	Supervisora Centro de Servicio al Cliente y Jefatura
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	≤ 3 minutos 30 segundos P.S. ≤ 1 minuto C.L. ≤ 30 segundos. C.T. ≤ 30 segundos Chat	Mensual	Tiempo de espera promedio	Mensual	Supervisor Centro de Servicio al Cliente y Jefatura
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	$\geq 95\%$ P.S. $\geq 85\%$ C.L. $\geq 95\%$ C.T. $\geq 95\%$ Chat	Mensual	% Atención de llamadas efectivas	Mensual	Supervisor Centro de Servicio al Cliente y Jefatura

Objetivo departamental No. 4: Atender el plan de mantenimiento del edificio central, casas anexas y Parque Público					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Definir, cumplir y velar por el cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento	> 90%	Mensual	% de ejecución del Plan de Mantenimiento	Mensual	Encargado de Mantenimiento y Jefatura
Ejecutar la labor de inspección y ejecución de proyectos asignados	> 90%	Mensual	% de avance de los proyectos	Mensual	Encargado de Mantenimiento y Jefatura
Velar por el adecuado cumplimiento del mantenimiento de equipos y contratos outsourcing	> 90%	Mensual	% cumplimiento del programa de mantenimiento	Mensual	Encargado de Mantenimiento y Jefatura
Dar seguimiento a las solicitudes de mantenimiento a través del Zendesk	> 90%	Mensual	% cumplimiento de atención	Mensual	Encargado de Mantenimiento y Jefatura
Medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido	> 90	Mensual	Calificación del servicio recibido	Mensual	Encargado de Mantenimiento y Jefatura

Objetivo departamental No. 5: Atender las solicitudes de proveeduría en forma oportuna					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes ingresadas en el Zendesk	> 90%	Mensual	% cumplimiento de atención	Mensual	Encargado de Proveeduría y Jefatura
Medir de nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio recibido.	> 95%	Mensual	% calificación del servicio recibido	Mensual	Encargado de Proveeduría y Jefatura
Evaluar los servicios prestados por los proveedores, mediante un cuestionario.	> 90%	Semestral	% satisfacción por el servicio recibido	Mensual	Encargado de Proveeduría y Jefatura
Velar por el debido control del inventario del CFIA, conforme el uso de Softland y el cumplimiento de los reglamentos estipulados para tal fin.	1 al mes	Mensual	Cantidad de inventarios realizados	Mensual	Encargado de Proveeduría y Jefatura

Objetivo departamental No. 6: Atender y dar seguimiento a las solicitudes para el uso de salas, aula, auditorio y vehículos CFIA					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Atender, revisar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes por reserva de espacios físicos y vehículos	> 90%	Mensual	Cantidad de solicitudes ejecutadas	Mensual	Asistente de Servicios Generales, Chofer y Jefatura

Objetivo departamental No. 7: Promover el uso del Parqueo Público y el paso peatonal					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Promover el uso del parqueo público CFIA, y el paso peatonal mediante firma contratos, innovación a nivel comercial entre otros	Vehículos = 2.000 Personas= 15.000	Mensual	Cantidad de vehículos en el Parqueo Número de personas que utilizan el paso peatonal	Mensual	Cajeros Parqueo Público y Jefatura

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 2022

Valoración General

El departamento Financiero como área de servicio, orientado al usuario interno y externo del CFIA, su función primordial es llevar a cabo los procesos contables y financieros, entre ellos el control y supervisión del presupuesto anual aprobado por la asamblea de representantes, asesoría y análisis enfocadas a la dirección sobre las políticas financieras de ingreso y de gasto, soporte a las diferentes áreas operativas en su manejo presupuestario de tal modo que se logre una ejecución ágil y eficiente de las actividades, además de un gasto racional según lo presupuestado; así como el control del registro de las diferentes transacciones de operación diaria.

El entorno económico ha quedado marcado por el conflicto ucraniano originado con la invasión rusa. A los problemas que ya se venían acumulando relacionados con los costes energéticos, la inflación general y las dificultades en las cadenas de suministro, la invasión rusa vino a añadir tensiones nunca vistas en los mercados energéticos. Estos y otros factores han provocado una tendencia alcista y experimentó una variación interanual a agosto de 12.13%, de acuerdo con el índice de Precios al Consumidor (IPC). Esta cifra es la más alta que se ha registrado en Costa Rica desde marzo de 2009.

Es importante mencionar que aún con los factores antes expuestos la economía no ha afectado de manera importante los ingresos del colegio y esto ha permitido, con la toma de decisiones acertadas, mantener una buena administración del flujo de efectivo.

El departamento financiero se subdivide en el área de tesorería y el área contable.

Área de Tesorería

Es un área de servicios que brinda un servicio interno como externo. Dentro de sus funciones principales están:

1. Revisión de boletas de presupuesto emitidas por los diferentes departamentos.
2. Efectuar el pago de los bienes y servicios adquiridos, en el plazo determinado en el proceso de contratación.
3. Revisión del flujo de caja semanal en coordinación con la DAF.

4. Cobro de colegiatura a profesionales por medio del sistema de cargo automático a tarjeta y deducción por medio del salario con las instituciones que cuentan con convenio.
5. Mantenimiento de los rubros del sistema de facturación.
6. Preparación de la información de pagos para el área contable realicé los registros contables.
7. Soporte al departamento administrativo para la creación de nuevos proveedores.
8. Emitir proyecciones de flujo de caja en forma periódica, que permitan identificar oportunamente las necesidades o disponibilidad de efectivo.
9. Atención primaria del Zendesk

Para este periodo se ha experimentado un crecimiento importante en los tickets generados por el Zendesk, donde se han atendido aproximadamente 14.800 tickets entre consultas de los profesionales y facturación de una cantidad importante de transferencias realizadas en las cuentas bancarias. El promedio mensual es 1.430 tickets, pero en enero y los meses de cobro de colegiatura trimestrales se presenta mayor cantidad de transacciones.

Como parte del proceso de pago a proveedores y clientes internos se han realizado cerca de 3.900 solicitudes de pago, estos movimientos internos han generado de manera grupal o individual una transferencia bancaria.

Área de Contabilidad

Es la responsable de ocuparse precisamente de todos los asuntos relacionados con el registro sistemático de las operaciones, dentro de sus funciones principales podemos nombrar:

1. Mantener la documentación de todas las transacciones financieras realizadas, en forma ordenada, cronológica y accesible a los funcionarios autorizados para su uso.
2. Emitir estados financieros mensualmente, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, que reflejen la situación económica.
3. Velar por el cumplimiento del presupuesto aprobado por la Asamblea de Representantes para el periodo en operación.
4. Entregar en forma oportuna la información solicitada por la Dirección General de Tributación Directa, y cancelar las retenciones e impuestos correspondientes en los plazos correspondientes.
5. Efectuar toma física de activos fijos, ubicados en Oficinas Centrales, así como en las oficinas regionales y mantener el auxiliar depurado en coordinación con el área administrativa y sedes regionales.
6. Realizar las conciliaciones de balance, así como de cuentas bancarias.
7. Analizar e implementar en forma oportuna aquellas recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna o Externa de la Institución previo análisis.
8. Revisión y liquidación con los Colegios Miembros y Mutualidad CFIA.

El nivel de transacciones generadas por los diferentes sistemas para este periodo asciende a los 45.900 movimientos, mismos que son registrados en el sistema contable. Se realizan 23 conciliaciones bancarias cada mes para un total anual de 276, y aproximadamente un promedio de auxiliares de las diferentes cuentas de balance.

Es importante acotar que para este año se han depurado casi el 95% de los auxiliares y se han tomado decisiones importantes para optimizar el recurso humano, así como el procesamiento de los registros contables.

Como punto importante, se destaca la aprobación por parte de la Junta Directiva General de la actualización del Manual de Políticas Contables. También se ha trabajado en el análisis de los diferentes manuales de procedimientos existentes; recomendando cambios que se ajustan a las necesidades actuales a los procesos que se desarrollan en la operación normal del CFIA.

Resultados por objetivo

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Cierre Corporativo	Conciliación y liquidación de todas las partidas contables	100%	95%	Se cumplió con la meta, se presentaron los estados financieros, así como las declaraciones de impuestos correspondientes
Cierre Presupuestal 2022 al 30 de enero	Conciliación y liquidación de las partidas presupuestarias	100%	100%	Conciliación total del presupuesto
Carga Presupuesto 2023	Apertura de todos los centros de costo	100%	100%	Al iniciar el periodo de trabajo, se realizó la apertura de todos los centros de costo, con sus respectivas partidas contables
Cierres Contables mensuales oportunos para toma de decisiones.	Estados Financieros mensuales	100%	100%	Se brindaron los estados financieros mensuales a más tardar el décimo día hábil
Auxiliar de activo fijo Depurado	Auxiliar de activo fijo	100%	80%	Se realizaron las tomas físicas, se está en proceso de depuración de los datos recabados.
En coordinación con TI se procederá a definir la ruta crítica y los ajustes necesarios para lograr la integración en un 100% de los sistemas	Trimestral	100%	75%	En conjunto con los compañeros de TI se han realizado reuniones de seguimiento para cerrar la mayor cantidad de casos abiertos
Mantener la documentación de todas las transacciones financieras realizadas, en forma digital en el ERP	Diario	100%	80%	Se ha establecido la inclusión de la documentación soporte en la pestaña del ERP
Mejoras y seguimiento sistemas contables.	Estados financieros	100%	70%	Se trabaja en coordinación con tecnología de la información casos en mesa de ayuda para hacer la integración. También se está trabajando con SOFTLAND' para lograr la integrar el módulo de orden de compra con las necesidades del CFIA en lo correspondiente a autorizaciones.

Control del efectivo (Flujo de Efectivo)	Informe Semanal	100%	90%	Se logra un mayor control de las erogaciones de efectivo semanal. Mejor disposición de los recursos
Implementación del Módulo de Orden de compra en Softland y la aprobación por medio de sistema web	Pagos semanales	100%	98%	Se realizó el proceso de contratación del proveedor y se desarrollaron las mejoras necesarias, según la operación diaria del CFIA

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

1. Fortalecimiento de la integración contable con los entes relacionados.
2. Levantamiento y actualización de procesos.
3. Cantidad de casos en mesa de ayuda de TI (sistema de facturación).
4. Implementación del sistema orden de pago electrónico de Softland.
5. Solvencia del flujo de efectivo.
6. Ingresos mensuales
7. Casos diarios en Zendesk.

Directrices Estratégicas:

1. Control sobre el flujo de efectivo.
2. Propiciar saltos tecnológicos para el valor agregado en las cadenas o procesos de registro diario.
3. Afianzar un modelo institucional flexible, ágil y eficaz de registro contable en todos los entes que conforman el CFIA.
4. Incentivar el desarrollo integral de los colaboradores, para gestionar la estrategia de la organización y adaptarse a los cambios del entorno en lo procesos futuros.
5. Mejorar y ajustar, en conjunto con TI el sistema de facturación electrónica, acorde a las necesidades actuales de la organización y en concordancia con las políticas establecidas por el Ministerio de Hacienda.
6. Fomentar la rotación de puestos para fortalecer la polifuncionalidad del recurso humano dentro de cada una de las áreas del Departamento.
7. Implementar la integración contable entre los sistemas paralelos, que permitan optimizar el registro, así como minimizar el error humano.
8. Capacitación continua de todo el personal del departamento en todas las funciones que se desarrollan.

Directrices Operativas:

1. Atención y capacitación permanente de los usuarios en los diferentes sistemas.
2. Velar por la aplicación de los procedimientos financieros operativos.

3. Mantenimiento continuo de los auxiliares contables.
4. Realizar arqueos periódicos para mejorar los controles de las cajas.
5. Supervisión continua de las transacciones operacionales a nivel presupuestal.
6. Actualización constante de la información del sistema de activos fijos.
7. Supervisión y colaboración con las contabilidades colegios miembros.
8. Maximizar los flujos de efectivo para minimizar el tiempo de pago o reintegro, a través de la habilitación total del módulo de Cuentas por Pagar.
9. Inventarios continuos de activos fijos para minimizar variaciones, dentro de un proceso de mejora en colaboración con el área administrativa.
10. Supervisar y dar soporte continuo a los contadores de los colegios miembros.

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. Cierre Corporativo	22-27	3, 5	1, 4, 5, 8, 9, 17
2. Cierre Presupuestal 2022	27	3, 5	1, 4, 5, 8, 9, 17
3. Carga Presupuesto 2022	28	3, 5	1, 4, 5, 8, 9, 17
4. Cierres Contables mensuales	22-27	3, 5	1, 4, 5, 8, 9, 17
5. Auxiliar de activo fijo Depurado	27	3, 5	1, 4, 5, 8, 9, 17
6. En coordinación con tecnología de la información se procederá a definir la ruta crítica y los ajustes necesarios para lograr la integración en un 100% de los sistemas	22-27	3, 5, 6	1, 4, 5, 8, 9, 17
7. Elaborar los procedimientos más importantes ejecutados por la Unidad.	28	3, 5, 6	1, 4, 5, 8, 9, 17
8. Control del efectivo (Flujo de Efectivo).	27	3, 5, 6	1, 4, 5, 8, 9, 17

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental No.1: Cierre Corporativo 2023					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Conciliación presupuestaria	Registro de todas las boletas	31 enero	Supervisión cierre	Anual	Área Contable Jefatura
Conciliaciones bancarias	Auxiliares limpios	15 febrero	Saldos de bancos	Mensual	Área Contable
Conciliación de cuentas de balance, así como sus respectivos auxiliares	Auxiliares depurados	15 febrero	Saldos de las cuentas	Mensual	Área contable
Cierre de cuentas de resultados	Utilidad del periodo	15 febrero	Estado de resultados	Anual	Coordinador contable / jefe departamento financiero

Objetivo departamental No.2: Cierre Presupuestal 2023					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Conciliación partidas presupuestarias	Cuentas cuadradas	31 enero	Revisión partidas	trimestral	Departamento contable
Cierre Presupuestal	Liquidación presupuestal	31 enero	Cierre presentado a la DAF	Anual	Coordinador contable / jefe departamento financiero

Objetivo departamental No.3: Carga Presupuesto 2023					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Implementación Presupuesto 2022	10 días Hábiles	15 enero 2023	Sistema informático funcionando correctamente	Anual	Jefatura

Objetivo departamental No.4: Cierres Contables mensuales.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Revisión de las cuentas balance	Auxiliares depurados	5 días hábiles	Auxiliares	Mensual	Contabilidad
Conciliaciones Bancarias	Auxiliares depurados	8 días hábiles	Informe conciliación	Mensual	Contabilidad
Cierre Mensuales Contables oportunos	10 días hábiles	Mensual	Estados financieros	Mensual	Coordinador Contable

Objetivo departamental No.5: Auxiliar de activo fijo Depurado					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Tomas Físicas aleatorias	Todos los activos plaqueados	II Semestre	Reportes actualizados	Quincenal	Auxiliar contable
Carga de acciones de en el sistema	Los activos registrados a nombre del empleado que lo tiene a su cargo	II semestre	Reporte de toma física por empleado	Mensual	Auxiliar contable

Objetivo departamental No.6: En coordinación con tecnología 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Revisar la lista de casos en mesa de ayuda	Al menos 10 casos resueltos	II semestre	Reuniones periódicas	Mensual	Coordinador Tesorería y contabilidad
Realizar las pruebas solicitadas por TI	Todas las pruebas necesarias	II semestre	Funcionamiento base de datos pruebas	Cuando se requiera	Coordinador Tesorería y contabilidad

Objetivo departamental No.7: Elaborar los procedimientos más importantes ejecutados por la Unidad.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Revisar los diferentes procedimientos para actualizarlos y crear los que el departamento requiera.	Cumplimiento 100%	II Semestre	Cumplimiento cronograma acciones en conjunto con el departamento de ingeniería de procesos	Mensual	DAF Jefatura Asistentes Contabilidad y Tesorería Ingeniería de Procesos

Objetivo departamental No.8: Control del efectivo (Flujo de Efectivo)					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Análisis y revisión de las erogaciones monetarias	Revisión de todos los pagos	Constante	Mayor liquidez	Semanal	Jefatura Coordinador Tesorería

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 2022

Valoración general

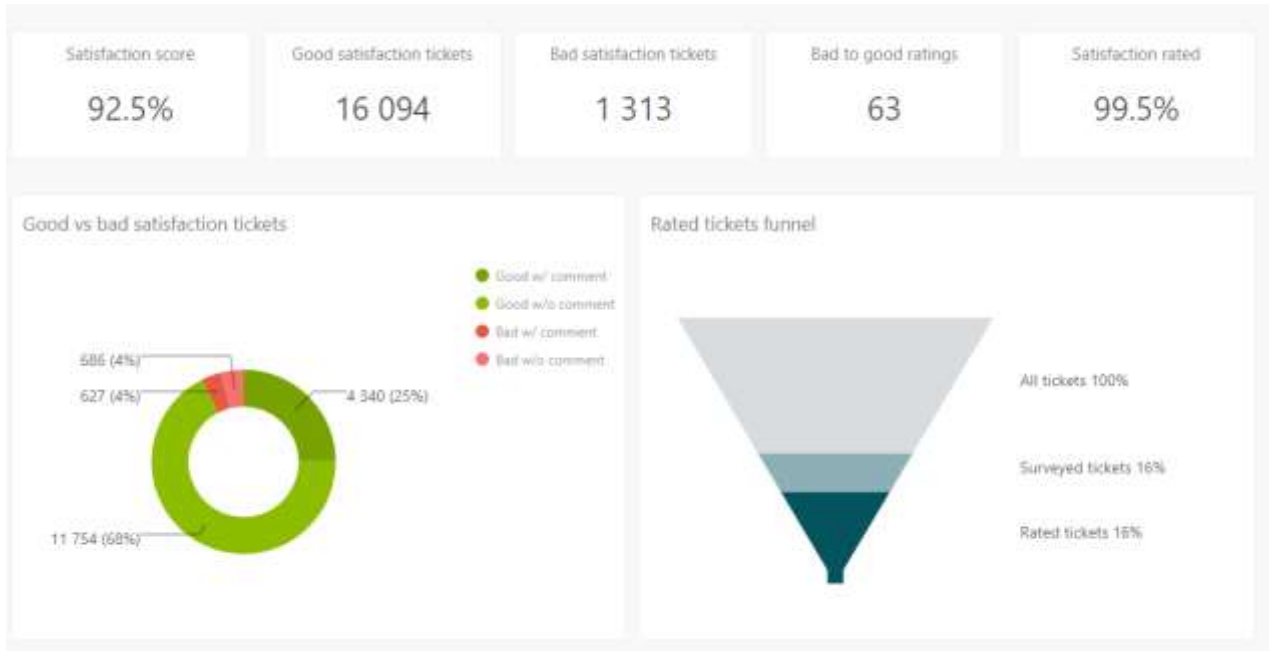
El Departamento de Registro y Documentación tiene como uno de sus fines primordiales la mejora de los procesos de servicio y registro de los profesionales y empresas; así como la custodia de la información y documentación, tanto física como digital, con la finalidad de convertirse en un departamento 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 35.000 miembros y 4.000 empresas, basados en los siguientes trámites:

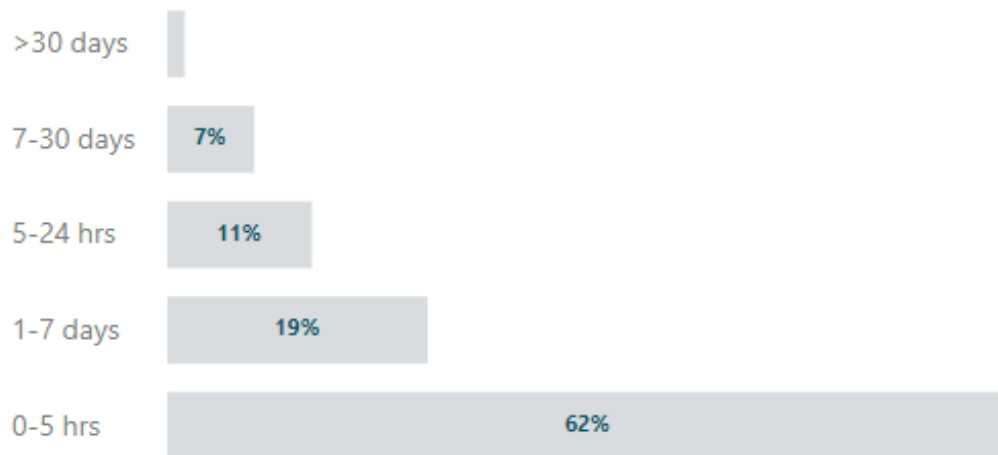
- Procesos de incorporación de los profesionales miembros y temporales.
- Registro de empresas y la revalidación de sus derechos ante el Colegio Federado.
- Solicitudes de inclusión, renuncia o exclusiones de profesionales responsables.
- Emisión de certificaciones de membresía y de proyectos de los 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, inhabilitación y des inscripción 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 ha venido a fortalecer la comunicación centralizada, con el fin de garantizar la adecuada atención, seguimiento y trazabilidad de los trámites que se realizan por este medio.

Durante el año en curso, se han gestionado solicitudes (tickets) con un índice de satisfacción del 92.5%, según se muestra a continuación:



Tickets by full resolution time brackets



A través del zendesk, los usuarios remiten sus solicitudes, lo cual representa para nuestro departamento el siguiente porcentaje de atención, por tipo de trámite y sobre las gestiones recibidas únicamente vía correo electrónico y no a través de otras plataformas o medios:

Tipo de Trámite	Porcentaje Tipo de Trámite
Incorporación: validaciones de firmas en requisitos	22.00%
Incorporación: consultas	13.00%
Incorporación: declaración jurada	9.00%
Inclusiones o renunciaciones de profesionales responsables de empresa	9.00%
Certificaciones	8.00%
Listados de proyectos	8.00%
Actualización de datos	5.00%
Inscripción regular de empresa	4.00%
Prórrogas para entrega de título	4.00%
Notificaciones acuerdos JDG	3.00%
PYME	2.00%
Verificación de títulos	2.00%
Incorporación miembro temporal	2.00%
Revalidación de empresas	2.00%
Miembro ausente	2.00%
Fallecidos	1.00%
Consulta estado de cuenta	0.75%
Cambios de representante legal de empresa	0.56%
Sancciones disciplinarias	0.50%
Listados de profesionales o empresas inscritas	0.33%
Des inscripción de empresa	0.31%
Comunicado retiro expediente físico	0.25%
Ingreso a las diferentes plataformas del CFIA	0.20%
Solicitud de documentos de expediente profesional	0.20%
Cambio de nombre o razón social de empresa	0.13%
Actualización de grado académico	0.08%
Inhabilitación temporal voluntaria de empresa	0.04%

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, a la fecha, un 60% ha optado por un esquema de juramentación presencial y un 40% por un esquema de juramentación mediante declaración jurada.

Al mes de setiembre de 2022, se han incorporado 1,006 nuevos miembros, según se detalla:

Nuevos Miembros	Cantidad
CIC	224
CACR	174
CIEMI	421
CIT	79
CITEC	108
Total	1,006

En conjunto con el Departamento de Ingeniería de Procesos constantemente se analizan las estadísticas CFIA, las cuales contemplan información relacionada a la cantidad de profesionales y empresas por fecha de incorporación o inscripción, rangos de edad, ramas, provincias, así como información relacionada al pago de la colegiatura, cantidad de profesionales responsables por empresa y por tipo de rama, la cual está disponible y actualizada 24/7 en nuestra página web y atiende las necesidades expuestas por los clientes internos, externos y público en general.

La emisión de las certificaciones es una actividad diaria, 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.

Las certificaciones relacionadas al no registro de sanciones disciplinarias es de las más solicitadas por nuestros agremiados, por lo tanto, se encuentran en proceso de automatización, siempre y cuando en los expedientes del profesional o empresa a certificar no consten anotaciones disciplinarias.

En atención a las empresas, actualmente constan 2,241 empresas inscritas y habilitadas, a las cuales también se les ofrece el beneficio PYME, que representa a la fecha un 5%. Durante el año en curso se han registrado 169 empresas nuevas.

Asimismo, las solicitudes de inclusión, renuncia o exclusión de profesionales responsables de empresa representan más de 400 solicitudes y 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 ha venido trabajando en el requerimiento para automatizar el mismo, con la finalidad de que la gestión se pueda realizar vía digital 24/7.

Con el fin primordial de mejorar la experiencia de usuario de nuestros profesionales y empresas en la actualización de sus datos de contacto y así satisfacer la necesidad de que la información conste actualizada y en tiempo real en nuestra base de datos, en coordinación con el Departamento de Tecnología de Información se ha estado trabajando en una nueva plataforma de actualización de

datos y registro previo para los nuevos miembros, las cuales próximamente se colocarán en producción.

El departamento como actividad diaria 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.

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 de fechas anual.	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 prórrogas.
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, 2022 80%	El traslado de expedientes en su mayoría se ha realizado según el plazo establecido, sin embargo, se han presentado algunos atrasos ya que las universidades demoran más tiempo de lo usual en la entrega de la documentación, así como en la atención de consultas o aclaraciones, tanto a nivel del GAM como fuera de este y también por la importante cantidad de solicitudes recibidas. Asimismo, 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, 2022 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: 1,006
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, 2022 92%	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, 2022 Membresía Regular: Automática o en 24 horas: 99,5% Membresía Especial y de Proyectos: 2-3 días hábiles: 89%	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: 16,929

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, 2022</p> <p>Inscripción: 80%</p> <p>Revalidación: 94%</p> <p>Inclusiones, renunciaciones o exclusiones: 100%</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: 2,241</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, 2022</p> <p>100%</p>	<p>La actualización se realiza en línea, o presencial, y se ha tramitado en cumplimiento de la normativa pertinente.</p> <p>Más de 12.200 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.

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>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, 2022</p> <p>Se ha aplicado la inhabilitación con corte a setiembre 2021.</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, 2022</p> <p>Expedientes "Nuevos - ingreso año 2022" 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> <p>Total, expedientes digitales de miembros y empresas: 35,517</p>

Objetivo 7: Desarrollar y planificar el programa de comunicados con fines informativos para los profesionales y empresas

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Coordinar con el Departamento de Comunicación lo pertinente, lo cual debe contar con las autorizaciones previas respectivas.	100%	Realizar comunicados oportunos para los diferentes trámites que brinda el Departamento	A setiembre, 2022 100%	Se han realizado los comunicados a los profesionales y empresas, según el tipo de trámite y los periodos para realizar los mismos.

GESTIÓN 2023

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 de Departamento	Objetivos Estratégicos del CFIA al que contribuye	Materias Fundamentales de RS a la que contribuye	ODS a los que contribuye
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°19, 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.	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

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental No. 1: Cumplimiento de los procesos de incorporación ordinarios y extraordinarios de los nuevos miembros acorde a la normativa vigente.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Programar fechas para autorización superior.	Programación de fechas.	Anual	100%	Anual	Departamento de Registro y Documentación
Retroalimentación con el Departamento Administrativo y Oficinas Regionales.	Recepción de documentos en los periodos establecidos.	Bimensual	100%	Bimensual	Departamento de Registro y Documentación
Revisión de los requisitos. Apercibimiento si corresponde. Registro de información en la base de datos. Traslado de la solicitud al Colegio Miembro respectivo.	Procesamiento y traslado del 100% de los expedientes que cumplan con los requisitos, en el tiempo y forma establecidos.	5 días hábiles	Trasladar el 100% de las solicitudes en el plazo meta de 5 días hábiles.	Bimensual	Departamento de Registro y Documentación
Preparación de documentos y coordinar la actividad de juramentación de los nuevos miembros según elección de juramentación de cada persona por incorporarse.	Juramentación de los nuevos miembros, sin contratiempos.	Bimensual	100 %	Bimensual	Departamento de Registro y Documentación
Remitir a las universidades el listado de profesionales juramentados para corroborar el egreso y veracidad de la documentación.	Control de la veracidad de la documentación.	Bimensual	≥ 90 % de respuesta por parte de las universidades.	Bimensual	Departamento de Registro y Documentación

Objetivo departamental No. 2: Procesar las solicitudes de certificaciones de membresía y proyectos.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
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, según los plazos meta.	Membresía Regular: Automática o máximo 24 horas Membresía Especial y de Proyectos: 2 y 3 días hábiles	Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos, según los siguientes plazos: Membresía Regular: Automática o máximo 24 horas Membresía Especial y de Proyectos: 2 y 3 días hábiles	Mensual	Departamento de Registro y Documentación

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

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
<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.</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, según los plazos meta.</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 siguientes plazos:</p> <p>Inscripción: 2 días hábiles</p> <p>Revalidación: 1 día hábil</p> <p>Inclusiones, renunciaciones o exclusiones: 1 día hábil</p>	<p>Mensual</p>	<p>Departamento de Registro y Documentación</p>

Objetivo departamental No. 4: Actualización de información de contacto de los profesionales y empresas.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
<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, según los plazos meta.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Tramitar el 100% de las solicitudes que cumplan con los requisitos, en un plazo de máximo de 2 días hábiles.</p>	<p>Semestral</p>	<p>La actualización se realiza en línea o presencial, en cumplimiento de la normativa pertinente. Más de 12.200 profesionales han actualizado algún dato, y las empresas lo hacen al revalidar sus derechos.</p>

Objetivo departamental No. 5: Proceso de inhabilitación por morosidad.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
<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>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>Semestral</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>Semestral</p>	<p>Departamento de Registro y Documentación</p>

Objetivo departamental No. 6: Digitalización de expedientes de profesionales y empresas.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
<p>Selección de expedientes a digitalizar.</p> <p>Preparación de la documentación (grapapas, 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>Resguardo y conservación digital de los expedientes de profesionales y empresas según porcentaje meta</p>	<p>Expedientes "Nuevos" ingreso año 2023: 100%</p> <p>Expedientes "Viejos"- ingreso igual o mayor al año 2007: 80%</p>	<p>Expedientes "Nuevos" ingreso año 2023: 100%</p> <p>Expedientes "Viejos"- ingreso igual o mayor al año 2007: 80%</p>	<p>Semestral</p>	<p>Departamento de Registro y Documentación</p>

Objetivo departamental No. 7: Atención de consultas mediante zendesk					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
<p>Revisión de la solicitud.</p> <p>Apercibimiento, si corresponde.</p> <p>Tramitación y registro de información en la base de datos, según corresponda.</p> <p>Respuesta al solicitante sobre la gestión realizada.</p>	<p>Tickets resueltos según plazos meta establecidos.</p>	<p>Cantidad tickets resueltos según se indica:</p> <p>Tiempo de primera respuesta igual o menor a 24 horas hábiles.</p> <p>Índice de satisfacción del usuario igual o mayor a 90%</p>	<p>Cantidad tickets resueltos según se indica:</p> <p>Tiempo de primera respuesta igual o menor a 24 horas hábiles.</p> <p>Índice de satisfacción del usuario igual o mayor a 90%</p>	<p>Mensual</p>	<p>Departamento de Registro y Documentación</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 2022

Valoración general

El año 2022, ha sido un año en recuperación de la economía a nivel país, en especial para el área de alimentos y bebidas, así como también el sector turismo; los cuales fueron afectados de forma directa en los dos años anteriores.

Por lo anterior, los resultados de la gestión 2022 en el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, se han ido cumpliendo paulatinamente y de manera gradual; sin embargo, gracias a los esfuerzos realizados, al trabajo en equipo, a la visión clara de servicio, atención personalizada y búsqueda constante de la mejora en los procesos.

Resultados por objetivo

Objetivo 1: Promover las ventas de los diferentes productos y servicios que brinda el Restaurante Andamios.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Promover, registrar y controlar los ingresos percibidos.	Ingresos generales	Temporada Alta (TA) ≥ ₡25,000,000 Temporada Baja (TB) ≥ ₡14,200,000	En los primeros 9 meses del año, la meta se cumplió en 5 meses, logrando un promedio de ventas general de ₡23.349.711,98. El promedio en T. Alta fue de ₡27.314.181,11 y en T. Baja de ₡20.178.136,67 Es importante resaltar el trabajo realizado a nivel de control del gasto, logrando un equilibrio entre los ingresos y gastos. Durante 7 meses de los 9 analizados, se logra que los ingresos percibidos sean superiores a los gastos, generando un promedio de gastos de ₡17.009.63728	Temporada Alta (TA): febrero, mayo, julio, setiembre, octubre y diciembre. Temporada Baja (TB): enero, marzo, abril, junio, agosto y noviembre. El servicio de alimentos y bebidas a inicios del 2022, todavía se vio afectado por la pandemia.

Promover y controlar el número de clientes que se atienden en el Restaurante y servicio de catering.	Número de clientes atendidos	Temporada Alta ≥ 2.500 Temporada Baja ≥ 1.200	A setiembre, la meta se cumplió en 8 meses, logrando un promedio de clientes atendidos en T. Alta de 4.331 y T. Baja de 3.430	El servicio de alimentos y bebidas a inicios del 2022 todavía se ve afectado por la pandemia.
Promover la visitación al restaurante y servicio de catering, a través de redes sociales.	Incremento de seguidores	Incremento del 10 % en los seguidores	De los 3 trimestres del año 2022, la meta se cumple en el segundo trimestre.	En el 3 trimestre del año, el departamento de Comunicación asume las redes sociales de Andamios.

Objetivo 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 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, (PNP)	$> 85\%$	A setiembre, la meta se cumple en todos los meses, con promedio de 93%	Se cumple la meta establecida
Atender y resolver las consultas de los clientes a través del Zendesk	Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos	$\geq 85\%$	A setiembre, la meta se cumple en 7 meses.	El promedio en general 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	$\geq 85\%$	A setiembre, la meta se cumple en 8 meses.	El promedio de la satisfacción en general es de un 97%

Atender oportunamente las consultas de los clientes en Zendesk	Medición del tiempo de primera respuesta	≤ 2.5 horas	De los meses 9 meses se cumple la meta en 8 meses	El promedio del tiempo de primera respuesta es de 1.54 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 ≥ 3.00 Temporada Baja ≥ 1.500	A setiembre, la meta se cumplió en 6 meses, logrando un promedio de clientes atendidos en T. Alta de 3.323 personas y T. Baja de 2.387	En 9 meses se logra alcanzar un 96% de la meta anual.
Promover el uso de las instalaciones a través de redes sociales.	Incremento de seguidores	Incremento del 10 % en los seguidores	A setiembre la meta se cumple en los 3 trimestres	Se cumple con la meta planteada.

Objetivo 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 ≥ 25 Temporada Baja ≥ 20	A setiembre, la meta se cumple en los 9 meses, lo cual representa un 100% de la meta planteada	La meta se cumple en todos los meses.
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 setiembre, la meta se cumple en los 9 meses, lo cual representa un 100% de la meta planteada	La meta se cumple en todos los meses.

Objetivo 6: Promover las ventas de los diferentes productos y servicios de Uxarrací

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 Uxarrací	Temporada Alta ≥ ₡4.500.000 Temporada Baja ≥ ₡2.500.000	A setiembre, la meta se cumplió en 6 meses, logrando un promedio de ingresos en T. Alta de ₡4.424.272 y T. Baja de ₡3.620.488	Se logra alcanzar un 77% de la meta anual.

Objetivo 7: Cumplir Plan de Mantenimiento del CCI Uxarrací

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 setiembre, la meta se cumple en todos los meses.	Se cumple con el plan de mantenimiento.

Objetivo 8: Promover la visitación de mascotas al Centro de Capacitación Integral Uxarrací

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 setiembre, la meta se cumple en todos los meses.	La meta se cumple en todos los meses.
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 setiembre, la meta se cumple en 8 meses	La meta se cumple en todos los meses.

Objetivo 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	Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos	≥90%	A setiembre, la meta se cumple en todos los meses.	El promedio en general es de un 100%
Medir el nivel de satisfacción del cliente del servicio de Catering	Nivel de satisfacción del cliente	≥90%	A setiembre, la meta se cumple en todos los meses.	El promedio de la satisfacción en general es de un 98%
Atender oportunamente las consultas de los clientes	Medición del tiempo de primera respuesta	≤ 2.5 horas	A setiembre, la meta se cumple en ocho meses	El promedio del tiempo de primera respuesta es de 1.64 horas.

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

1. Disposición de recursos económicos suficientes para cumplir con la operativa actual y desarrollo de nuevos proyectos.
2. Comunicación permanente con los Colegios Miembros y departamentos del CFIA.
3. Soporte de Tecnología de la Información.
4. Recurso Humano plenamente identificado con la misión, visión, objetivos y metas del CFIA y la Dirección Administrativa Financiera.
5. Seguimiento de los procesos.
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. Cumplimiento de las políticas y directrices que establece el CFIA.

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 materia prima y 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 por los servicios brindados en el Restaurante y servicio de catering	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 2023:

Objetivo departamental No.1:					
Promover las ventas de los diferentes productos y controlar el gasto del servicio de Alimentos y Bebidas Andamios Bistró.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Promover, registrar y controlar los ingresos percibidos.	Temporada Alta \geq ₡26.000.000 Temporada Baja \geq ₡15.200.000	Mensual	Ingresos generales del servicio de A&B Andamios Bistró	Mensual	Equipo de trabajo del Restaurante
Controlar el gasto del servicio de Alimentos y Bebidas.	Ingresos \geq al gasto	Mensual	Gastos generales del servicio de A&B Andamios Bistró	Mensual	Equipo de trabajo del Restaurante
Promover y controlar el número de clientes que se atienden en el Restaurante y servicio de catering.	Temporada Alta \geq 3.500 Temporada Baja \geq 2.500	Mensual	Número de clientes atendidos	Mensual	Equipo de trabajo del Restaurante

Objetivo departamental No.2:					
Velar por el control de inventarios de materia prima y menaje de Andamios.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Control de inventarios de materia prima y menaje.	Al menos una vez al mes	Mensual	Cantidad de inventarios realizados	Mensual	Chef y Asistente Administrativa
Actualizar la base de datos de costos de materia prima de acuerdo con movimientos de inventario registrados en el sistema softland.	Al menos una vez al mes	Mensual	Cantidad de actualizaciones	Mensual	Asistente Administrativa

Objetivo departamental No.3:					
Conocer el índice de satisfacción del cliente por los servicios brindados en el Restaurante y servicio de catering.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Realizar encuesta de satisfacción para conocer la opinión del cliente en salón.	\geq 85%	Mensual	Índice de satisfacción de clientes, Puntuación Neta Promotores (PNP)	Mensual	Asistente Administrativo
Atender y resolver las consultas de los clientes a través del Zendesk.	\geq 85%	Mensual	Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos	Mensual	Asistente Administrativo

Medir el nivel de satisfacción del cliente en las actividades del servicio de Catering, a través del Zendesk.	≥85%	Mensual	Nivel de satisfacción del cliente	Mensual	Asistente Administrativo
Atender oportunamente las consultas de los clientes en Zendesk.	≤ 2.5 horas	Mensual	Medición del tiempo de primera respuesta	Mensual	Asistente Administrativo

Objetivo departamental No. 4:

Promover la visitación al Centro de Capacitación Integral Uxarrací

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Controlar el número de clientes que utilizan las instalaciones a través del sistema de cobro y registro de clientes.	Temporada Alta ≥ 3.000 Temporada Baja ≥ 1.500	Mensual	Número de personas que lo visita	Mensual	Equipo de trabajo de Uxarrací

Objetivo departamental No. 5:

Posicionar a Uxarrací como un lugar de actividades recreativas, culturales y de capacitación continua

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Establecer un plan con actividades recreativas, culturales y de capacitación.	Temporada Alta ≥ 30 Temporada Baja ≥ 25	Mensual	Cantidad de actividades ejecutadas	Mensual	Jefatura y auxiliar administrativa
Brindar apoyo y coordinar con colegios miembros y la administración las actividades recreativas, culturales y de capacitación.	Al menos 1 actividad al mes	Mensual	Cantidad de actividades ejecutadas	Mensual	Jefatura y auxiliar administrativa

Objetivo departamental No. 6:

Promover las ventas de los diferentes productos y servicios de Uxarrací

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Promover, registrar y controlar los ingresos percibidos por entradas, alquileres, ventas de pulpería, tienda y otros servicios	Temporada Alta ≥ 4.500.000 Temporada Baja ≥ 2.500.000	Mensual	Ingresos generales del Centro de Capacitación Integral Uxarrací	Mensual	Equipo de trabajo de Uxarrací

Objetivo departamental No. 7:					
Cumplir Plan de Mantenimiento del CCI Uxarracé					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Definir, cumplir y velar por el cumplimiento del Plan Anual Mantenimiento	> 90%	Mensual	% de Ejecución del Plan de Mantenimiento	Mensual	Jefatura, auxiliar administrativa y equipo de mantenimiento

Objetivo departamental No. 8:					
Promover la visita de mascotas al Centro de Capacitación Integral Uxarracé					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Controlar el número de mascotas que ingresan a las instalaciones, a través del sistema de registro de clientes.	20 mascotas	Mensual	Total mascotas que visitan el Centro.	Mensual	Equipo de trabajo de Uxarracé
Controlar el número de clientes que ingresan a las instalaciones con sus mascotas, a través del sistema de registro de clientes.	20 personas	Mensual	Número personas que visitan el Centro acompañados de mascotas.	Mensual	Equipo de trabajo de Uxarracé

Objetivo departamental No. 9:					
Conocer el índice de satisfacción del cliente con los productos y servicios brindados en el CCI Uxarracé					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Atender y resolver las consultas de los clientes a través del Zendesk	≥90%	Mensual	Medición de la cantidad de tickets creados y resueltos	Mensual	Jefatura y auxiliar administrativa
Medir el nivel de satisfacción del cliente en las actividades del servicio de Catering, a través del Zendesk	≥90%	Mensual	Nivel de satisfacción del cliente	Mensual	Jefatura y auxiliar administrativa
Atender oportunamente las consultas de los clientes a través del Zendesk	2.5 horas	Mensual	Medición del tiempo de primera respuesta	Mensual	Jefatura y auxiliar administrativa

DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Ejecutar la estrategia del departamento mediante programas que permitan atraer, motivar, desarrollar y retener un recurso humano altamente calificado mediante la creación de un entorno laboral agradable y retador que permita el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

Durante el 2022 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.

1.1 Resultados por objetivo

Objetivo 1: Promover la retención del talento en la organización mediante la realización de actividades que motiven y satisfagan las expectativas de los colaboradores

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Celebrar los cumpleaños del personal y las actividades especiales	Actividades realizadas	100% personal	Entrega presente y envió tarjeta virtual	Se ha enviado el día del cumpleaños una tarjeta de felicitación, así como se hace entrega de un presente significativo. En fecha especiales como día del padre, de la madre entre otras se ha hecho de la misma forma.
Enviar un agradecimiento por años laborados al personal	Envío tarjeta virtual a los colaboradores	100% 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

Objetivo 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
Aplicar la herramienta, tabular la información arrojada y presentar los resultados	Aplicación de la herramienta y presentación de resultados	Tarea realizada	Pendiente	La encuesta se encuentra en revisión para ser enviada durante el mes de octubre al personal
Analizar los resultados, establecer las principales áreas de mejora y elaborar planes de acción	Cumplimiento de los planes de acción	Planes realizados	Pendiente	Se estarían generando con los resultados obtenidos

Objetivo 3: Desarrollar programas y actividades que promuevan la salud física, mental y emocional de los colaboradores

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Continuar con el Programa Entornos Saludables	Reuniones con los representantes de cada departamento	85% asistencia de los representantes a las reuniones	Participación de un 85% a un 90% en las reuniones mensuales	<p>Se realizaron actividades de forma virtual y presencial, se han realizado las siguientes, charlas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amor propio • Sedentarismo y sus peligros • Cultivando mi Salud Mental • Bienestar de adentro hacia fuera. • 10 recomendaciones para vivir bien <p>Se implementó el programa “Inspiremos Bienestar” en conjunto al Instituto Nacional de Seguros. Dicho programa tiene una duración de 6 meses, lo que conlleva que Entornos Saludables se convirtiera en “Construyendo Bienestar” temporalmente.</p> <p>Programa Construyendo Bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación y peso saludables • Síndrome metabólico • Recomendaciones antes, durante y después del ejercicio • Recomendaciones a la hora de las compras y la preparación de alimentos

Organizar capacitaciones que refuercen el tema de salud mental o emocional para generar bienestar en los colaboradores	Actividades programadas y realizadas	1 actividad trimestral dirigida a todo el personal	5 actividades realizadas dirigidas a todo el personal	Todas las capacitaciones anteriores fueron abiertas también a todo el personal. También se implementó la metodología del Mindfulness con el personal.
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	25 colaboradores en el transcurso del año	Se ha brindado la orientación psicológica a los compañeros que lo han solicitado durante el transcurso del año, estos son los resultados: Casos cerrados 15 Casos activos 10
Promover la realización de las pausas activas en los colaboradores	Resultados generados por la herramienta de control de pausas	50% personal realice pausas laborales	Promoción continua de las pausas	Se implementó un correo automático los lunes, miércoles y viernes para recordarle a los colaboradores realizar una pausa activa. Se personalizaron las pausas activas según necesidades y gustos de los diferentes departamentos, con una asesoría por parte de la Lic. Susan Gamboa A los nuevos ingresos se les brinda material impreso sobre pausas activas con el fin que realicen la pausa durante la jornada laboral.
Realizar actividades de integración con los colaboradores	Actividades ejecutadas	1 actividad	4 actividades	Ha solicitud de las jefaturas en atención a algunas necesidades específicas que detectan en los equipos de trabajo, se solicita la colaboración para realizar actividades formativas o de integración. <ul style="list-style-type: none"> • Tribunales de Honor • Colegio de Ingenieros Topógrafos • Gestión de Proyectos • Unidad Servicios Especiales

Objetivo 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 1% personal nuevo ingreso	7% rotación general 1.85% nuevos ingresos	La mayoría de las salidas han sido por renuncias, por motivos de carácter personal o por mejores oportunidades laborales lo que ha generado movimientos importantes en el personal
Aplicar las pruebas psicométricas y de competencias a las personas que participan en los procesos de selección	Pruebas aplicadas a la terna final de cada proceso	100% personal seleccionado	100% ternas participantes en procesos de selección	A la terna final se la ha aplicado las pruebas psicométricas, esta información genera valor al proceso de decisión final.
Gestionar el proceso de selección de personal, según corresponda	Cantidad de contrataciones efectivas realizadas	Personal con competencias necesarias para ejecutar sus funciones y en los puestos más indicados	Se han realizado 35 contrataciones hasta el mes de setiembre	De las contrataciones realizadas únicamente 6 salieron durante el período de prueba el resto del personal se mantiene activo
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	95% 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
Realizar el proceso de inducción general al CFIA a los nuevos colaboradores	Procesos realizados durante el año	95% Personal nuevo ingreso	60% personal nuevo ingreso a setiembre	A setiembre se han realizado dos inducciones una en marzo y otra en julio, se tiene programada realizar una más en mes de noviembre para cubrir el personal faltante
Evaluar las competencias del personal de la organización	Evaluaciones realizadas	75% personal	20% personal	Se mantiene activo a la fecha este proceso

Objetivo 5: Identificar las debilidades, fortalezas y necesidades de capacitación del personal mediante la evaluación del desempeño con el propósito de aportar el insumo para la elaboración del Plan Anual de Capacitación del personal

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Entregar, al Departamento de Formación Profesional, el temario de los requerimientos de capacitación por parte de las jefaturas, manifestado en la evaluación anual del desempeño	Entrega de resultados del plan de acción de la evaluación del desempeño	Contar con un plan de capacitación acorde a las necesidades de la organización	Resultados entregados	La Directora de Talento Humano a inicios de año hizo entrega de la información al Centro de Desarrollo Profesional para que contaran con el insumo requerido
Colaborar con la realización de capacitaciones específicas a los departamentos o en temas de salud según los requerimientos de cada área	Actividades realizadas	Mínimo 5 actividades durante el año	4 actividades	Se ha colaborado con varios departamentos como Gestión de Proyectos, Tribunales de Honor, Unidad de Servicios Especiales entre otros en la generación de capacitaciones específicas para sus áreas

Objetivo 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	Encuesta clima organizacional	Índice ausentismo 4% Utilización real de un 90%	5% índice de ausentismo general del personal Utilización de un 93.75% servicio consultorio	El ausentismo muestra una leve tendencia debido a las licencias por maternidad En cuanto al uso del consultorio se ha mantenido de forma constante y se requiero aumentar una hora de consulta para solventar las necesidades en cuanto a solicitud de espacios para citas.
Promover la salud física de los colaboradores	Actividades realizadas	50% personal	6 actividades realizadas	Se han realizado actividades para promover la salud física como clases de aeróbicos fuera de horario laboral y se está programando un campeonato de futbol con el personal.

GESTIÓN 2023

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 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 una encuesta que permita evaluar las principales áreas de mejora	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
Realizar un estudio de factores de riesgos psicosociales en los colaboradores del CFIA	No. 24	2 y 3	17-Alianzas para alcanzar los objetivos
Elaborar una propuesta de modelo de teletrabajo para los puestos teletrabajables dentro de la organización	No.26	2 y 3	8-Trabajo decente y crecimiento económico

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental No. 1: Promover la retención del talento 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
Agradecer a los colaboradores por los años de servicio en el CFIA	Mantener la motivación del personal	Anual	Envío tarjeta virtual a todo el personal Entrega de reconocimientos por años laborados después de los 15 años	Anual	Jefatura Departamento

Objetivo departamental No. 2: Monitorear el Clima Organizacional mediante la aplicación de una encuesta que permita evaluar las principales áreas de mejora					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
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	Contar con el diseño de la herramienta o el software	Julio	Implementación de la herramienta y/o software	Anual	Jefatura Departamento
Aplicar la herramienta al personal del CFIA	90% del personal complete la encuesta	Octubre	Cantidad personal que complete la encuesta	Anual	Jefatura Departamento
Presentar los resultados de la encuesta	Resultados satisfactorios	Diciembre	Resultados presentados	Anual	Jefatura Departamento
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 departamental No. 3: 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	2 pausas semanales por departamento	Anual	Resultados generados por la herramienta de control de pausas	Anual	Psicóloga Organizacional Oficina Salud Ocupacional
Organizar actividades relacionadas con la salud física	1 actividad trimestral	Anual	Cantidad de actividades realizadas	Anual	Psicóloga Organizacional

Objetivo departamental No. 4: 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	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	1% personal nuevo ingreso	Anual	Cantidad de contrataciones efectivas realizadas	Trimestral	Jefatura Departamento
Mantener actualizado el Manual de Puestos con las responsabilidades y requerimientos de los puestos	100 % puestos del CFIA	Anual	Manual puestos actualizado	Trimestral	Jefatura Departamento
Realizar el proceso de inducción general al CFIA a los nuevos colaboradores	95% Personal complete proceso en 3 primeros meses	Anual	Procesos realizados durante el año	Trimestral	Jefatura Departamento
Completar la evaluación de competencias del personal para generar el cierre de brechas mediante la capacitación y/o formación	50% personal	Anual	Cantidad de evaluaciones realizadas	Anual	Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional

Objetivo departamental 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					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Buscar una herramienta de evaluación del desempeño que permita la obtención de resultados objetivos	Contar con el diseño de la herramienta o el software	Marzo	Implementación de la herramienta y/o software	Anual	Jefatura Departamento
Solicitar la aplicación de la evaluación del desempeño a las jefaturas departamentales	100% del personal que debe recibir la evaluación	Octubre	Evaluaciones recibidas	Anual	Jefatura Departamento
Elaborar el diagnóstico de necesidades de obtenido por de la evaluación desempeño	Identificar las necesidades de capacitación	Diciembre	Diagnóstico elaborado	Anual	Jefatura Departamento
Trasladar a CENDEPRO el diagnóstico para que se programen las capacitaciones	Cierre de brechas detectadas	Diciembre	Diagnóstico enviado	Anual	Jefatura Departamento

Objetivo departamental No. 6: 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	Utilización real de un 90% del servicio contratado	Anual	Resultados encuesta clima 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

Objetivo departamental No. 7: Realizar un estudio de factores de riesgos psicosociales en los colaboradores del CFIA					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Elaborar la encuesta que se aplicará a los colaboradores	Contar con el diseño de la encuesta	Febrero	Encuesta elaborada	Anual	Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional
Aplicar la encuesta y tabular los resultados	90% personal complete la encuesta	Abril	Encuesta aplicada Tabulación resultados	Anual	Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional
Generar un plan de acción a partir de los resultados obtenidos	Realizar un plan de acción acorde con los resultados obtenidos	Mayo	Plan de Acción elaborado	Anual	Jefatura Departamento Psicóloga Organizacional

Objetivo departamental No. 8: Elaborar una propuesta de modelo de teletrabajo para los puestos teletrabajables dentro de la organización					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Identificar los puestos teletrabajables en el CFIA	Evaluar el 100% de los puestos de la organización	Trimestral	Estudio realizado	Anual	Jefatura Departamento
Elaborar la política y procedimiento de aplicación del beneficio	Aplicar el teletrabajo según los requerimientos de la organización	Semestral	Política y procedimiento aprobado por JDG	Anual	Jefatura Departamento

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.

1. PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

Durante el año 2022 se ha trabajado 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. Adicionalmente se ha mantenido la certificación de Centro de Trabajo protegido contra el COVID que brinda un respaldo al CFIA ante sus colaboradores, agremiados y visitantes.

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 comisiones del CFIA brindando el apoyo requerido según los temas de cada una de ellas.

Resultados por objetivo

Objetivo 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
Elaboración y aplicación de una encuesta relacionada con la opinión del personal, para establecer un diagnóstico de necesidades de capacitación.	Entregable del análisis de los resultados a la DTH	Entregado	Aplicación al 100% de la población / junio 2022	Se realizó un envío con confirmación de entrega a toda la población, vía correo electrónico. Se tabuló la información exitosamente y se entregaron los resultados para la toma de decisiones

Objetivo 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 en el Yammer, sobre aspectos de seguridad y salud ocupacional	2 campañas por mes	Cumplido	Más de 80 capsulas informativas en Yammer. La población del CFIA logra visualizar las capsulas informativas en Yammer	Se realizaron capsulas en temas de salud y seguridad ocupacional

Objetivo 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 auditorías que permitan determinar actos y condiciones inseguras y de riesgo	1 auditoría por mes en diferentes departamentos	Cumplido	Inspecciones de puestos de trabajo con su informe para recomendaciones	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 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 el plan de SO	Entregable	100%	100%	Se realizó la revisión y actualización de matriz de riesgos ocupacionales por áreas
Coordinar la confección de mapas con Rutas de Evacuación	Entregable	100%	80%	Se realizó la actualización de las plantas de emergencias y rutas de evacuación en un 80% del edificio principal

Objetivo 5: Adecuar la Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional a lo que establece la norma 45001

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Elaborar matriz de cumplimiento total	Entregable	100%	100%	Se diseñó el sistema y se realizó la actualización de matriz de riesgos ocupacionales por áreas

Objetivo 6: Mejorar resultado de la evaluación del Programa de Prevención Empresarial del INS

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Resultados de Auditoría	Certificación	Mantener la certificación	100%	Se realizó la visita de 2 auditorías externas. Se logró la Certificación en las 2 oportunidades

GESTIÓN 2023

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 necesario 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 y con los proyectos que se requiera la intervención de estos.
4. Conocimientos técnicos 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
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
2. Actualización constante de planes de emergencia para que estén vigentes antes cualquier eventualidad
3. Capacitar de forma constante 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 Crear 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 2023:

Objetivo departamental 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
Aplicar una encuesta relacionada con la opinión del personal, para identificar las necesidades de capacitación	90% del personal complete la encuesta	I Semestre	Cantidad personal que completo la encuesta	Semestral	Ingeniera en Seguridad Ocupacional
Generar un plan de capacitación a los colaboradores en atención a las necesidades detectadas	4 capacitaciones al año	Anual	Capacitaciones realizadas	Anual	Ingeniera en Seguridad Ocupacional

Objetivo departamental No. 2: Crear 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 una campaña en de comunicación para el personal sobre aspectos de seguridad y salud ocupacional	Comunicar aspectos importantes al personal	Mensual	Campaña elaborada	Mensual	Encargada de Salud Ocupacional
Realizar publicaciones en el Yammer de la campaña de salud y seguridad ocupacional	5 cápsulas informativas	Mensual	Cantidad de publicaciones realizadas en el Yammer	Mensual	Encargada de Salud Ocupacional

Objetivo departamental 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 inspecciones que permitan determinar actos y condiciones inseguras y de riesgo en los puestos de trabajo y en la organización	2 inspecciones	Mensual	Cantidad de Inspecciones realizadas	Mensual	Ingeniera en Seguridad y Salud Laboral y Encargada de la Oficina de Salud Ocupacional

Objetivo departamental 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
Revisar y actualizar la matriz de riesgos ocupacionales por área	Analizar el 100% de las ocupaciones	Julio	Entregable de la matriz de riesgos	Mensual	Ing. Seguridad Ocupacional y Encargada de Salud Ocupacional
Revisar y 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 departamental No. 5: Fortalecer la labor de las Brigadas de Emergencia de la organización

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Capacitar a los brigadistas de forma constante	1 capacitación mensual	Anual	Capacitaciones realizadas	Mensual	Encargada de Salud Ocupacional
Elaborar un plan motivacional para el personal que conforma las brigadas	Incentivar la participación del personal	Semestral	Plan elaborado	Anual	Encargada de Salud Ocupacional



Estrategia 2023

Plan Operativo y Presupuesto

Objetivo departamental No. 6: Ejecutar el desarrollo de 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	Anual	Actividades realizadas	Anual	Encargada de Salud Ocupacional
Organizar capacitaciones que refuercen el cuidado de la salud física	1 actividad trimestral	Trimestral	Actividades realizadas	Anual	Encargada de Salud Ocupacional

DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS TÉCNICOS

Misión

Ser una instancia de desarrollo de estudios técnicos y generación de información de alto valor agregado de carácter estratégico para la toma de decisiones de los miembros del CFIA.

Visión

Contribuir a una mayor consolidación y posicionamiento del CFIA como referente técnico en materia de análisis y generación de conocimiento para el Sector Consultoría, Ingeniería, Arquitectura y Construcción, tanto a nivel nacional, como a nivel regional.

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 en una organización o empresa.

ESTRUCTURA.

La Dirección de Investigación y Estudios Técnicos está integrada por los siguientes departamentos:



La Dirección de Investigación y Estudios Técnicos dirige su trabajo a:

1. La **construcción de sinergias** entre los colaboradores internos y externos para el análisis y generación de propuestas a temáticas de interés nacional
2. La **innovación** para la mejora de sistemas y servicios, a lo interno y externo de la organización
3. La **sostenibilidad** en materia: económica, social, ambiental.
4. El **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**.

La Dirección se enfocará 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 Dirección de Investigación y Estudios Técnicos se **posicionará** como un actor estratégico de promoción de la innovación, impulsora de una cultura de gestión del conocimiento e información para la toma de decisiones y de alto valor agregado a las partes interesadas del CFIA.

Para avanzar en la consecución de su visión, la dirección, con una nueva visión y estrategia, se **apoyará** en departamentos y unidades que ya tienen un exitoso recorrido en la organización:

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, promovido 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 voluntario y el enfoque en resultados logrados con eficiencia y efectividad, gracias al seguimiento logrado a través de la **Unidad de Comités y Representaciones**.

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**.



Los objetivos que se **planteará** la dirección, para la gestión de los departamentos que la integran, se **caracterizarán** por estar dirigidos a un rápido posicionamiento del CFIA en sus nuevas áreas de participación y se diseñarán para ser:

- Específicos
- Medibles
- Alcanzables
- Relevantes
- Constatables en el tiempo

UNIDAD DE INNOVACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Implementar en el CFIA la innovación como un proceso transversal para generar valor, utilizando como base los principios de Gestión del Cambio mediante herramientas de diseño centradas en personas

Implementar en el CFIA la innovación como un proceso transversal para generar valor, utilizando como base los principios de Gestión del Cambio mediante herramientas de diseño centradas en personas.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general:

En el año 2022, gracias a la consolidación del grupo InGENia, así como la alianza con el Tecnológico de Costa Rica, ha sido posible ampliar la capacidad de respuesta ante los proyectos organizacionales crucialmente importantes.

La “experiencia del cliente” se ha posicionado desde la Dirección Ejecutiva como un pilar estratégico en todas las áreas de la organización, que tengan un alto impacto hacia las personas usuarias. Permitiendo investigar de una forma estructurada, necesidades y expectativas, que las personas tengan de los servicios y experiencias brindados por el CFIA.

Esto ha permitido que la estrategia de innovación, creada años atrás, influya en la toma de decisiones, a la hora de mejorar o diseñar nuevos productos y servicios físicos y digitales, mediante la aplicación de técnicas de investigación, utilizando para ello instrumentos, encuestas y grupos focales.

Además de los objetivos definidos para el año 2022 se ha trabajado en los siguientes puntos:

Espacio CFIA:

- a. Se gestionó en conjunto con el Departamento de Comunicación el stand del CFIA en la Expo Construcción 2022 con un formato diferente al de otros años ya que se buscó que tanto profesionales como público en general conocieran acerca de la plataforma y sus bondades para ambos sectores.
- b. Se da la coordinación del mantenimiento de la plataforma por parte de un proveedor distinto al que lo programó originalmente.
- c. Coordinación de cambio de Hosting de la plataforma.
- d. Se brindan capacitaciones a Empresas reclutadoras, profesionales, instituciones y público general sobre el uso de la herramienta.
- e. Respaldos diarios de la información y generación de reportes.

- f. Atención de casos que ingresan a la plataforma Zendesk por diferentes consultas referidas a Espacio CFIA.

Diseño Funcional APC:

Durante el año se ha trabajado en forma conjunta con los departamentos de Trámite de proyectos, Tecnología de la Información y Sedes Regionales con el fin de establecer el Diseño Funcional del nuevo APC.

Colaboración a otros departamentos:

Como parte del quehacer de la Unidad, se brinda colaboración en diferentes ámbitos a los departamentos, colegios miembros o comités que así lo soliciten, dentro de estas podemos citar:

- Elaboración de afiches
- Elaboración de encuestas
- Pruebas de plataformas digitales
- Capacitación en herramientas de diseño

Coordinación de proyectos institucionales:

- a. Espacio CFIA segunda etapa, se encuentra a un 60%
- b. Espacio CFIA Expoconstrucción
- c. Bitácora, se encuentra a una 70%
- d. App CFIA, se encuentra a un 60%
- e. Página web CFIA se está realizando en conjunto con el Departamento de Comunicación, se encuentra al 30%
- f. Nueva experiencia de Incorporación, se encuentra al 60%
- g. Diseño del Instrumento de medición BIM
- h. Congreso EIMIAA
- i. Mesas de análisis técnico de proyectos digitales
- j. Instrumento de medición BIM
- k. Congreso BIM

Resultados por objetivo

Objetivo 1: Experiencia de cliente

Objetivos específicos	Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado Logrado	Comentarios
Instrumentos de investigación de Personas usuarias	Co-crear en conjunto con los dueños de proceso instrumentos para medir satisfacción de cliente o percepción de marca	Cantidad de Instrumentos	6 instrumentos al año	10	
Evaluaciones de Experiencia de Usuario	Aplicar el instrumento de revisión de experiencia de usuarios a plataformas físicas o digitales	Cantidad de evaluaciones	2 evaluaciones al año	0	
Informes de Usabilidad	Revisión de usabilidad de servicios nuevos o actuales	Cantidad de Informes	2 Informes al año	3	
Diagnósticos de servicio al cliente	Focus groups	Cantidad de Focus Groups	2 al año	2	

Objetivo 2: Transformación Digital

Objetivos específicos	Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Meta	Resultado logrago	Comentarios
Design Thinking	Capacitar a la totalidad del personal en técnicas y metodologías de Pensamiento de Diseño	Cantidad de personas capacitadas	50% de los funcionarios capacitados	35% de personas capacitadas	
Comisión de Innovación	Convocar a la Comisión de Innovación y dar seguimiento a Acuerdos	Cantidad de reuniones	1 reunión al mes	0	
Diseño de Productos y servicios	Trabajar en conjunto con cada Departamento del CFIA el diseño y puesta en marcha de nuevos productos y servicios	SLA	10 nuevos productos y/o servicios	1	
Proyectos asignados por la Administración	Planeación Estratégica Factibilidad Concepto y Diseño	SLA	10 proyectos al año	12	
Diseño de Experiencia de Usuario	Revisión de servicios o productos (presenciales o físicos) de la Administración y los Colegios miembros	SLA	5 Diseños al año	4	

Proyecto HIT	Desarrollo de la estrategia de para implementa un Hub de Innovación Tecnológica				Se traslada al 2023
---------------------	---	--	--	--	---------------------

Objetivo 3: Cultura organizacional

Objetivos específicos	Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado Logrado	Comentarios
Gestión del Conocimiento	Capacitar a la totalidad del personal en técnicas y metodologías de Pensamiento de Diseño	Cantidad de personas capacitadas	35% de los funcionarios capacitados	35%	
Diseño de Proyectos	Diseñar una estrategia de capacitación en Diseño de Proyectos	Diseño Finalizado	Estrategia entregada a CENDEPRO		
Grupo de inGENia	Generación de ideaciones para proyectos o servicios	Ideación finalizada y entregada a DE	5 ideas o servicios	1	
Acompañamiento en temas de transformación digital	Capacitaciones y talleres a Colegios miembros e Instituciones de Gobierno Central y Gobiernos Locales	Actividad realizada con lista de asistencia y resultado obtenido	6 Actividades	4	

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

- Calidad del servicio:** Capacidad de analizar las solicitudes que se presentan, así como garantizar el desarrollo adecuado de los procesos.
- Recurso humano:** Personal competente, con el conocimiento apropiado para realizar la valoración de las solicitudes recibidas y que cuenta con una alta capacidad de servicio.
- Comunicación:** Aprovechamiento de la tecnología disponible y la colaboración de otros Departamentos.
- Logro de los objetivos:** Soporte a otros departamentos, retroalimentación, valoración de las metas alcanzadas y divulgación de estas.
- Capacitación:** Desarrollo constante en diversas áreas de interés por parte del recurso humano para ofrecer un servicio eficiente y profesional.
- Mejoramiento continuo:** Retroalimentación por parte de otros Departamentos y cumplimiento de indicadores de gestión.
- Transformación tecnológica:** Incorporación de nuevas tecnologías, formas de uso, nuevas reglamentaciones y productos derivados de éstas.

Directrices Estratégicas:

1. **Transformación Digital:** Encontrar nuevas formas de brindar valor y optimizar procesos actuales por medio de un replanteo de la experiencia del cliente.
2. **Cultura:** Lograr que los colaboradores del CFIA y de los colegios miembros identifiquen los beneficios que trae la transformación digital bajo el enfoque basado en el cliente.
3. **Experiencia de usuario:** Mejorar la eficiencia de los procesos incorporando nuevos comportamientos y aprendizajes.

Directrices Operativas:

1. Análisis continuo de procesos e implementación de actualizaciones y mejoras.
2. Reuniones periódicas con grupos de interés.
3. Planeación eficiente y eficaz.
4. Informes de desempeño y propuestas.

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
Transformación digital	13, 15, 28, 30	7	9 y 11
Cultura Organizacional	4, 25, 32	3	4, 16 y 17
Experiencia de Usuario	17, 32, 13	1 y 6	8 y 9

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental 1					
Transformación Digital					
Objetivos específicos	Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable
Design Thinking	Capacitar a la totalidad del personal en técnicas y metodologías de Pensamiento de Diseño Capacitar a la totalidad del personal sobre el significado y beneficios de la transformación digital	Cantidad de personas capacitadas	50% de los funcionarios capacitados	Diciembre 2023	Jefe del Departamento
Comisión de Innovación	Convocar a la Comisión de Innovación y dar seguimiento a Acuerdos	Cantidad de reuniones	1 reunión al mes	Anual	Jefe del Departamento
Diseño de Productos y servicios	Trabajar en conjunto con cada Departamento del CFIA el diseño y puesta en marcha de nuevos productos y servicios	SLA	10 nuevos productos y/o servicios	Diciembre 2023	Jefe del Departamento
Proyectos asignados por la Administración	Planeación Estratégica Factibilidad Concepto y Diseño	SLA	10 proyectos al año	Indicado en cada proyecto	Jefe del Departamento
Diseño de Experiencia de Usuario	Revisión de servicios o productos (presenciales o físicos) de la Administración y los Colegios miembros	SLA	5 Diseños al año	Diciembre 2023	Jefe del Departamento
Proyecto HIT	Desarrollo de la estrategia de para implementa un Hub de Innovación Tecnológica				

Objetivo departamental 2 Cultura Organizacional					
Objetivos específicos	Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable
Gestión del Conocimiento	Capacitar a la totalidad del personal en técnicas y metodologías de Pensamiento de Diseño	Cantidad de personas capacitadas	35% de los funcionarios capacitados	Diciembre 2023	Jefe del Departamento
Grupo de inGENia	Generación de ideaciones para proyectos o servicios	Ideación finalizada y entregada a la DE	5 ideas o servicios	Diciembre 2023	Jefe del Departamento
Acompañamiento en temas de transformación digital	Capacitaciones y talleres a Colegios miembros e Instituciones de Gobierno Central y Gobiernos Locales	Actividad realizada con lista de asistencia y resultado obtenido	6 Actividades	Diciembre 2023	Jefe del Departamento

Objetivo departamental 3 Experiencia de cliente					
Objetivos específicos	Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable
Instrumentos de investigación de Personas usuarias	Co-crear en conjunto con los dueños de proceso instrumentos para medir satisfacción de cliente o percepción de marca	Cantidad de Instrumentos	6 instrumentos al año	Diciembre - 2023	Jefe del Departamento
Evaluaciones de Experiencia de Usuario	Aplicar el instrumento de revisión de experiencia de usuarios a plataformas físicas o digitales	Cantidad de evaluaciones	2 evaluaciones al año	Anual	Jefe del Departamento
Informes de Usabilidad	Revisión de usabilidad de servicios nuevos o actuales	Cantidad de Informes	2 Informas al año	Anual	Jefe del Departamento
Diagnósticos de servicio al cliente	Focus groups	Cantidad de Focus Groups	2 al año	Anual	Jefe del Departamento

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 2022

Desde el 2015, el Departamento de Gestión de Proyectos ha estado a cargo de una diversa cartera de proyectos en diferentes ramas de las ingenierías y la arquitectura. Dentro de ellos, se llevaron a cabo dos proyectos, los cuales son gran parte de la base de la UCCGR: uno de ellos, denominado “Adaptación al cambio climático del acuífero de Nimboyores – Sistema de acueductos de la zona costera de Santa Cruz, Guanacaste”, y el otro llamado “*Enhancing Climate Services for Infrastructure Investments*” (CSI, por sus siglas en inglés). De ambos proyectos, se han compartido los principales resultados en planes de operación anteriores.

Así, de acuerdo con las experiencias desarrolladas por parte del CFIA con la aplicación de la herramienta canadiense de análisis de vulnerabilidad de la infraestructura ante el cambio climático, conocida como Protocolo PIEVC, así como debido a la participación en la generación de políticas públicas y criterio experto en la materia tanto a nivel nacional como internacional, se estableció la necesidad de la creación de un área dentro de la organización dedicada a esta temática. Ante ello, el 08 de febrero de 2022, en la sesión N° 11-21/22-GO y mediante el Acuerdo N° 17, la Junta Directiva General del CFIA, con el respaldo de la Dirección Ejecutiva y de la Dirección de Operaciones, creó la Unidad de Cambio Climático y Gestión del Riesgo (UCCGR).

A partir de 2023, la UCCGR se separará del Departamento de Gestión de Proyectos. Esta unidad está conformada por colaboradores que han sido partícipes del proceso, incluyendo las actividades desarrolladas durante el 2022. Debido a ello, los objetivos y las actividades de 2022 serán reportadas por Gestión de Proyectos.

GESTIÓN 2023

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 Unidad:** 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 Unidad.
4. Fortalecer el carácter investigativo de la Unidad.
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 que se van a realizar para los diferentes grupos de interés.

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. 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 2023:

Objetivo Específico N°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
Elaborar propuestas para el desarrollo de proyectos relacionados al cambio climático y gestión del riesgo	Cantidad de propuestas desarrolladas	Una propuesta	12 meses	Equipo de trabajo	Anual
Desarrollar proyectos de impacto social, económico y ambiental en alguna comunidad del país	Cantidad de proyectos ejecutados	Un proyecto	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
Planificar el plan piloto propuesto en la metodología MERCI CR	Porcentaje de avance en la planificación del plan piloto	100% del plan piloto	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral

Objetivo Específico N°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
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
Publicar al menos un artículo sobre el trabajo desarrollado en la Unidad	Cantidad de artículos publicados	Un artículo	12 meses	Equipo de trabajo	Anual
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	12 meses	Equipo de trabajo	Trimestral
Posicionar las actividades de la Unidad entre las personas tomadoras de decisión a través de reuniones estratégicas	Porcentaje de reuniones	100% de reuniones	12 meses	Equipo de trabajo	Trimestral

Objetivo Específico N°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
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	2	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
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	2	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral

Objetivo Específico N°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
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	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
Capacitar al equipo de trabajo sobre el conocimiento relacionado al campo de acción	Cantidad de cursos de capacitación	Dos cursos	12 meses	Equipo de trabajo	Trimestral
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	12 meses	Equipo de trabajo	Trimestral

Objetivo Específico N°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
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	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
Elaborar un catálogo de servicios climáticos ofrecidos por las diversas instituciones u organizaciones	Porcentaje de avance en la elaboración del catálogo de servicios climáticos	100% avance	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
Promover alianzas para la cooperación en temas relacionados al cambio climático	Número de acuerdos con organizaciones	Un acuerdo	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
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	Semestral

Objetivo Específico N°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
Gestionar alianzas para desarrollo de proyectos de aporte a la construcción de conocimiento sobre el cambio climático y su aplicación en el país	Número de proyectos	Un proyecto	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
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	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral
Promover al menos un evento anual dirigido específicamente a tomadores de decisión de niveles local y nacional	Cantidad de eventos promovidos	Un evento	12 meses	Equipo de trabajo	Semestral

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 2022

Valoración general

Desde el año 2012, con la aprobación por parte de la Junta Directiva General, de la política de Responsabilidad Social del CFIA, y ratificada en 2022 junto con la política de sostenibilidad, se ha realizado una labor sistemática de esfuerzos, sobre la base de una hoja de ruta clara y alineada con la realidad de esta organización y de los procesos inherentes a nuestro accionar. Lo anterior con el fin de avanzar en nuestra contribución con el Desarrollo Sostenible desde el esquema de triple utilidad (económica, social, ambiental).

Desde la perspectiva del cuadro de mando integral del departamento, se destaca a continuación los principales esfuerzos realizados durante 2022:

Perspectiva Procesos: en 2022 se robusteció el sistema de gestión de sostenibilidad y la trazabilidad de nuestros impactos, mediante la creación de la plataforma de sostenibilidad, el crecimiento de la Categoría Construcción sostenible y la creación de una versión certificable de esta, de forma tal, que se logre estimular el desarrollo de nuestros colegiados a través de posibles beneficios tangibles mediante su aplicación.

Perspectiva Clientes: En el marco de la estrategia de sostenibilidad del CFIA, se afianzó nuestra participación y reconocimiento a través de la recertificación 2022 del Licenciamiento Marca País: Esencial Costa Rica, el Galardón Bandera Azul Ecológica Categoría VI cinco estrellas, para todas las Sedes del CFIA, Galardón Bandera Azul Ecológica categoría XVIII, Movilidad sostenible, inventario de emisiones de cara al proceso de lograr la carbono neutralidad en la organización, rendición de cuentas a través del sexto informe consecutivo del Informe sostenibilidad CFIA donde se alinea la gestión de CFIA, con los Objetivos de Desarrollo sostenible y los principios de la Responsabilidad social, y los de Pacto Global de Naciones Unidas, donde somos firmantes. Todo lo anterior, materializado a través de la gestión y proyección hacia la comunidad mediante el programa de voluntariado que coordina este departamento.

Perspectiva aprendizaje y crecimiento: Durante 2022 se avanza con la estrategia de brindar talleres de sensibilización con los colaboradores sobre las acciones de responsabilidad social que realiza el CFIA, a fin de alinearlos con el plan estratégico y la razón de ser de la organización. Para

ello, el voluntariado corporativo toma relevancia, al ser un medio de transferencia de los valores y divulgación de las acciones que ejecuta en CFIA entre sus grupos de interés.

Perspectiva financiera: Durante 2022 se continúa contribuyendo con las acciones de sensibilización y concientización hacia los colaboradores, acerca de la necesidad de reducir los costos asociados por los impactos del CFIA. Siendo importante que, en aspectos de agua, energía y consumo de papel, las disminuciones del periodo a nivel organizacional se mantuvieron en el orden del 5% respecto al año anterior. Por su parte, se destaca la búsqueda de ingresos innovadores provenientes de fondos verdes del BCIE, para el financiamiento del proyecto de certificación y regionalización de la categoría construcción sostenible, PBAE-CFIA que lidera este departamento, paralelo a ello, y ante la necesidad de trascender el concepto, al término del periodo, se termina de negociar el financiamiento con BCIE, para el desarrollo de un programa formación en construcción sostenible virtual, para la región centroamericana, en colaboración con CENDEPRO.



Los esfuerzos realizados, así como el liderazgo de esta organización, nos han permitido ser miembros del Comité Nacional del Programa de Bandera Azul Ecológica, con la responsabilidad de crear y coordinar la Categoría XV de este programa, denominada “Construcción Sostenible” y asimismo ser parte de los comités de Bandera Azul Movilidad y Hogares sostenibles.



De igual forma resulta determinante para el avance de los objetivos, ser miembros de la Alianza empresarial para el Desarrollo AED, así como representantes ante el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social CCNRS.

Departamento de Sostenibilidad Corporativa (DSC) Cuadro de Mando Integral




Aprendizaje y crecimiento		
ÁREA DE ACCION	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.</p> <p>Se realizaron 4 reuniones de seguimiento y acompañamiento realizado a comités de la Red PBAE CFIA. Para Hogares Sostenibles 2 reuniones. Además, se atendieron respuesta a consultas, vía correo electrónico y atención de llamadas, vía telefónica o virtual.</p>	<p>250 consultas atendidas y reuniones</p>
Publicaciones	<p>De esta forma, se logró realizar más de 180 publicaciones, en la red de colaboración de comités en WhatsApp, Yammer del CFIA, Facebook y Agora-pic con un promedio de visualización de más del 75% de nuestros colaboradores.</p>	<p>150 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) • Categoría XV Construcción Sostenible CFIA del Programa Bandera Azul Ecológica (13) • Inducción a nuevos colaboradores. (1) • Compostaje, manejo de residuos, estrategia 4 R (2) • Capacitación en compras sostenibles (1) • Charla vía CENDEPRO "Calculo huella de carbono" (1) • Charla sobre ¿Qué es responsabilidad social? (4) 	<p>23 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 ACCION	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Plataforma para gestión de sostenibilidad	<p>Gracias al apoyo de TI y de estudiantes de graduación Universidad Fidelitas, se finalizó el desarrollo de la plataforma informática 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. Actualmente, el desarrollo se encuentra en fase de pruebas.</p>	 <p>100% avance Etapa pruebas</p>
Sistema de Boletas de control	<p>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 20</p>	 <p>• Versión No. 20.</p>

<p>Categoría PBAE CS Rúbrica de evaluación de proyectos y actualización del manual y proyectos evaluados.</p>	<p>Solo en el que se lleva del año 2022 se tienen 15 proyectos inscritos.</p> <p>Durante el periodo se hacen mejoras en el sistema de calificación, a efecto de garantizar la transparencia y reducir los aspectos subjetivos de las evaluaciones y dar celeridad a los casos. Se continúa con la mejora del manual y sistema de categorización de proyectos de construcción sostenible de la Categoría XV Construcción sostenible PBAE-CFIA</p> <p>Se lleva control mediante base de datos de los diferentes proyectos que se postulan. A la fecha del informe solamente 3 proyectos se encuentran a la espera de resolución y 2 pendientes de requisitos para avanzar en la evaluación.</p> <p>Al término del periodo se desarrollan esfuerzos por la categoría hacia una nueva modalidad certificable, que a nivel nacional sirva de enlace con las entidades bancarias, para aquellos proyectos que deseen ser sujetos de créditos verdes u otros beneficios institucionales, asimismo logre trascender a nivel internacional, como una alternativa para potenciar el concepto y contribuir con los impactos del cambio climático.</p> <p>Para este fin se generaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han establecido canales de comunicación el sector bancario nacional tales como: Banca Promerica, Grupo Mutual Alajuela, BAC San José, Banco Nacional, MUCAP, CS Ahorro y Crédito, entre otros, a efecto de establecer de manera conjunta, alianzas y estrategias que brinden beneficios a los proyectos que decidan optar por la construcción sostenible bajo los parámetros establecidos por la Categoría XV, PBAE -CFIA. • Se formalizó solicitud de convenio de financiamiento con el Banco Centroamericano de integración económica BCIE, para el desarrollo de una plataforma de evaluación de proyectos de construcción sostenible. • Se formalizó solicitud de convenio de financiamiento con el Banco Centroamericano de integración económica, BCIE, en conjunto con Grupo Mutual Alajuela, para el desarrollo de un Programa de formación en construcción sostenible, a cargo de los profesionales expertos la Categoría XV construcción sostenible del PBAE-CFIA, sincrónico y asincrónico, el cual se difundirá a través de la plataforma MOODLE del CFIA, para sensibilizar en Costa Rica y demás países de la región centroamericana, 	 <ul style="list-style-type: none"> • Galardonados 5 • Rechazados 4 • En proceso 5
<p>Coordinación Equipo Técnico ²Categoría XV CS-PBAE CFIA</p>	<p>En su carácter de coordinador de la Categoría de Construcción Sostenible del PBAE, el DSC a la fecha ha realizado 14 sesiones</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 14 sesiones atendidas • Charlas y capacitación virtual con interesados en participar en la categoría: 10





² Categoría XV Construcción sostenible del Programa Bandera Azul Ecológica y CFIA





³ Departamento de Sostenibilidad Corporativa CFIA

<p>Coordinación Equipo Técnico 4Categoría XVII Movilidad sostenible- PBAE CFIA</p>	<p>El DSC, también lleva a cabo toda la coordinación operativa de la categoría para lo cual gestionó las consultas, evaluaciones, charlas de los 25 comités que participaron del galardón este año. Finalmente gestionó y coordinó el evento de entrega de galardones.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 25 comités participantes gestionados • 13 empresas galardonadas
--	--	--

	Clientes	
ÁREA DE ACCION	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
<p>Programas de Voluntariado</p>	<p>Como parte de las acciones de compensación y sensibilización que desarrolla el CFIA, ante los impactos genera en la sociedad, y el medio ambiente y consecuente con las iniciativas adoptadas en el marco de la sostenibilidad (Marca País, Programa Bandera Azul Ecológica y Responsabilidad Social), el Programa de Voluntariado corporativo, se convierte en el vínculo ejecutor de las iniciativas planeadas, que puntualmente buscan generar una cultura que promuevan el respeto por la naturaleza y el uso eficiente de los bienes de la organización.</p> <p>Durante 2022, tras el reinicio de acciones de voluntariado post pandemia, la organización ejecutó acciones en la línea</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 2767 hrs funcionarios

⁴ Categoría XV Construcción sostenible del Programa Bandera Azul Ecológica y CFIA

<p>Campaña de reciclaje</p>	<p>Campaña de Reciclaje: Producto de las estrategias de sensibilización y 4R se ha logrado disminuir el reciclaje interno.</p> <p>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 brinda el servicio de recolección a empresas como Grupo Q, Banco de Costa Rica Sucursal Curridabat (colaboradores y oficina), Kerigma, Sigma entre otros. Durante 2022 se mantiene el convenio con Fundellantas, para la recolección de llantas como parte de las campañas que realizamos.</p> <p>En los últimos cinco años se ha mantenido un crecimiento anual de valorización de residuos de un 10%. De esta manera, al término del presente período el CFIA han valorizado 15 toneladas de residuos, que de no ser por la labor que realizan los voluntarios del CFIA, estos materiales serían depositados en los ríos, mares, lotes baldíos y botaderos municipales.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 15 toneladas de residuos valorizados
<p>Siembra de árboles y mantenimiento de zonas</p>	<p>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 8 actividades de siembra y árboles,</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 4650 árboles
<p>Galardón Bandera Azul Ecológica</p>	<p>Durante 2022, se continuó con la participación del CFIA en Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático, para lo cual el DSC como responsable de su coordinación y realización de informe, contribuyó nuevamente para que el CFIA y sus colaboradores obtuvieran el galardón con cinco estrellas más una verde (por su participación en hogares sostenibles)</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 5 estrellas blancas • + 1 verde + 1 plateada
<p>Galardón Hogares Sostenibles</p>	<p>Gracias a la coordinación y acompañamiento realizado por el DSC, durante 2022 varios colaboradores obtuvieron 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.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 1 colaboradores galardonados

<p>Licenciamiento Marca País</p>	<p>Licenciamiento Marca País: Durante el periodo el CFIA pasó por el proceso de recertificación Marca país, obteniendo calificación 100%.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Recertificación obtenida con nota 100%
<p>Galardón Bandera Azul Ecológica Movilidad sostenible</p>	<p>Movilidad sostenible: Durante el periodo se logra por primera vez el galardón en la Categoría Movilidad sostenible para el CFIA, Sede Central y casas anexas.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 5 estrellas blancas + 1 verde
<p>Informe de Sostenibilidad CFIA</p>	<p>Por sexto 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. Al término del presente informe se está en proceso de redacción del nuevo informe 2022</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Informe publicado 2021
<p>Divulgación en medios de comunicación</p>	<p>Como parte de la divulgación en medios a efecto de posicionar al CFIA en materia de sostenibilidad se ejecutaron varios eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento del informe de sostenibilidad CFIA 2021 • Transmisión por Redes de entrega de galardones Bandera Azul Ecológica a las diferentes Sedes del CFIA. 	 <ul style="list-style-type: none"> • 1125 reproducciones totales

Financiera		
ÁREA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Indicadores de sostenibilidad	Durante el periodo se continua con la cuantificación de los consumos energéticos y de papel de la organización, los cuales se exponen mediante indicadores a la administración superior para la toma de decisiones y como medio de control de la eficiencia de los procesos y control financiero de dichos impactos.	<ul style="list-style-type: none"> 100% indicadores de consumos actualizados

Resultados por objetivo

Objetivo 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 los grupos de interés	50%	Capacitación a colaboradores. / talleres a dptos. Jefaturas/ Charlas sobre el CFIA a grupos de interés CCNRS /COLPER
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	100%	Se actualizaron y priorizaron los temas y se tiene la matriz actualizada y alineada a la planificación estratégica CFIA
Campañas de información	Publicación de videos de acciones	Al menos 5 videos informativos	10 publicaciones en redes.	En proceso campaña de comunicación sobre responsabilidad social y sostenibilidad
Presentación Informe de Sostenibilidad	Resultados encuesta	Un 95% de respuestas con satisfacción mayor o igual a 90%	N/a	Por motivos de aforo por la pandemia se vio limitado el desarrollo de la actividad de lanzamiento a nivel externo. No obstante, a nivel interno y página web se hicieron las publicaciones correspondientes.

Objetivo 2: Contribuir con el desarrollo de un sistema integrado de gestión de sostenibilidad, mediante la homologación y sistematización de las diferentes iniciativas que ejecuta el CFIA

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Homologación de iniciativas adoptadas por el CFIA (PGAI, GRI, Marca país, PBAE, ODS)	Reportes Informes Presentaciones	Informe entregado	100%	Gracias a la homologación y actualización de estas iniciativas el CFIA logró la recertificación Marca país, el galardón Bandera Azul Cambio Climático, presentación del reporte Pacto global de naciones Unidas, e Informe de sostenibilidad, en donde es vital contar con esta información para el cumplimiento
Análisis y establecimiento de procesos para cada uno de los aspectos ambientales evaluados	Documento		100%	
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.	Se realizó la capacitación a los colaboradores sobre el uso del manual. Se hizo una actualización de la política de proveedores y el procedimiento adecuándolo a los manuales. Al término del presente informe el dpto. administrativo ya aplica el instrumento a los nuevos proveedores.
Optimización del reservorio de información	Número de actualizaciones	Evidencia requerida para los procesos de sostenibilidad	100%	En el SharePoint constan el reservorio actualizado de información de los diferentes procesos que se manejan
Dashboard de sostenibilidad	Aplicación desarrollada en excel	Herramienta implementada	100% En fase de pruebas	Perspectiva Procesos. Gracias al apoyo de TI y de estudiantes de graduación Universidad Fidelitas, se finalizó el desarrollo de la plataforma informática que busca sistematizar los procesos para la liquidación de boletas de kilometraje, consumo de agua, papel, y acciones de voluntariado. 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.

Objetivo 3: Lograr el galardón Bandera Azul Ecológica 5 estrellas, Categoría Cambio climático y su estrella por Hogares sostenibles, para el Edificio central y casas anexas en Curridabat

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Recopilación, análisis y generación estadística de consumos	Cumplimiento de parámetros establecidos por PBAE	100%	100%	Ver perspectiva clientes: Gracias a las acciones realizadas de recopilación de datos, generación de indicadores, y coordinación con los demás equipos del CFIA, durante el periodo se obtiene el galardón Bandera Azul cambio climático con 5 estrellas blancas, + 1 verde+ 1 plateada
Reuniones con Unidades estratégicas relacionadas del CFIA	Cantidad de reuniones	4 reuniones trimestrales de seguimiento	100%	
Redacción de informe final	Informe entregado en plazo	Galardón obtenido	Galardón obtenido 5 estrellas blancas, + 1 verde+ 1 plateada	

Objetivo 4: Lograr, el galardón Bandera Azul Ecológica de la nueva categoría Movilidad sostenible para Edificio central y casas anexas en Curridabat 3 estrellas

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Análisis de brecha del proceso	100% de los requisitos evaluados y documentados	Informe con identificación de brechas.	100%	Ver perspectiva clientes: Gracias a las acciones realizadas de recopilación de datos, generación de indicadores, durante el periodo se obtiene el galardón Bandera Azul movilidad sostenible con 5 estrellas blancas, + 1 verde
Recopilación, análisis y generación estadística de información requerida.	Cumplimiento de parámetros establecidos por PBAE	100%	100%	
Redacción de informe final	Informe entregado en plazo	Galardón obtenido	Galardón	

Objetivo 5: Dar continuidad a las estrategias del Plan de Gestión Ambiental Institucional realizado por el CFIA

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Validación de acciones de gestores procesos.	% de cumplimiento	100% de cumplimiento de indicadores establecidos en el PGAI	95%	Se mantiene una variabilidad en el indicador correspondiente a combustible ya que al finalizar la pandemia se retoman los procesos, particularmente inspecciones en donde el impacto por kilometraje es mayor.
Generación estadística de consumos	Cumplimiento de parámetros establecidos	100%	100%	Información homologada de los procesos correspondientes de Bandera Azul, para alimentar PGAI.
Redacción de informe final	Reportes Informes	Informe finalizado y entregado	100%	Se mantiene el informe actualizado de PGAI
Validación de evidencia	Procesos revisados por la gobernanza	100% de "No conformidades" en los procesos evaluados	100%	Corresponde de igual manera a la información homologada de los procesos correspondientes de Bandera Azul, desde los cuales se alimenta el PGAI.

Objetivo 6: Lograr el Licenciamiento Marca País para nuevo quinquenio 2022-2027

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Coordinar Recopilación, análisis y generación estadística de indicadores.	Cumplimiento de parámetros establecidos por Marca País	100%	100%	Ver perspectiva clientes: En julio de 2022 se realizó la auditoría Marca País, para todos los edificios y sedes que conforman el CFIA, logrando superar cada uno de indicadores establecidos para los 5 pilares que manejan: Excelencia, Sostenibilidad, Progreso social, innovación, origen costarricense, logrando así la nota máxima del 100%
Validación de evidencia	Procesos revisados por la gobernanza	100% de "No conformidades" en los procesos evaluados	100%	
Coordinar las acciones conducentes a la auditoria que elabora PROCOMER	Documentos y logística	Lograr el licenciamiento para los próximos 5 años	Licenciamiento obtenido con nota 100%	

Objetivo 7: Avanzar un 25% en los indicadores de cumplimiento de la norma INTE - G35 de Responsabilidad Social

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Coordinación de acciones y validación y actualización del autodiagnóstico	Talleres Reportes Informes presentaciones	100% de actividades concluidas	50%	Durante el periodo se avanzó en la actualización de políticas de RS y sostenibilidad, carpooling, que eran requeridas para el cumplimiento de los indicadores identificados en el autodiagnóstico efectuado estaban como pendientes. El proceso se retoma en 2023 con los siguientes indicadores.
Capacitarse en la norma G35	Curso efectuado en G35	Responsables del área capacitados	100%	Ver Perspectiva aprendizaje y crecimiento: Tanto la jefatura como la coordinadora de RS. Participaron de la capacitación de INTECO en G35
Coordinar Recopilación, análisis y generación estadística de indicadores.	Cumplimiento de parámetros establecidos por la norma	100%	100%	Se mantiene el matriz de autodiagnóstico actualizada con un avance del 48%
Validación de evidencia	Cantidad de Procesos revisados por la Gobernanza	100% de "No conformidades" en los procesos evaluados	100%	Se hizo una valoración general de los indicadores, identificando oportunidades de mejora en un 10% y estando pendientes de cumplimiento un 52%

Objetivo 8: Publicar reporte de cumplimiento de Pacto Global de Naciones Unidas 2021

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Homologación de informe de sostenibilidad con los principios de pacto global	Cumplimiento de parámetros establecidos por la Red de Pacto Mundial	Cumplimiento del 100% necesarios para aplicar al proceso de rendición de cuentas	100%	Todos los procesos han sido revisados y homologados con el informe de sostenibilidad 2022 que actualmente se ejecuta.
	Informe homologado	Informe entregado	100%	
Validación de evidencia	Cantidad de Procesos revisados por la Gobernanza	100% de "No conformidades" en los procesos evaluados	100%	
Revisión de informe por AED	Informe presentado	Informe aprobado	Pendiente	Al término del 2022 se tiene previsto ser revisado en el mes de diciembre 2022 a enero 2023.
Publicación de informe de progreso	Informe publicado	Lograr índice positivo de comentarios favorables.	pendiente	El informe se publica hasta mayo 2023

Objetivo 9: Ser reconocidos por nuestros grupos de interés como una organización sostenible

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Contribución a la elaboración de la memoria de sostenibilidad CFIA 2021	Reuniones Reportes Informes presentaciones	Memoria terminada 100%	100%.	En la página web del CFIA se puede acceder al informe de sostenibilidad 2021 https://cfia.or.cr/sostenibilidad-corporativa.html
Evento virtual lanzamiento de la memoria anual de sostenibilidad CFIA	Índice de satisfacción del evento realizado.	Lograr Índice positivo de comentarios favorables a las piezas de comunicación planteadas.		Por motivos de aforo por la pandemia se vio limitado el desarrollo de la actividad de lanzamiento a nivel externo. No obstante, a nivel interno y página web se hicieron las publicaciones correspondientes.
Artículos y otras Publicaciones sobre sostenibilidad	Cantidad publicaciones	3	23 sesiones y 150 publicaciones en redes	Ver perspectiva Aprendizaje y crecimiento / capacitación: Se participó realizando charlas, y capacitaciones en diversas áreas de la sostenibilidad, tanto para clientes internos como externos al CFIA.
Charlas de sensibilización sobre sostenibilidad	Cantidad publicaciones	8		
Actualización de la sección de sostenibilidad en página web CFIA.	100% de la información actualizada Índice satisfactorio de opiniones favorables.	Lograr la mayor visibilización de la sección en la página web	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
Seguimiento comités internos de Bandera Azul (colegios miembros)	Reuniones Reportes Informes presentaciones	Cantidad de reuniones	4	Se dio seguimiento y asesoría a los distintos comités PBAE del CFIA. Asimismo, se mantiene un chat WhatsApp desde donde se comparte información y comunicados.
Ejecutar las Estrategias de posicionamiento de marca CFIA de acuerdo con las prioridades definidas por la gobernanza	Número de: • Cantidad de visualizaciones en redes sociales • Google analytics reports Social networks analytics	3 tácticas ejecutadas en un 100% del plan propuesto Lograr Índice positivo de comentarios favorables.	ejecutada	Se realizó una propuesta de posicionamiento lo cual fue trasladada oportunamente a los superiores para su consideración. Esta propuesta contiene varias campañas para posicionar aspectos claves del CFIA y la sostenibilidad.

Objetivo 10: Robustecer la Categoría del Programa Bandera Azul Ecológica de Construcción sostenible

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Mejoras al Manual de procedimientos para la Categoría "Construcción sostenible"	Reuniones del comité técnico Reportes Informes presentaciones	Manual aprobado por PBAE	50%	Se está en el proceso de mejora continua del manual. Se realizaron mejoras en la matriz de evaluación y calificación. Se modificó el procedimiento para que se ejecuten las evaluaciones a través de pares evaluadores. Se desarrolló una matriz de buenas prácticas la cual es insumo importante para que los participantes puedan hacer sus propuestas.
Representación del CFIA en el comité nacional de Bandera Azul Ecológica	Asistencia	100%	100%	Se ha participado en 14 sesiones de la Comisión Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica
Gestión de los proyectos que ingresan a la Categoría "Construcción sostenible"	Reuniones del comité técnico Reportes Informes presentaciones	Proyectos galardonados	5	Ver perspectiva procesos pág. 10 Galardonados 5, Rechazados 4, En proceso 5. A la fecha 3 proyectos se encuentran a la espera de resolución y 2 pendientes de requisitos para avanzar en la evaluación.
Coordinación de las reuniones del Comité técnico de la Categoría XV	Reuniones del comité técnico Reportes Informes presentaciones	Cantidad de reuniones ejecutadas	6	Se da seguimiento de la categoría las minutas y orden del día de las 6 sesiones de trabajo realizadas en el año. Paralelamente, el Comité a cargo ejecuta muchas de las tareas de forma virtual
Inspecciones a los proyectos evaluados	Cantidad de proyectos inspeccionados	100%	100%	De los 15 proyectos inscritos, siete de ellos han sido inspeccionados. Los restantes se encuentran en proceso de evaluación preliminar
Impulso de la categoría entre la comunidad	Aumentar al menos un 50 % respecto 2021 la cantidad de nuevos comités participantes.	6 publicaciones en redes Al menos 30 comités galardonados. Al menos 50 proyectos evaluados	Galardonados 5, Rechazados 4, En proceso 5	Anualmente se realizan publicaciones en redes promoviendo la categoría. Asimismo, se participó de diferentes reuniones virtuales a fin de promoverla. (10)

Objetivo 11: 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	Reuniones del comité técnico Reportes Informes Presentaciones	Lograr el financiamiento por parte de FUNDE COOPERACIÓN.	1 taller efectuado 1 jornada de voluntariado en la zona.	La UCC que es quien lidera este proceso obtuvo el financiamiento señalado. Se trabaja en talleres en la comunidad de Dota como parte del apoyo que da la DSC a la unidad de cambio climático del CFIA.
Participar del Proyecto de sostenibilidad para el Banco Nacional de Costa Rica.	Contrato logrado	Obtención del contrato para el CFIA	No logrado	La DSC dio apoyo a la Unidad de cambio climático para participar del concurso indicado, no obstante, no se logró ganar el concurso.

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

- 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.
- 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 que se manejan.
- Integridad de los datos:** limitar el riesgo y posibles no conformidades, producto de la manipulación de información de la fuente.
- Sistematización de Política de compras sostenibles** y proveedores consecuente con las políticas ambientales y de Responsabilidad social que legitime los esfuerzos que se realizan.
- 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.
- 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 y Hogares sostenibles, 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. Crear las herramientas de cuantificación de impactos para la modalidad certificable de la categoría construcción sostenible del PBAE -CFIA
9. Lanzar el programa de formación en construcción sostenible a nivel regional.
10. Logro de la Bandera azul Ecológica categoría Cambio Climático con cinco estrellas para la gestión 2022
11. Logro de la Bandera azul Ecológica categoría Movilidad sostenible, con cinco estrellas para la gestión 2022
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.

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)
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
Ejecutar un proceso sistemático de materialidad mediante la consulta y relacionamiento con las partes interesadas del CFIA.	22,23,25,29,32	2, 3, 4, 5, 6, 7	8, 11, 12, 13, 17
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	5,19,22,23,25,32	2, 3, 4, 5, 6, 7	1, 3, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17
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)			
Ser reconocidos por nuestros grupos de interés como una organización sostenible.	5,15,19,22,23,25,29		1, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17
Contribuir con la compensación de los impactos del CFIA a través de la materialización de acciones del Programa de voluntariado del CFIA	4, 8, 5,19, 24	2, 3, 4, 5, 6, 7	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17
Contribución a la generación de ingresos mediante el apoyo al CFIA en proyectos específicos.	30	2, 3, 4, 5, 6, 7	12, 17
Creación de modalidad certificable de la Categoría del Programa Bandera Azul Ecológica de Construcción sostenible	5,6,7,15,19,23,25,30,32	2, 3, 4, 5, 6, 7	1, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental No. 1					
Ejecutar un proceso sistemático de materialidad mediante la consulta y relacionamiento con las partes interesadas del CFIA.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Espacios de diálogo	Cantidad de espacios de diálogo desarrollados	Set 2023	Generar espacios de Diálogo con el 100% de los grupos de interés priorizados	Semestral	DSC
Desarrollo de matriz de relacionamiento de grupos de interés.	Cantidad de grupos de interés analizados y evaluados.	Ago 2023	100% de los grupos de interés del CFIA analizados	Semestral	DSC
Campañas de información	Publicación videos con acciones sostenibilidad	set 2023	Al menos 5 videos informativos	Trimestral	DSC
Presentación de Informe de Sostenibilidad	Obtener Resultados y retroalimentación de la encuesta	Dic 2023	Un 95% de respuestas con nota mayor o igual a 90% de satisfacción	Anual	DSC

Objetivo departamental 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					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Avanzar en la hoja de ruta para cumplir indicadores de cumplimiento de la INTE G35	Lograr un avance de al menos un 25% de los indicadores identificados como de corto plazo	Dic 2023	Cantidad de indicadores identificados como: "si cumple"	Trimestral	DSC
Coordinación de acciones de validación y actualización del autodiagnóstico de la INTE G25	100% de actividades concluidas		Talleres Reportes Informes presentaciones		
Mantener actualizada la homologación de iniciativas adoptadas por el CFIA (PGAI, GRI, Marca país, PBAE, ODS)	Matriz generada	Jun 2023	Reportes Informes Presentaciones	Trimestral	DSC
Sistematización de instrumentos de Política de compras verdes y responsables desarrollada	Establecimiento del programa de formación "Conozca a su cliente" CFIA.	Dic 2023	Cantidad de proveedores sensibilizados Cantidad de instrumentos de evaluación aplicados a los proveedores	Trimestral	DSC / ADM
Optimización del reservorio de información	Evidencia requerida para los procesos de sostenibilidad actualizados en un 100%	Oct 2023	Número de actualizaciones	Trimestral	DSC
Dashboard de sostenibilidad	Herramienta implementada en Power BI en página web CFIA	Ago 2023	100% indicadores claves publicados en la red	Trimestral	DSC/ IP

Plataforma de sostenibilidad CFIA	Puesta en funcionamiento del sistema desarrollado.	Ene 2023	Sistema 100% depurado y funcionando. 100% de los tickets atendidos y solventados	Mensual	DSC /TI
	Integración con sistema de pagos CFIA	Jun 2023	Sistema al 100% integrado	Mensual	DSC /TI/ DFIN

Objetivo departamental 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)					
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	Día 15 de cada mes	Cumplimiento de parámetros y evidencia solicitada por PBAE	Trimestral	DSC
	Cálculo de huella carbono CFIA	Dic 23	Informe generado con cálculo de emisiones	Trimestral	DSC
Atención de comisión Ambiental PGAI- CFIA	Actualizara en un 100% las metas de reducción sobre impactos del CFIA	Dic 23	Cant de reuniones de retroalimentación % Cant de metas actualizadas	Bimensual	DSC / DO/ DA
	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.)		Cant de acciones de mejora detectadas	Cuatrimestral	DSC
	Actualización del PGAI CFIA		Documento actualizado 100%	Anual	

Reuniones con comités y unidades estratégicas relacionadas a los procesos (dpto adm, comités PBAE CFIA, Colegios miembros)	6 reuniones de seguimiento PGAI 3 reuniones seguimiento Comités PBAE CFIA	Dic - 23	Cant de reuniones	Trimestral	DSC
Redacción de informe final Bandera Azul Categoría VI, Cambio climático	Obtención bandera Azul 5 estrellas + estrella plateada	Informe entregado en plazo establecido por PBAE	Galardón obtenido	Trimestral	DSC
Redacción de informe final Bandera Azul Categoría XVII, Movilidad sostenible	Obtención bandera Azul 5 estrellas + estrella plateada	Informe entregado en plazo establecido por PBAE	Galardón obtenido	Trimestral	DSC

Objetivo departamental No. 4					
Ser reconocidos por nuestros grupos de interés como una organización sostenible.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Elaboración informe sostenibilidad CFIA	Publicar el informe de sostenibilidad CFIA 2023	Ago a nov 23	Informe publicado	Mensual	Coord RS del DSC
	Generar Evento virtual de lanzamiento del informe sostenibilidad	Ene 2024	Índice de satisfacción del evento realizado.	Mensual	Coord RS del DSC
Elaboración del reporte de cumplimiento de Pacto Global de Naciones Unidas 2022	Recopilar la evidencia documental y estadística del 100% de las unidades funcionales estratégicas del CFIA relacionadas con la elaboración del informe.	Oct 2023	Cant de unidades funcionales que aportan información.	Mensual	Coord RS del DSC

	Cumplir en un 100% con todos los parámetros establecidos por la Red Pacto Global de la ONU	Nov 2023	100% de indicadores revisados	Mensual	Coord RS del DSC
	Visto bueno para publicación del reporte por parte de AED	Dic 2023	Informe aprobado para publicación	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	Oct 2023	Cantidad de publicaciones	Trimestral	DSC
	4 publicaciones en redes sociales sobre proceso de sostenibilidad CFIA		Cantidad de visualizaciones en redes sociales		
Actualización de la sección de sostenibilidad en página web CFIA.	Mantener todos los informes e información sobre sostenibilidad actualizada en la página web del CFIA	Oct 2023	Informes de los últimos 5 años subidos en página web 100% de la información actualizada	Trimestral	DSC

Objetivo departamental 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

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 2023	Cant acciones por mes	trimestral	Coord RS del DSC
Gestionar la labor logística de las diferentes campañas y	Desarrollar al menos 4 eventos por mes de voluntariado	Dic 2023	Cant de actividades mensuales	trimestral	Coord RS del DSC

jornadas que se realizan					
Incentivar la participación del voluntariado en parte ambiental (siembra, mejoramiento parques, campaña recolección material valorizable)	Superar en un 15% la cantidad horas reportadas en 2022	Oct 2023	Cant horas de voluntariado	Mensual	Coord RS del DSC
Fomentar el voluntariado de colegiados del CFIA.	Superar en un 25% la cantidad horas reportadas en 2022	Oct 2023	Cant horas de voluntariado colegiados	Mensual	Coord RS del DSC
Motivar el cumplimiento de las horas de voluntariado establecidas	Superar en un 25% la cantidad horas reportadas en 2022	Oct 2023	Cant horas de voluntariado	Mensual	Coord RS del DSC

Objetivo departamental No. 6					
Contribución a la generación de ingresos mediante el apoyo al CFIA en proyectos específicos.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Participar del Proyecto de sostenibilidad para Funde cooperación	Lograr el otorgamiento de los proyectos Cumplir con los planes y cronogramas establecidos	Jun- 2023	Cant de acciones realizadas por la DSC como contribución a la iniciativa Número de reuniones, informes, reportes y presentaciones	trimestral	Trabajo conjunto con D.O. / UCC/ DSC

Objetivo departamental No. 7					
Creación de modalidad certificable de la Categoría del Programa Bandera Azul Ecológica de Construcción sostenible					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Convocatorias especiales del comité técnico PBAE para elaboración de principios y adopción de métricas de nueva modalidad	Documento del nuevo manual de categoría XV donde incluye la nueva modalidad certificable.	Jun 2023	Nuevo manual aprobado	Mensual	Coord cat XV CS-PBAE
Realizar talleres de retroalimentación y de experiencia de usuario para validar mejoras en la Categoría.	Al menos 4 sesiones de trabajo con grupos de interés escogidos a fin de buscar mejoras al procedimiento y matrices	Mar 2023	100% de las Sesiones efectuadas.	Mensual	Coord cat XV CS-PBAE / Innovación CFIA
	1 sesión de experiencia de usuario para el análisis		Resultados del análisis de experiencia de usuario.		
Creación de herramientas de cálculo para cuantificación de impactos en agua, energía y materiales, como requisito para modalidad certificable	Contar con al menos 4 estudiantes de universidades para que realicen tesis en temas específicos de la nueva modalidad	Jun 2023	Cant de estudiantes elaborando tesis en temas específicos de la nueva modalidad	Trimestral	Coord cat XV CS-PBAE
	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%	Jun 2023	100% de las herramientas creadas.	Trimestral	Coord cat XV CS-PBAE

	Contar con un Índice $\geq 80\%$ de opiniones favorables de un panel de expertos consultados sobre idoneidad de las herramientas desarrolladas	Ago 2023	Total, de opiniones Número de opiniones $\geq 80\%$	Mensual	Coord cat XV CS-PBAE
	Coordinar y validar con organismos fundadores la nueva versión certificable	Jun 2023	100% de las herramientas creadas.	Trimestral	Coord cat XV CS-PBAE
Lanzamiento de nueva modalidad certificable	Realizar conferencia de prensa del lanzamiento de la nueva modalidad construcción sostenible certificable.	Ago 2023	Medios que asisten al evento Medios que publican noticia	Mensual	Coord cat XV CS-PBAE
	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	Set 2023	Cantidad de bancos e instituciones interesadas en participar de la certificación	Mensual	DSC / Asuntos internacionales/
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.	Ago 2023			DSC/ Comunicación/ D.E/ D.O.
Sistematización del proceso de galardón y	Migrar el proceso de galardón a la plataforma	Mar 2023	Cant de procesos migrados al sistema.	Mensual	DSC

certificación construcción sostenible	Zendesk para control y seguimiento de la categoría.				
Programa de formación construcción sostenible	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	Oct 2023	Cantidad de organismos regionales alcanzados. Cantidad de profesionales que acceden al programa por país	Mensual	DSC / Asuntos internacionales/ Comunicación/ D.E/ D.O./CENDEPRO
	Promocionar el programa de formación en construcción sostenible en el 100% de los colegiados a través de las redes CFIA	Oct 2023	Total, de opiniones Número de opiniones >= 80%		
	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.		Cantidad de posteos en redes sociales Número de personas alcanzadas en redes		DSC /Comunicación/ D.E./CENDEPRO

UNIDAD DE GESTIÓN BIM (BUILDING INFORMATION MODELING)

EJES DE TRABAJO

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 2022

Valoración general

Estudio de Madurez BIM, contratación del Banco Interamericano de Desarrollo BID: “Estudio de Madurez en Organismos Públicos y Privados

El Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, en gestión de la Unidad y con el apoyo del grupo experto del CFIA, fue designado cómo ejecutor del Estudio.

A lo largo de los últimos 10 años, 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 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 base a ello durante el 2021-2022 se desarrolló un proceso de co-diseño de la Hoja de Ruta. Como parte de las acciones estratégicas y actividades priorizadas se estableció la necesidad de medir y monitorear el nivel de madurez de los organismos e instituciones del sector en el país, así como parte de los resultados de la Hoja de Ruta BIM se desarrolló la “Metodología de Medición de Madurez BIM”.

El objetivo general de la consultoría era la aplicación del instrumento Metodología de Medición de Madurez BIM que forma parte de la Hoja de Ruta BIM de Costa Rica a un grupo de organismos públicos, privados, sociedad civil y académicos del país y análisis de los resultados.

Los resultados del estudio se presentaron de forma resumida y general, durante el Congreso BIM CFIA, la propiedad intelectual del estudio, es de acreditación del Banco Interamericano de Desarrollo y los datos están protegidos por la política de confidencialidad del BID.

El resultado general presentado, permitió validar, documentar y comunicar que el Nivel de Madurez BIM en Costa Rica (de acuerdo a la metodología proporcionada por el BID), se encuentra un nivel Básico correspondiente a una valoración general del 30.8% y que se apoya principalmente en esfuerzos individuales y que hay un pequeño avance en términos de la acción propuesta. El estudio revela, que si bien, las organizaciones están ocupadas y preocupadas por la implementación y transformación digital y organizacional requerida, dicha transformación se encuentra principalmente impulsada por liderazgos individuales y requiere de una profundización en cuanto a la formalización de los procesos, incorporación en los planes estratégicos y operativos, capacitación certificada y elaboración de planes de gestión del cambio.

Congreso BIM CFIA “Transformado el Conocimiento”

Con fecha 08 y 09 de setiembre del 2022, se realizó el Congreso BIM CFIA: “Transformando el Conocimiento.

La actividad de participación gratuita contó con la inscripción de más de 300 personas generando una lista de espera que supera las 150 personas. El evento se realizó de forma presencial y fue transmitido simultáneamente por el canal de youtube del CFIA.

Se contó con la participación de 6 patrocinadores en las categorías plata y Bronce y con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo.

El ingreso generado por estos patrocinios y apoyo financiero permitió ejecutar un congreso con la participación de expositores internacionales (Italia, Chile, República Dominicana, España) y nacionales para un total de 14 invitados. La Comisión BIM CFIA, adicionalmente, presentó una mesa redonda sobre temas relevantes.

El 93.4% de los participantes que respondieron la encuesta de satisfacción, valoraron el Congreso con una calificación positiva y muy positiva, ninguna persona valoró negativamente y se generó un grupo de palabras claves donde se considera la actividad muy motivadora, excelente, retadora e innovadora; entre otras.

El Congreso fue completamente autofinanciado.

Sostenibilidad Económica

Las actividades ejecutadas por la Unidad generaron un total de ingresos de \$43.875 USD.

Resultado por Objetivo

Objetivo 1. Eje de trabajo I: 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 93.4%
Entrevistas con diferentes actores de la academia en el tema BIM	Se solicitaron realizaron entrevistas con 7 actores, 5 de los cuales asistieron y ofrecieron información.	100% anual	100% anual	Se planea iniciar implementaciones en el 2023.

Objetivo 2. Eje de trabajo II: 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 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
Ejecución del estudio de Madurez BIM	Estudio Ejecutado	100% anual	100% anual	

Objetivo 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 e iniciadas las acciones de relacionamiento	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
Eje de trabajo: Educación	Miembros Desarrollo Integral Profesional	2, 4, 5	10, 16, 17
Eje de trabajo: Reglamento	Sociedad y Partes Interesadas Desarrollo Organizacional	2, 4, 5	9, 11, 17
Eje de trabajo: Divulgación	Aprendizaje y Crecimiento Capital Informativo	2, 4, 5	12
Eje de trabajo: Investigación	Miembros Desarrollo Integral Profesional	2, 4, 5	10, 16, 17

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental 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	Cursos ejecutados (aprobados para gestionar desde el CFIA)	Julio 2023	Al menos dos cursos referidos a la Metodología BIM	Semestral	Unidad BIM
Realizar Congreso BIM- CFIA	Elaborada la planificación académica y logística del evento.	Setiembre 2023	Evento Ejecutado	Anual	Unidad BIM

Objetivo departamental No. II 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	Establecido el grupo de trabajo que participará en INTECO en la comisión que elabora el Estándar BIM Analizados y retroalimentados los 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 departamental No. III 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	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 2023	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 departamental No. IV 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 2023	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

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 2022

WORLD FEDERATION OF ENGINEERING ORGANIZATIONS-WFEO – WES 2022

En la Asamblea General de WFEO realizada en Melbourne, Australia el CFIA presentó su oferta para ser sede y anfitrión de la Asamblea y reuniones de la WFEO para el 2021. Dada la situación mundial vivida por la pandemia provocada por el COVID – 19, las reuniones WFEO que inicialmente se realizarían en octubre del 2021, se trasladaron para marzo 2022.

El World Engineering Summit enmarcó 3 actividades diferentes durante la semana del 4 al 11 de marzo.

Las actividades iniciaron el 4 de marzo con la celebración del Día Mundial de la Ingeniería para el Desarrollo Sostenible, WED por sus siglas en inglés. Bajo el lema: “Diseñando el futuro, reconstruyéndonos con sabiduría”

Por primera vez se realizó el 24hrs en Vivo del WED donde el CFIA participó como una de las 8 sedes a quien le correspondió el cierre de las 24 hrs de transmisión en línea. Se contó con la participación de 350 participantes de manera presencial. La transmisión del WED 24hrs alcanzó a una audiencia de aproximadamente 56 millones de personas alrededor del mundo. De igual forma esta fue la primera vez el WED se celebró con las autoridades de la WFEO fuera de su sede en París, Francia.

El Congreso **INNOVACIÓN + TECNOLOGÍA + SOSTENIBILIDAD = INGENIERÍA 2050** se realizó el lunes 7 de marzo en el Centro de Convenciones de Costa Rica. El congreso promovió un espacio de encuentro que permitió compartir experiencias y conocimientos actualizados sobre el futuro de la ingeniería, el cambio climático, tecnologías innovadoras dentro el contexto de las buenas prácticas para el desarrollo sostenible.

Eje temático 1: Ingeniería del futuro

Objetivo específico: Visualizar a la ingeniería en el 2050, incluyendo acciones, tecnologías e ideas innovadoras que impactarán nuestro planeta; así como su influencia en la humanidad pero sobre todo el rol que jugará la ingeniería hacia un futuro sostenible. Qué capacidades y habilidades deberá tener el ingeniero (a) del futuro.

Con esta temática se abordaron los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



Se desarrollaron las siguientes generalidades y temas

Generalidades	Tema claves
<ul style="list-style-type: none"> Ética Educación Género Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la tecnología Ingeniería para la sociedad Infraestructura pública Transformación de la educación

Eje temático 2: Cambio Climático

Objetivo específico: Dar a conocer e impulsar las políticas futuras ante el cambio climático

Con esta temática se abordaron los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



Se desarrollaron las siguientes generalidades y temas

Generalidades	Tema claves
<ul style="list-style-type: none"> Tecnología en el monitoreo de desastres naturales Manejo de los recursos naturales Impacto de las energía renovables Protección de océanos y ríos Ciudades Inteligentes 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación y mitigación Manejo de emergencias Regulaciones Estrategias y control Políticas Públicas

Eje temático 3: Innovación, Tecnología, Sostenibilidad

Objetivo específico: Brindar información actualizada sobre innovación, tecnología y evaluar oportunidades de progreso, crecimiento e inversión.

Con esta temática se abordaron los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



Se desarrollaron las siguientes generalidades y temas

Generalidades	Tema claves
<ul style="list-style-type: none"> • El internet de las cosas • Inteligencia artificial • Conexiones por fibra óptica • Ingeniería energética 	<ul style="list-style-type: none"> • Transformación digital • Telecomunicaciones • Competitividad • Ciudades inteligentes

El WES reunió a un total de 521 participantes distribuidos de la siguiente forma:

WED, 4 marzo: 320 participantes

WES 7 marzo: 521 participantes

Reuniones FMOI: 103 participantes

En las actividades WED y WES se contó con la participación de expositores de muy alto nivel tanto nacionales como internacionales:

WED: 4 expositores nacionales / 4 expositores internacionales

WES: 2 expositores nacionales / 6 expositores internacionales

El WES 2022 visibilizó al CFIA mundialmente presentando a Costa Rica como un destino apto para congresos, convenciones y reuniones además de fortalecer su posicionamiento como destino turístico. Se estima que la actividad aportó al desarrollo socio económico del país un total de USD \$285,000 de impacto directo y USD\$ 378,000 en impacto indirecto para un total de USD\$ 663,000. Este cálculo se realiza para el aporte por profesionales extranjeros.

Reuniones de Comités de Gobernanza – Sede Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica y el Centro de Capacitación del CIEMI:

Las reuniones de 9 comités de gobernanza de la FMOI se realizaron en el Centro de Capacitación del CIEMI el sábado 5 de marzo y el domingo 6 de marzo en la sala de Junta Directiva General del CFIA. Las salas de reuniones tenían capacidad para más de 25 personas, con audio, sonido pantallas de proyección, equipo de transmisión por Zoom y cámara.

Igualmente se realizó la reunión del CEC: Commonwealth Engineers Council.

Reunión de Consejo Ejecutivo – Salón Real Hotel Intercontinental

La reunión del Consejo Ejecutivo se realizó el martes 8 de marzo de 9am a 5pm en el Salón Real I. La reunión contó con la participación de miembros del consejo de manera presencial y virtual para lo cual se utilizó la plataforma Zoom.

Reunión de Asamblea General – Salón Real II y III Hotel Intercontinental

La Asamblea General de la WFEO se realizó el 9 de marzo de 9am a 6pm y de 9am a 2pm el 10 de marzo en el Hotel Intercontinental.

Durante la Asamblea se realizó la elección de representantes del Consejo Ejecutivo donde resultó reelecto para un periodo adicional por votación unánime el Ing. Oscar Sánchez Zúñiga, representante del CFIA, en el cargo de Miembro Nacional en el Consejo.

La coordinación y ejecución del WES 2022 representó un gran reto para la organización en un periodo de incertidumbre marcado por la pandemia global del COVID -19. No obstante, esta situación, el WES 2022 permitió a los profesionales de ingeniería visualizar, a través de sus expositores, el desarrollo y futuro de la ingeniería para los próximos 30 años. Definitivamente el cambio climático marca un rumbo importante donde debemos apostar por un modelo económico sostenible ya que sin planeta no hay economía y mucho menos ingeniería.

Las más de 40 delegaciones de distintas naciones del mundo pudieron disfrutar y experimentar de primera mano que Costa Rica es un país líder en temas de energía y conservación así dar ese ejemplo al mundo.

ACUERDO DE WASHINGTON

El 1 y 8 de julio el CFIA participó como miembro signatario en el IEAM 2022, donde se realizó la reunión del Acuerdo de Washington y Asamblea General del IEA respectivamente de manera virtual. Participaron en las distintas sesiones el Ing. Diógenes Alvarado, miembro del Consejo de Acreditación, el Ing. Olman Vargas, designado por el Consejo de Acreditación como representante del CFIA, el Ing. Daniel, Jefe de la AAPIA y la Ing. Laura Solera, Jefe de la OAI. La organización ha trabajado en conjunto con la WFEO en la elaboración del documento de los nuevos atributos de los graduados a considerar y a ser adoptado por sus signatarios. El documento será traducido al español y otros idiomas. La organización está en el proceso de modificar su estructura de gobernanza, modificando reglamentos y procedimientos y haciendo una propuesta para un nuevo modelo de cobro de cuotas para sus signatarios. Una nueva agencia de acreditación en América Latina fue revisada y está en proceso de ser firmante a la espera de tener una visita presencial que confirme su status como signatario: CACEI, México.

FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES DE INGENIEROS DE CENTROAMÉRICA Y PANAMÁ – FOICAP

La FOICAP ha trabajado este año en un programa de capacitación donde se han presentado experiencias y buenas prácticas de ingeniería en la región con el apoyo de la OAI -CFIA y sus plataformas virtuales. El programa ha incluido las siguientes exposiciones:

- Riesgo Climático de Infraestructuras: Experiencia CFIA y Metodología de Evaluación de Riesgo Climático de Infraestructura - MERCI.
Expositor: Ing. Vladimir Naranjo, CFIA, Costa Rica
- Aplicando Buenas Prácticas de Ingeniería de Costos en la Planificación de Proyectos de Construcción
Expositor: Ing. Manuel Rodríguez Suárez, CICH, Honduras
- Consideraciones en el diseño y la construcción de una Carretera en Belize - Coastal Highway
Expositora: Ing. Ramy Chia, APEB Belice
- Elementos para implementar una estrategia que asegure el cumplimiento de normas de ingeniería en el sector construcción, experiencia Nicaragua
Expositor: Ing. Oscar Berrios, ANIA, Nicaragua
- Competencias Profesionales para la Dirección de Proyectos, fundamentadas en esquemas mundialmente reconocidos como el IPMA
Expositor: Ing. Luis Pimentel, SPIA, Panamá

FOICAP es un foro regional en donde el CFIA trabaja para crear conocimiento e importancia en el tema de acreditación de programas de ingeniería con la AAPIA así como en la digitalización de plataformas de servicios en ingeniería.

FEDERACIÓN CENTROAMERICANA DE ARQUITECTOS (FCA)

La FCA mantiene sus reuniones mensuales virtuales para el avance de los temas en los que trabaja. En abril del año en curso, en reunión presencial en Ciudad de Guatemala, Guatemala, representantes del CACR participaron en la firma de intenciones para la conformación legal de la FCA. Igualmente se participó en el lanzamiento de la Bienal de Arquitectura de Centroamérica, BARCA, que por primera vez se realizará en Centroamérica, siendo Guatemala el primer país donde se realizará en setiembre.

Por otro lado, en el marco de la VI Bienal Internacional Profesional de Arquitectura y la X Bienal Internacional Estudiantil de Arquitectura 2022 organizado en mayo por el CACR en Costa Rica, los representantes de la FCA se reunieron para discutir temas como la constitución legal de su organización y se dio el traspaso de la presidencia al Ing. Raúl Juárez Cestoni del Colegio de Arquitectos de El Salvador.

ARQUITECTURA Y NIÑEZ DE AMÉRICA

El 29 de abril se llevó a cabo el webinar Experiencias de Arquitectura y Niñez en América, organizado por el grupo Arquitectura y Niñez de América ANDA y el Work Programme Architecture and Children de la Unión Internacional de Arquitectos UIA.

En esta actividad, doce organizaciones miembros de ANDA, de 9 países diferentes, intercambiaron conocimientos y presentaron sus propuestas y proyectos acerca del trabajo profesional en arquitectura y niñez de América que realizan desde cada una de sus organizaciones.

El webinar contó con la participación de 81 personas de Bolivia, Colombia, Costa Rica, Perú, Argentina, Chile, México, Italia, Portugal, Ecuador, España, Canadá, Honduras, Uruguay y Estados Unidos.

Arq. Carolina Pizarro, Coordinadora Grupo ANDA, Arq. Suzanne de Laval y Arq. Heba Safey Eldeen, Directoras, Work Programme Architecture and Children, UIA.

Federación Panamericana de Asociaciones en Arquitectura - FPAA

El Arq. Edwin González ostenta la Vicepresidencia de la Región Centroamérica en el Comité Ejecutivo de la FPAA. La FPAA ha firmado un Memorándum de entendimiento con la Asociación de Instituciones de la Enseñanza de la República Mexicana (ASINEA). Las instituciones gremiales de cada país, con base a este convenio trabajan en hacer un relevamiento de las instituciones universitarias, su número de estudiantes, la calidad de la formación de grado y posgrado a nivel de América con el fin de alimentar la red de datos de la FPAA y poder lograr un programa de formación profesional. La organización propone que, a través de este convenio, en cada región de la FPAA con los vicepresidentes respectivos, se estructure la red de escuelas de arquitectura, buscar empresas y estudios de arquitectura para empezar un programa de intercambio a nivel estudiantil.

Unión Internacional de Arquitectos - UIA

El Arq. Rashid Sauma, presidente del CFIA, participó en la Asamblea General de la UIA y en el foro Internacional de Vivienda Asequible que se realizó del 14 al 22 de mayo.

Entre los temas principales abordados durante el foro se tienen la asequibilidad de la vivienda, desigualdad, precio de la vivienda y dinámica de la renta, control de la renta, oferta y demanda de viviendas de bajos ingresos, asociaciones público-privadas, sistema de financiación de hipotecas y viviendas, diseño y desempeño para apoyar la vivienda asequible, diseño y arquitectura urbanas, regulación del uso del suelo y derechos, factor demográfico, falta de vivienda, estratificación urbana, movilidad de la población e inmigración, política en todos los niveles de gobierno, cuestiones legales y reglamentaciones, vivienda saludable. La temática del evento se estructuró en torno a espacios de toma de decisión mundial en su máximo órgano, donde se desarrolla 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; y, el Foro con mesas redondas y debates con presentaciones, conferencias, seminarios y talleres.

La relevancia de la participación como delegados país y de la región centroamericana, se torna importante, en la medida que la toma de decisiones organizaciones estén referenciadas a las políticas mundiales y las estrategias gremiales para el beneficio colectivo. La exposición de la dinámica mundial sobre el acceso a la vivienda de forma digna mediante estrategias categorización y casos de estudio, brinda espacios de reflexión y adquisición de conocimiento para implementar mediante alianzas estratégicas de organizaciones a fin de brindar capacitaciones, definir rutas de prioridades y movilización mundial aplicables al país con énfasis en la mejora de la temática ante los colegas y agremiados (as) del sector construcción a los que nos debemos.

UNIÓN PANAMERICANA DE ASOCIACIONES DE INGENIEROS – UPADI

El CFIA continúa colaborando con la UPADI en lo que respecta a la comunicación de la organización, y el mantenimiento de su sitio web.

En junio de este año la UPADI organizó la Cumbre de la Ingeniería Panamericana en la Ciudad de México, del 10 al 11 de junio. El CFIA participó en dicha cumbre con una importante delegación donde su participación a través de una exposición se enfocó en dar a conocer las plataformas digitales, APC, APT y MERCI. Esto con el fin de ver la posibilidad de exportar los mismos a la región de América Latina y América Central. Se presentó MERCI, como una metodología pronta a estar reglamentada y que se puede usar en América Latina a través de los bancos regionales como el BCIE y el BID y de los respectivos gobiernos.

Con respecto al Consejo Consultivo de la organización, con el apoyo de la OAI del CFIA, viene trabajando en la actualización y modernización de los Estatutos y demás reglamentos de la UPADI.

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.

A través de su Consejo Directivo trabaja en la elaboración de la Base de Datos Dinámica de Conocimientos Profesionales (BDDCP) que tiene el objetivo de recopilar toda la información relevante sobre la profesión de la Geomática y Topografía/Agrimensura en todos los países miembros de APPAT.

1.4 Resultados por objetivo

Objetivo N. 1: Gestionar y ejecutar los acuerdos que de las representaciones internacionales se deriven

Actividad Específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Ejecutar acuerdos y solicitudes recibidas	Número de acuerdos ejecutados	100%	100%	Todos los acuerdos de las representaciones han sido ejecutados
Apoyar en la ejecución del plan de trabajo de las representaciones y convenios	actividades ejecutadas	100%	85%	Faltan actividades por ejecutar ya que los planes de trabajo son anuales

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.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Tener presencia en eventos internacionales	Porcentaje de satisfacción (PNP)	50 puntos PNP	100	
Operativizar los convenios que firme la Junta Directiva General con organismos internacionales	Avance en el cumplimiento y ejecución del convenio	Mínimo 25% de los convenios operativizados	75%	Se apoya en la ejecución del Convenio AIA- CACR CFIA – CAST CFIA- UNESCO

Objetivo N. 3: Promover la capacitación técnica y áreas complementarias a la ingeniería y la arquitectura a través de las distintas representaciones del CFIA

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Realizar capacitaciones utilizando la plataforma digital del CFIA que permita llegar a profesionales del continente	Número de capacitaciones	Mínimo 5 actividades virtuales	5	
Coordinar, organizar y ejecutar las actividades necesarias en la organización del WES 2022 y Asamblea WFEO	Actividad ejecutada	Organizar el WES 2022 y Asamblea WFEO con el presupuesto aprobado	WES realizado exitosamente	Encuesta de satisfacción revela la satisfacción de los participantes al WES 2022.
Apoyar en la coordinación y organización del EIMIAA 2022	Actividad ejecutada	Apoyar en la ejecución del EIMIAA con el presupuesto aprobado		El proyecto pasó a responsabilidad del departamento de comunicación corporativa y se brindará apoyo en la ejecución del evento.

Objetivo N. 4: Implementar y ejecutar un proceso de mejora continua en el servicio que brinda la oficina.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Revisar periódicamente el avance del plan de trabajo con los representantes oficiales.	reuniones	4 reuniones de coordinación al año	5	
Capacitación del personal	cursos	Mínimo 3 capacitaciones	Más de 5 capacitaciones	

2. GESTIÓN 2023

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 toda solicitud, consulta y convenio
10. Generar un ambiente óptimo laboral.
11. Promover la buena comunicación y equilibrio en la carga de trabajo.

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: Gestionar y ejecutar los acuerdos que de las representaciones internacionales se deriven	22	1	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 2023:

Objetivo departamental No. 1 Gestionar y ejecutar los acuerdos que de las representaciones internacionales se deriven					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Ejecutar acuerdos y solicitudes recibidas	100%	Mensual	Número de acuerdos ejecutados	mensual	Jefatura Oficina Asuntos Internacionales
Apoyar en la ejecución del plan de trabajo de las representaciones y convenios	100%	mensual	actividades ejecutadas	Mensual	Jefatura Oficina Asuntos Internacionales

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Tener presencia en eventos internacionales	50 puntos PNP	anual	Porcentaje de satisfacción (PNP)	mensual	Jefatura Oficina Asuntos Internacionales
Apoyar al CFIA y a los colegios que lo requieran en sus proyectos internacionales	50 puntos PNP	anual	Porcentaje de satisfacción (PNP)	mensual	Jefatura Oficina Asuntos Internacionales

Objetivo departamental 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	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Realizar capacitaciones para profesionales del continente	Al menos 5 webinars	anual	Número de webinars	anual	OAI
Apoyar en la coordinación y organización del EIMIAA local 2023	Ejecutar la actividad a satisfacción de los asistentes	Noviembre 2023	PNP	Al cierre del evento	OAI

Objetivo departamental No. Dar a conocer internacionalmente los servicios del CFIA.					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Internacionalizar y llevar los servicios de la AAPIA a Centroamérica	Al menos 2 Convenios en ejecución	1 año	Número de convenios	semestral	OAI
Capacitar en Centroamérica sobre importancia de la acreditación	10 capacitaciones	1 año	Número de capacitaciones	bimensual	OAI-AAPIA
Gestionar con las asociaciones de Centroamérica para que los cursos de CENDEPRO lleguen a profesionales en Centroamérica	4 cursos	1año	Número de cursos impartidos	semestral	OAI-CENDEPRO

AGENCIA DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

Misión

Coadyuvar, mediante la acreditación, con la mejora continua de los programas académicos de Ingeniería y de Arquitectura.

Visión

Ser garante del aseguramiento de la calidad de los programas académicos de Ingeniería y de Arquitectura.

Objetivo fundamental

Coadyuvar, mediante la acreditación de los programas formativos de Ingeniería y de Arquitectura, con los propósitos misionales del CFIA.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

- El año 2022 presentó el reto de organizar y ejecutar 9 procesos de acreditación de manera presencial con la participación de evaluadores provenientes de las agencias latinoamericanas del Acuerdo de Lima.
- También por vez primera se evaluaron programas con el marco de referencia de criterios y procedimientos para la acreditación 2020.
- Se desarrolló una consulta sobre cómo los servicios que ofrece la AAPIA, pueden contribuir con las intenciones manifiestas de las carreras por participar en un proceso de acreditación y las expectativas de estas para con la AAPIA. Se destacan entre los primeros el requerimiento de capacitación y el acompañamiento a los programas en el proceso evaluativo. En los segundos se señalan como características deseables la experiencia y el reconocimiento para considerar a la AAPIA como una agencia de calidad.
- Se inicio el trabajo de campo y un primer momento de análisis de datos 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 por vez primera, en calidad de miembro signatario pleno, en la reunión de la Alianza Internacional de Ingeniería- Acuerdo de Washington (IEA-WA) y en los talleres desarrollados en Killarney, Irlanda.
- Se avanzó en la actualización de la plataforma de autoevaluación en línea para las carreras en proceso de acreditación.

- Se desarrolló un programa 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 desarrolló una conferencia web sobre la actualización de los atributos de los graduados exigida por la IEA-WA, con la participación del director general del CACEI de México como expositor principal.
- Se desarrolló un panel web sobre buenas prácticas para la autoevaluación y preparación de las visitas de evaluación, con panelistas de la UCR, ITCR y U Latina.
- Se iniciaron los contactos preliminares para el desarrollo de procesos de acreditación en Brasil y en Guatemala.
- Se inició el proceso para contar con una orientación estratégica y sistema de gestión interno de la calidad con el apoyo de la dirección de operaciones.

Resultados por objetivo

Objetivo No.1: Incentivar la participación en procesos de acreditación de programas de ING/ARQ

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
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	11 reuniones realizadas	Se logró solo el 91.66 % de lo planeado.
Inclusión artículos referidos a la AAPIA en la WEB: Redes Sociales, Blog, revista CFIA	Cantidad de artículos publicados	Al menos uno cada trimestre	Un libro sobre acreditación Se publicó un artículo en la revista CFIA	Se decantó el esfuerzo divulgativo hacia un libro en lugar de artículos varios.
Participación en Foros nacionales y/o internacionales	Cantidad de participaciones	Al menos 2 al año	4	Meta superada
Participación de unidades de capacitación e inducción.	Cantidad de unidades académicas participantes	Participación de 5 universidades prioritarias.	100 personas presentes en actividades virtuales	Meta alcanzada
Divulgación de la AAPIA en organizaciones internacionales	Cantidad de actividades de divulgación realizadas	Divulgación en al menos tres foros: FEMOI, UPADI, LACCEI	Con Asuntos internacionales se informó en WES 2022, UPADI, FOICAP	Meta lograda

Objetivo No.2: Actualizar criterios y procedimientos de acreditación

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Reunión de trabajo de los comités técnicos ING/ARQ	Cantidad de reuniones	Al menos 1 por trimestre	2.5 reuniones	Se reunió el comité técnico de ingeniería en dos ocasiones y el de arquitectura solo una parte
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	Mea lograda
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.	Diseño y recolección de la información realizados.	Se está en la etapa del primer nivel de análisis de la información recabada.

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
Realización de las actividades de capacitación o inducción	Cantidad de actividades realizadas de capacitación o de inducción	Al menos una semestral	Se desarrollaron 6 sesiones de capacitación para pares	Se desarrollaron capacitaciones principalmente para los pares evaluadores provenientes de agencias internacionales que participaron en los procesos.
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, falta lo correspondiente a los videos. 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
Participación en la reunión Anual de la IEA-WA	Informe de la actividad	1 al año	Se participó en dos reuniones	Se superó la meta establecida
Participación en la reunión Anual de la AL	Informe de la actividad	1 al año	Se participó en dos reuniones	Se superó la meta establecida
Participación en la reunión Anual de LACCEI	Informe de la actividad	1 al año	No se participó este año.	Se acordó no seguir siendo miembro de esta organización por reajuste presupuestario.

Objetivo No.5: Desarrollar un sistema digital para los procesos de acreditación (AAPIA 2.0)

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Desarrollo del sistema AAPIA (2.0)	Sistema probado y en funcionamiento	Poner en ejecución el sistema en el primer semestre del año	El sistema estará listo hasta finales de año	Por problemas con el proveedor externo se tuvo que recurrir a la colaboración del compañero de TI del CFIA, adicionalmente la premura por los procesos de acreditación a desarrollar requirió la atención en otras estrategias para presentar la información.

Objetivo No.6: Ejecutar los acuerdos del Consejo de acreditación

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
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
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
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
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
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
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 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	Meta lograda parcialmente en cuanto a la cantidad de participantes. Los resultados no obstante son relevantes para mejorar los servicios que ofrece la AAPIA.

GESTIÓN 2023

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. Consolidar 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.
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.

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-ENAE, 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 y ACAAI.
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.

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 y AL.
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

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
Desarrollar procesos de acreditación de programas de Ingeniería y de Arquitectura.	No.8, No.11 No. 24, No.30, No.32	6, 7	4,5,12,13,16 y 17
Ejecutar los acuerdos emanados del Consejo de Acreditación y las organizaciones internacionales de los que AAPIA es miembro signatario.	No.8, No.11, No. 24, No.32	6, 7	4,5,12,13, 16 y17
Mejorar los servicios que ofrece la AAPIA a partir de la consulta a las partes interesadas.	No. 24, No. 23, No.32	6, 7	4,8,11,12,13 y17

Plan Operativo 2023:

Objetivo General No.1:

Desarrollar procesos de acreditación de programas de Ingeniería y de Arquitectura.

Objetivo Específico 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
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
Inclusión artículos referidos a la AAPIA en la WEB: Redes Sociales, Blog, revista CFIA	Cantidad de artículos publicados	Al menos uno cada cuatrimestre	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimestral
Participación en Foros nacionales y/o internacionales sobre acreditación	Cantidad de participaciones	Al menos 2 al año	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimestral
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	Cuatrimestral
Divulgación de la AAPIA en organizaciones internacionales	Cantidad de actividades de divulgación realizadas	Divulgación en al menos tres foros internacionales: FEMOI, UPADI, LACCEI, FOICAP	Anual	Ing. Daniel Hernández	Anual

Objetivo Específico No. 1.2: Actualizar criterios y procedimientos de acreditación					
Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Reunión de trabajo de los comités técnicos ING/ARQ	Cantidad de reuniones	Al menos 1 por cuatrimestre	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimstral
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	Cuatrimstral
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. Al menos un artículo académico publicado en una revista indexada	Bianual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimstral

Objetivo Específico 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
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	Cuatrimstral
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	Cuatrimstral

Objetivo Específico No.1.4: Coadyuvar con el reconocimiento internacional de los programas acreditados.

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Participación en la reunión Anual de la IEA-WA	Informe de la actividad	1 al año	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimestral
Participación en la reunión Anual de la AL	Informe de la actividad	1 al año	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimestral

Objetivo General No.2.

Ejecutar los acuerdos emanados del Consejo de Acreditación y las organizaciones internacionales de los que AAPIA es miembro signatario.

Objetivo Específico No. 2.1: Ejecutar los acuerdos del Consejo de acreditación

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Seguimiento de acuerdos	Cantidad de acuerdos ejecutados	Todos los acuerdos ejecutados	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimestral

Objetivo Específico No. 2.2: Ejecutar las actividades vinculadas al estatus de miembro pleno del WA

Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Identificación de las actividades para mantener el estatus de miembro signatario	Documento del Análisis terminado	Análisis actualizado al primer trimestre	Trimestral	Ing. Daniel Hernández	Trimestral
Ejecución de las actividades requeridas	Informe de actividades ejecutadas	Actividades realizadas en el tiempo y nivel requerido	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimestral

Objetivo Específico No. 2.3: Ejecutar las actividades vinculadas al estatus de miembro del AL					
Actividades específicas	Indicador de cumplimiento	Metas	Plazo	Responsable	Frecuencia de Revisión
Identificar las actividades requeridas para mantener el estatus de miembro pleno del AL	Documento del Análisis terminado	Análisis actualizado al primer trimestre	Trimestral	Ing. Daniel Hernández	Trimestral
Realización de las actividades requeridas	Informe de actividades ejecutadas	Actividades realizadas en el tiempo y nivel requerido por el AL	Anual	Ing. Daniel Hernández	Cuatrimestral

Objetivo General No.3.

Mejorar los servicios que ofrece la AAPIA a partir de la consulta a las partes interesadas.

Objetivo Específico 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
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	Cuatrimestral

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 2022

INDICADORES DE GESTIÓN

- 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.
- Servicio al cliente los colegios miembros.

Valoración general

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 1: Asegurar la presencia del aporte técnico del CFIA en medios de comunicación tradicionales y digitales del país.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Generar contenido de interés para los medios de comunicación nacional e internacional con el aporte técnico del CFIA.	Cantidad de gestiones de contenido a medios	100%	100%	Resultados satisfactorios.
Desarrollar contenido audiovisual para los medios de comunicación digital.	Entregable	5	100%	Resultados satisfactorios.
Planificar y ejecutar el debate final con los candidatos presidenciales VOTO COSTA RICA 2022, expreso en el documento Pensar Costa Rica	Cantidad de personas impactadas en medios digitales	1	200%	Se superaron las expectativas planteadas.
Capacitar a nuevos voceros del CFIA.	Entregable	2	50%	No se logró completar, pero se retoma en 2023
Desarrollo de un nuevo sitio web del CFIA más atractivo y ágil para los clientes.	Porcentaje de avance en el entregable	50%	35%	Se encuentra en labor de talleres, para generar un producto terminado este 2023.

Objetivo 2: Dar a conocer los aportes de nuestras profesiones de las ingenierías y de la arquitectura mediante los medios de comunicación del CFIA.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Aplicar nuevas herramientas de redes sociales para divulgar el quehacer de las profesiones.	Alcance, medido en la cantidad de visitas en las redes sociales	2 mil personas	100%	Resultados satisfactorios.
Fortalecer el desarrollo del programa Sinergia Radio	Alcance de reproducciones	5 mil personas	100%	Resultados satisfactorios.
Generar informativos semanales a nuestros profesionales CFIA mediante plataformas digitales.	Cantidad de informativos semanales	30	0	Se desarrollaron otras comunicaciones inmediatas, que no permitieron llevar adelante esta acción.
Generar una plataforma digital de integre los contenidos audiovisuales del CFIA	Entregable	1	100%	Se trabaja en fortalecer la herramienta canal de YouTube, como ordenador de contenido.

Objetivo 3: Desarrollar campañas informativas de promoción del correcto ejercicio profesional de las ingenierías y de la arquitectura ante la sociedad costarricense.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Establecer estrategias de comunicación atractivas para los profesionales y empresas CFIA.	Entregable	1	100%	Resultados satisfactorios.
Implementar la Campaña de comunicación del WES, evento internacional con Sede en Costa Rica 2022.	Cantidad de personas impactadas con las campañas en medios de comunicación	1	100%	Resultados satisfactorios.
Fortalecer la campaña Asesórese con profesionales ante la opinión pública y profesionales.	Cantidad de personas impactadas con las campañas en medios digitales	1	0%	Este año, la campaña no se desarrolló, pues se enfocó en fortalecer el ejercicio de la profesión en la esfera política y de Gobierno.

Objetivo 4: Integrar la identidad gráfica del CFIA en sus distintos usos de medios del CFIA.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Desarrollar un libro de marca para el CFIA, donde involucre sus distintos usos (redes sociales, producciones audiovisuales, eventos, signos externos e internos).	Entregable	1	100%	Resultados satisfactorios.
Rediseñar el logotipo de Somos y Soy CFIA (Público interno y público externo)	Entregable	1	0%	Ante la demanda de diseño gráfico este año, queda pendiente para desarrollar en el 2023.

Objetivo 5: Fortalecer mediante la divulgación el apoyo de iniciativas en conjunto CFIA e instituciones públicas, empresas privadas y Gobierno.

Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado	Comentarios
Establecer alianzas con instituciones públicas, empresas privadas y Gobierno para hacer actividades, conferencias y comunicados de prensa.	Entregable	4	100%	Resultados satisfactorios.
Aplicar una encuesta relacionada con la opinión de los clientes sobre el servicio brindado por el Departamento de Comunicación y Prensa.	Entregable	1	100%	Resultados satisfactorios.

GESTIÓN 2023

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:

1. Contar con el personal técnico y humano para desarrollar los objetivos planteados en términos de imagen corporativa.

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
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.	3,7,8,9,11,13,14,20,29	1,2,3,4	2,5,6,7,8,11,14
Fortalecer la comunicación con los profesionales en nuestras sedes regionales CFIA.	1,5,7,8,11,13,14,20,29	1,2,3,4	1,4,5,6,7,8,11
Potenciar las plataformas informativas del CFIA, en el marco de la celebración de 120 años de existencia	2,3,11,13,16,20,21,29	1,2,3,4	1,2,5,7,10,11,14

2.1 Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental No. 1					
<i>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.</i>					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Desarrollar una campaña de posicionamiento del aporte del CFIA a la sociedad costarricense, en el marco del 120 aniversario.	1	1 año	Alcance en medios digitales y medios de comunicación masiva	semestral	Jefatura Departamento Comunicación Corporativa-Área Diseño y Producción Audiovisual-Dirección Ejecutiva
Promover eventos que permitan visualizar nuestra labor como CFIA en beneficio de la opinión pública.	2	1 año	Asistencia a los eventos	Anual	Área de Relaciones Públicas
Potenciar en los medios de comunicación masiva la labor de un profesional CFIA en la vida diaria de los costarricenses.	4	1 años	Publicity	Anual	Área de Prensa

Objetivo departamental No. 2					
<i>Fortalecer la comunicación con los profesionales en nuestras sedes regionales CFIA.</i>					
Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Generar informativos mensuales a nuestros profesionales CFIA.	12 mensuales	1 año	Cantidad	Anual	Área de Prensa y Producción Audiovisual
Desarrollar talleres en las oficinas regionales del CFIA con la participación de la Junta Directiva General, colegios miembros y Mutualidad CFIA.	5 visitas	1 año	Asistencia	Anual	Área de Relaciones Públicas-Área de Prensa-Oficinas Regionales
Posicionar al CFIA en los medios de comunicación regional	5	1 año	Publicity	Anual	Área de Prensa

Objetivo departamental No. 3

Potenciar las plataformas informativas del CFIA, en el marco de la celebración de 120 años de existencia del CFIA.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Producir transmisiones que visualmente sean más atractivas para los profesionales CFIA.	Entregable	Anual	Cantidad de personas que visualizaron la transmisión	Trimestral	Área de Producción Audiovisual
Desarrollo de un nuevo sitio web del CFIA más ágil e interactivo para los clientes.	Entregable	Anual	100%	Anual	Diseñadora Web
Desarrollar contenido audiovisual para los medios de comunicación digital.	Entregable	Anual	Cantidad de personas que visualizaron la transmisión	Trimestral	Área de Producción Audiovisual- Diseño Gráfico y Web-Prensa

UNIDAD DE COMITÉS Y REPRESENTACIONES

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Gestionar el cumplimiento de los objetivos para lo cual fueron nombrados los grupos de trabajo o representantes CFIA, sea en comités, comisiones o representaciones internas o externas; mediante estrategias de administración, comunicación y control, procurando el manejo eficiente de los recursos.

PRINCIPALES RESULTADOS 2022

Valoración general

La Ley orgánica del CFIA, insta a sus miembros a aceptar y desempeñar los cargos y comisiones que les sean asignados por el Colegio Federado; en los diferentes apartes como el artículo 28 de la misma ley, indica que son atribuciones de la Junta Directiva General nombrar comisiones, brindándoles indicaciones de que deben realizar la gestión, integrándolas en forma adecuada y tomando en cuenta a profesionales de los distintos colegios miembros.

Además, el Reglamento interior general del CFIA; en su artículo 50; va más allá, brindando una directriz a la Junta Directiva General de integrar comisiones del Colegio Federado sin perjuicio de las comisiones que puedan nombrar las Juntas Directivas de los Colegios Miembros; cayendo la operatividad sobre el Reglamento Especial que regula todo lo concerniente a la integración, funcionamiento y naturaleza de los grupos de trabajo.

Es por todo lo anterior que 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.

Resultados

Objetivo: Inventariar y mapear los nombramientos existentes a la fecha de los grupos de trabajo o representantes CFIA, sea en comités, comisiones o representaciones internas o externas.			
Actividad específica	Indicador de cumplimiento	Metas	Resultado logrado
Se realiza un inventario o levantamiento de nombramientos vigentes a la fecha.	Cantidad de representaciones activas, inactivas, en pausa, cerradas.	100% de la existencia	230 representaciones CFIA + 250 representaciones de Colegios Miembros Reportados

Comentario:

Desde su creación UNCORE se ha venido consolidando en el área de la investigación y seguimiento a los grupos de trabajo. Uno de sus mayores hallazgos fue dar a conocer que el CFIA cuenta con más de 230 representaciones; sumando no solo los grupos de trabajo que apoyan la gestión de la Junta Directiva General sino también de representaciones ante instituciones y organizaciones externas públicas o privadas; cuyo fin ha sido en su mayoría de brindar a la sociedad costarricense pronunciamientos técnicos en materia de las ingenierías, arquitectura, consultoría y construcción-IACC, además de fomentar y promover el desarrollo integral de los miembros.

Así mismo, uniendo la labor tanto del CFIA como de los Colegios Miembros se llegan a sumar casi 500 representaciones, las cuales una vez mapeadas y analizadas objetivamente; deberán contar con lineamientos concretos para la generación de productos tangibles; así como consolidar un mensaje CFIA unificado en sus intervenciones y con un mismo norte de gestión acorde con lo establecido por la Junta Directiva General.

El impulsar este proyecto desde el seno de la Dirección Ejecutiva con el apoyo de los directores ejecutivos de los Colegios Miembros brindará al Colegio Federado un músculo con equipos de alto nivel multidisciplinarios que fortalecerán el quehacer profesional.

GESTIÓN 2023

Factores críticos de éxito

1. Gestar una revisión periódica de la normativa vigente en torno a la regulación de las Comisiones del CFIA y su efectividad en la puesta en marcha.
2. Control y supervisión del cumplimiento de objetivos, normativa y políticas que existan para fortalecer la gestión.
3. Operativizar la gestión de comunicación de forma tal que se cuente con la información de integración, nombramientos y cambios de forma expedita.
4. Ser un canal de enlace y comunicación entre los grupos de interés; de forma tal que la información esté actualizada en todas las áreas de acción.

5. Contar con un sistema informático actualizado de gestión (base de datos) para la búsqueda efectiva de la información, identificando indicadores y métricas de valor.
6. Contar con reportes por parte de los Colegios Miembros de sus conformaciones y representaciones; así como de sus intervenciones ante entes públicos/privados.

Directrices Estratégicas:

1. Generar acciones articuladas entre el CFIA y los Colegios miembros de forma tal que las acciones de los grupos de trabajo estén alineadas con objetivos y acuerdos para el bien común.
2. Promover una imagen positiva afianzada por el trabajo activo y la rigurosidad del seguimiento y cumplimiento de objetivos, ante los colegios miembros, demás departamentos del CFIA, así como los grupos de interés.
3. Fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de estos en acciones presentes y/o futuras.
4. Consolidar objetivos concretos para la generación de productos tangibles, alineando a los grupos de trabajo.
5. Impulsar el correcto registro y recopilación de resultados de cumplimiento, de los representantes CFIA en cada grupo de trabajo nombrando.

Directrices Operativas:

1. Acatar las disposiciones emitidas por la Junta Directiva General sobre nombramientos, seguimientos, revisiones y cumplimiento de plazos correspondientes.
2. Brindar Información en tiempo real para la toma de decisiones.
3. Asegurar el debido control, seguimiento y actualización de la información que se genere.
4. Dar a conocer un mensaje estandarizado a los grupos de trabajo o representantes por parte del CFIA.
5. Evitar duplicidad de funciones, saturación de nombramientos, así como la dualidad de posiciones del CFIA ante externos.
6. Actualizar o elaborar guías de nombramientos ajustadas a la realidad de los grupos de trabajo.

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: Gestionar, controlar y administrar el sistema informático, con los acuerdos que la Junta Directiva General genere, en atención con los nombramientos de representaciones.	9, 13,15,19, 22, 29	1,2, 4,6	3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17
Objetivo 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.	11, 15, 21,	1,2, 4,6	3, 4, 8, 9, 11, 16, 17,
Objetivo 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.	9, 15, 21, 24, 29	1,2,4,7	3, 4, 8, 9, 11, 12, 17
Objetivo 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.	11, 13, 14, 19, 21, 24,	1,2, 4,6	3, 4, 6, 8, 9,10,11, 12,13,16,17
Objetivo 5: Generar una alianza estratégica entre los Departamentos CFIA y los Colegios miembros para el cumplimiento de la normativa vigente entre los grupos de interés.	10, 13, 20, 22, 24	1,2, 4,6	3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17

Plan Operativo 2023:

Objetivo departamental 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	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Dar continuidad con el proceso investigativo y de mapeo ampliando con entrevistas con las partes interesadas y determinar la necesidad de continuar en representaciones inventariadas.	100% de las representaciones	Anual	Cantidad de entrevistas o material recopilado	Semestral	UNCORE
Mantener un control del estatus de los diferentes grupos de trabajo del CFIA	100% de las representaciones activas	Anual	Gráfica en sharepoint	Mensual	UNCORE
Supervisar que la base de datos que controla la información de los nombramientos o representaciones esté actualizada.	100%	Anual	Data en el Sharepoint	Mensual	UNCORE

Objetivo departamental 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	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
Preparar informes periódicos ante la JDG de los avances o desviaciones que se puedan presentar relativas a la gestión	Los requeridos por la Dirección Ejecutiva	Anual	Cantidad de Informes	Mensual	UNCORE
Direccionar los proyectos finales de aquellos grupos de trabajo o representantes que requieran ser elevados a otras instancias	Los requeridos por JDG	Anual	Cantidad de informes presentados	Mensual	UNCORE
Generar indicadores que permitan establecer el estatus de los grupos de trabajo y representantes.	Los requeridos por la Dirección Ejecutiva	Anual	Data en Sharepoint	Mensual	UNCORE
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	Anual	Base de datos actualizada	Mensual	UNCORE

Objetivo departamental 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	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
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	Anual	Control seguimiento	Mensual	UNCORE
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	Anual	Control sharepoint	Semestral	UNCORE
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%	Anual	Intercambio entre los grupos de interés	Semestral	UNCORE
Consolidar un mensaje CFIA unificado para que los representantes tengan lineamientos en sus intervenciones en representaciones CFIA.	80%	Anual	Control de seguimiento	Semestral	UNCORE

Objetivo departamental 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.

Actividades específicas	Meta	Plazo	Indicador de cumplimiento	Frecuencia de Revisión	Responsable
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	Semestral	UNCORE
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	Semestral	UNCORE
Advertir a la administración de posible duplicidad de grupos con los mismos objetivos.	80%	Anual	Data en Sharepoint	Semestral	UNCORE

Objetivo departamental 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	Mensual	UNCORE
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	Mensual	UNCORE
Revisión anual del Reglamento, políticas y disposiciones generales de la normativa.	100%	Anual	Proceso alineado con los informes o planes de trabajo presentados	Anual	UNCORE