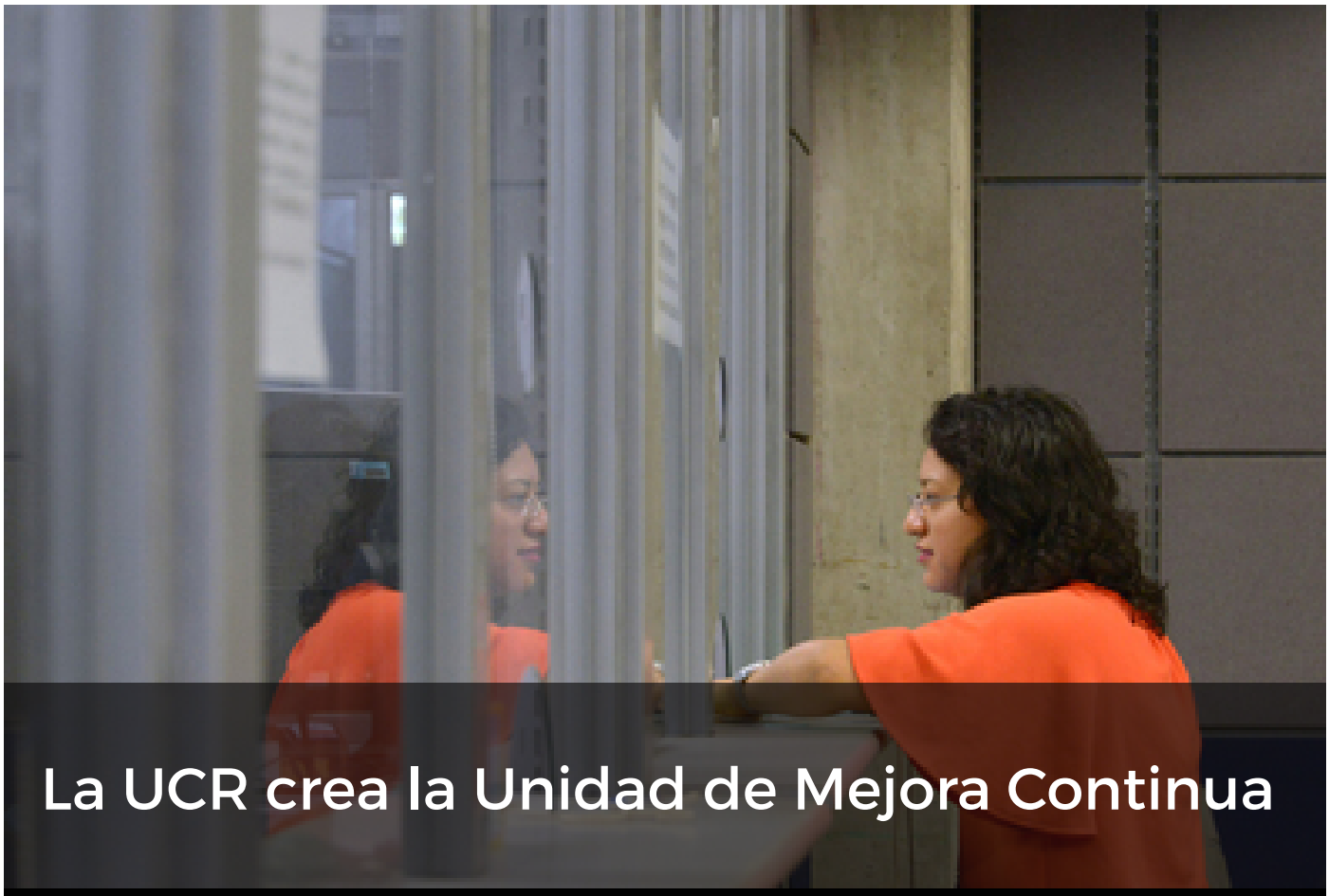
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA



La UCR crea la Unidad de Mejora Continua

La Unidad de Mejora Continua se ubica frente a la Oficina Jurídica y la Academia de Profesores Eméritos (antiguos apartamentos Pacheco Domínguez, calle Villalobos) y atiende en horario de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. Karla Richmond

Para la atención unificada de consultas, dudas y no conformidades en trámites administrativos

19 NOV 2021 Gestión UCR

La comunidad universitaria y nacional cuenta desde el pasado 1°. de noviembre con una instancia que asesorará a las personas usuarias de los servicios administrativos de la Universidad de Costa Rica, en relación a consultas, dudas o inconformidades de los distintos procesos de atención y trámites, denominada Unidad de Mejora Continua (UMEC).

Además **canalizará las no conformidades, buscará soluciones efectivas en apego a la normativa institucional, velará por la eficiencia y calidad en los servicios que se ofrecen y desarrollará proyectos de mejora continua.**

Según la resolución R-268-2021, esta unidad funcionará bajo un enfoque de subprocesos mediante los cuales se **coordinarán acciones con las dependencias universitarias en procura de brindar una atención integral y de calidad a las disconformidades manifiestas de las personas usuarias de los servicios.**

De esta manera este proceso será un actor protagónico en el cumplimiento de las políticas de transparencia, rendición de cuentas y la participación de la comunidad universitaria en la solución integral de distintas situaciones.

Eduardo Bravo Ramírez, coordinador de la UMEC, señaló que la importancia de esta unidad recae en velar por el **mejoramiento de la gestión administrativa,** para que sea facilitadora del desarrollo de las actividades académicas en Docencia, Investigación y Acción Social, en procura de la mayor eficiencia, eficacia, oportunidad, transparencia, calidad y mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos.

¿Cómo funciona la UMEC?

Se habilitarán diversas modalidades y medios para la atención de las personas usuarias. Se dispondrá de atención presencial, virtual, correo electrónico, redes sociales, atención telefónica, sitio web y atención personalizada. Para esto se definieron cuatro servicios mínimos:

1. Gestión de Consultas.

Son aquellas dudas e inquietudes externadas por una persona usuaria, referidas principalmente a algún aspecto de orientación sobre servicios en general, horarios de atención, instancias a las que debe acudir para un tema en particular, información sobre de las dependencias institucionales y sus servicios, requisitos para trámites, peticiones, dudas y similares.

2. Atención de disconformidades

Son aquellos planteamientos realizados por la comunidad universitaria que pueden generar oportunidades de mejora y, por lo tanto, ameritan de una intervención planificada por parte de la Unidad de atención a la persona usuaria y mejora continua para corregir el proceso o trámite. Su atención implica una interrelación y verificación sistemática de datos, hechos, evidencias y su respectivo seguimiento hasta la obtención de una respuesta institucional efectiva.

3. Estudios de mejora continua de los servicios

Realizará estudios de mejora en procesos de atención al usuario y mejora de la gestión administrativa en general, con el objetivo de garantizar el desarrollo de las actividades sustantivas de la Universidad con criterios de calidad, efectividad, oportunidad y transparencia. Se realizarán investigaciones de campo, análisis y mapeo de procesos, valoración de opciones de mejora, revisión y rediseño de procedimientos, encuestas de satisfacción y otras metodologías que se puedan aplicar a las distintas situaciones que deban atenderse.

4. Buzón UCR

El Buzón UCR será utilizado como mecanismo de atención virtual de las diferentes consultas, inquietudes y disconformidades por parte de las personas usuarias. Se llevará un registro estadístico que permita medir volúmenes y características de las disconformidades.

Para más información puede ingresar a la página https://transparencia.ucr.ac.cr/unidad-mejora-continua/.

Andrea Marín Castro
Periodista, Oficina de Divulgación e Información
Áreas de cobertura: administración universitaria y artes
andrea.marincastro@ucr.ac.cr