

Libro de Actas  
Consejo de Sede

ACTA No. 14-2022  
SESIÓN ORDINARIA  
CONSEJO DE SEDE

Celebrada por el Consejo de la Sede Regional de San Carlos, el miércoles 15 de junio de dos mil veintidós, a partir de las cuatro y doce minutos de la tarde de manera virtual; con la participación de los siguientes miembros de dicho Órgano Colegiado:

<b>Benhil Sánchez Porras</b>	<b>Presidente Titular</b>
<b>Donald Zepeda Téllez</b>	<b>Representante Sector Docente – Titular</b>
<b>Dennis Valverde Pacheco</b>	<b>Representante Sector Productivo – Titular</b>
<b>Dinnieth Rodríguez Porras</b>	<b>Representante Sector Productivo – Titular</b>

**AUSENTES CON JUSTIFICACIÓN**

<b>Marianela Miranda Araya</b>	<b>Representante Sector Administrativo – Titular</b>
<b>Karina Murcia Barberena</b>	<b>Representante Sector Estudiantil – Titular</b>
<b>Yency Castro Barrantes</b>	<b>Representante Sector Docente – Titular</b>

**ORDEN DEL DÍA**

- I. Bienvenida y aprobación del orden del día
- II. Aprobación del acta
- III. Correspondencia
- IV. Control de acuerdos
- V. Informe sobre las gestiones del Call Center durante la matrícula
- VI. Informe del Decanato
- VII. Asuntos Varios

**ARTÍCULO PRIMERO:**

**BIENVENIDA Y APROBACIÓN DE LA AGENDA**

Se brinda la cordial bienvenida a los señores miembros del Consejo de Sede y se comprueba el quórum, conformado por Donald Zepeda, Dinnieth Cristina Rodríguez, Dennis Valverde y Benhil Sánchez. La sesión se realiza de manera virtual (desde los domicilios). La sesión será grabada con el consentimiento de este Órgano Colegiado para efectos de redacción del acta.

(Nota aclaratoria: Se cuenta con las justificaciones de las personas ausentes.)

Se somete a votación el orden del día y se consulta si hay alguna duda. Los miembros del Consejo de Sede toman el siguiente acuerdo por decisión unánime:

Libro de Actas  
Consejo de Sede

**ACUERDO N°01-14-2022:**

“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria n°14-2022, de la siguiente manera:

- I. Bienvenida y aprobación del orden del día
- II. Aprobación del acta
- III. Correspondencia
- IV. Control de acuerdos
- V. Informe sobre las gestiones del Call Center durante la matrícula
- VI. Informe del Decanato
- VII. Asuntos Varios”.

**ARTÍCULO SEGUNDO:**  
**APROBACIÓN DEL ACTAS**

➤ **Acta extraordinaria N.°12-2022**

Se consulta si existe alguna duda con respecto al acta extraordinaria N.°12-2022. Al no haber observaciones se somete a votación. Los miembros del Consejo de Sede toman el siguiente acuerdo de manera unánime:

**ACUERDO N°02-14-2022:**

“Aprobar el acta extraordinaria N.°12-2022, celebrada el lunes 30 de mayo de 2022”.

➤ **Acta ordinaria N.°13-2022**

Se consulta si existe alguna duda con respecto al acta ordinaria N.°13-2022. Al no haber observaciones se somete a votación. Los miembros del Consejo de Sede toman el siguiente acuerdo de manera unánime:

**ACUERDO N°03-14-2022:**

“Aprobar el acta ordinaria N.°13-2022, celebrada el lunes 01 de junio de 2022”.

**ARTÍCULO TERCERO:**  
**CORRESPONDENCIA**

No hay correspondencia.

**ARTÍCULO CUARTO**  
**CONTROL DE ACUERDOS**

No hay acuerdos pendientes.

**ARTÍCULO QUINTO:**

**INFORME SOBRE LAS GESTIONES DEL CALL CENTER DURANTE LA MATRÍCULA**

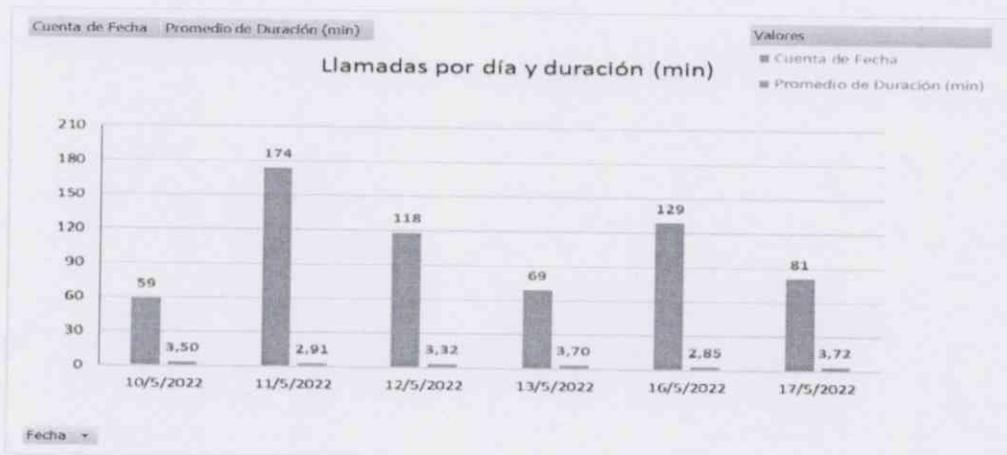
Se da la bienvenida al señor David Vargas, profesional de apoyo al Decanato, labora en temas de Planificación y en las comisiones para presentar a manera de información las gestiones del Call Center, durante la matrícula.

El señor David Vargas presenta los resultados del Call Center durante la matrícula del segundo cuatrimestre en la Sede San Carlos, en las fechas del 10 al 13 y del 16 al 17 de mayo de 2022, matrícula ordinaria y extraordinaria.

Se recibió un total de 630 llamadas. En el cuadro se puede observar la cantidad de personas que colaboraron según los días, la mayoría fueron académicos quienes cuentan con un tiempo o tiempo y medio, laborando en la Universidad.

Día	N.º Colaboradores
Martes 10 de mayo	8
Miércoles 11 de mayo	9
Jueves 12 de mayo	6
Viernes 13 de mayo	5
Lunes 16 de mayo	5
Martes 17 de mayo	2

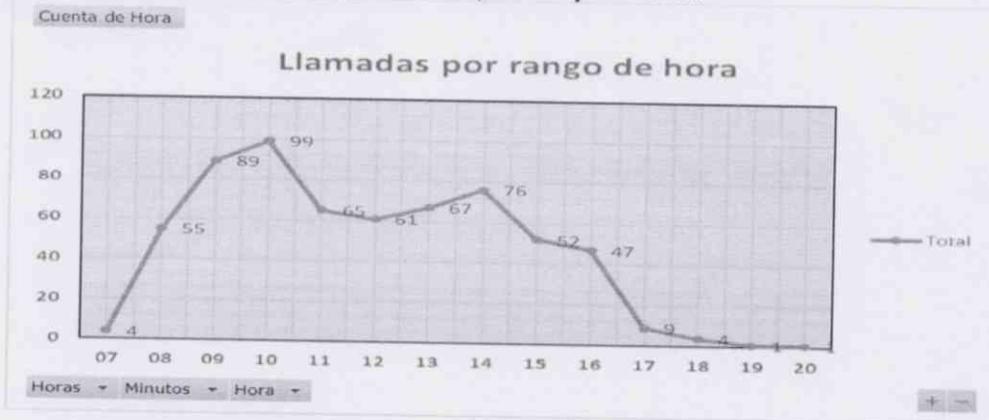
Se puede apreciar la cantidad de llamadas por día y su duración, desde el 10 de mayo hasta el 17 de mayo.



Libro de Actas  
Consejo de Sede

En el gráfico se puede observar que la cantidad de llamadas del día diez, la cual fue de cincuenta y nueve, el 11 fue de 174 y así sucesivamente, se puede ver picos del 11, el \*cinco fue la mayor cantidad de llamadas contestadas (\*lo correcto es el 11), la línea color naranja del gráfico (línea pequeña) se refiere al tiempo de atención de la llamada: 3.50 minutos, 2.91 minutos, al final el promedio fue de 3.22 minutos de duración de la llamada promedio en cuanto a las llamadas de matrícula.

En el siguiente gráfico se puede ver por franja horaria:



En la franja de 10:00 am a 3:00 pm se presenta el mayor volumen de llamadas totales.

Se puede observar de 7:00 am a 8:00 am, de 8:00 am a 9:00 am, la mayor cantidad de llamadas es de 10:00 am a 3:00 pm, haciendo el pico de llamadas más alto, en las horas de mediodía, se puede apreciar en cual periodo del día se recibe la mayor cantidad o volumen de llamadas.

Se muestra el modelo matemático que se utilizó para estimar:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

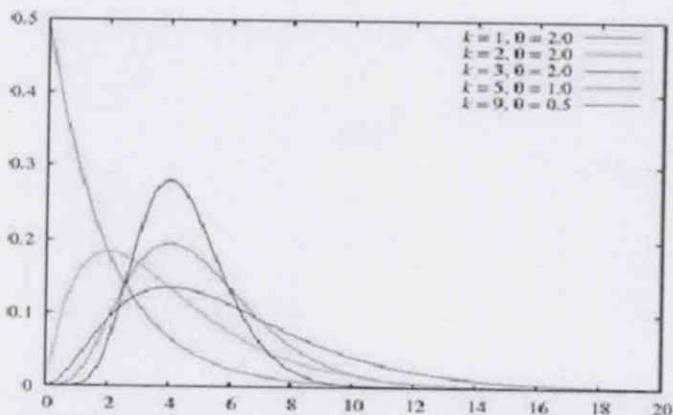
-----

-----

-----

-----

Libro de Actas  
Consejo de Sede



**Distribución de Erlang**

1. El número de llamadas esperadas.
2. El lapso de tiempo.
3. El tiempo promedio de atención al usuario o AHT.
4. El nivel de servicio objetivo o NS.
5. El tiempo máximo de espera.

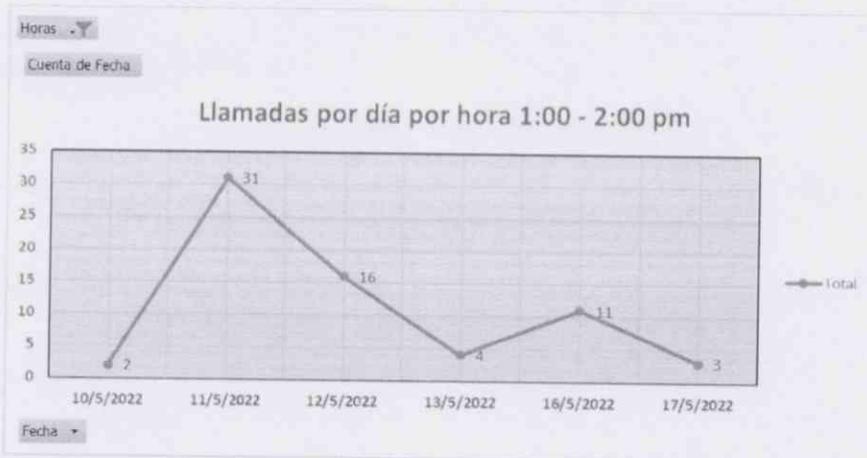
**DEFINICIÓN**

Donde se muestra la carga de trabajo, se toma en cuenta las llamadas esperadas, el lapso, el promedio de atención, el nivel de servicio, tiempos de espera; no es un simple cálculo matemático de un nominador y denominador, sino que se utiliza un modelado matemático para hacer esta estimación de lo que se va a ver con respecto a la carga de trabajo, con los parámetros de niveles de servicio, llamadas esperadas y tiempos de espera.

Estos cálculos se hicieron con los periodos pico, para protegerse, se puede observar que los periodos pico fueron de 10:00 am a 11:00 am, con veintinueve llamadas y de 1:00 pm a 2:00 pm con treinta y una llamadas, en promedio se atendió treinta y una llamadas en periodo pico.



Libro de Actas  
Consejo de Sede



Luego se agregó la información en la calculadora de Erlang, la cual aplica ese modelo matemático, ya teniendo el AHT (Average Handle Time) que toma en cuenta el tiempo de llamada, el tiempo para contestar la llamada, donde se fijó un tiempo aproximado de diez segundos; todos esos datos se deben agregar dentro del modelo para hacer la estimación y un tiempo administrativo o después de la llamada, para documentarla, (aproximadamente de treinta segundos) todo eso da un total de 233.22 segundos con el ACD como tiempo promedio, la cantidad de llamadas por intervalo es de 30 minutos, porque el modelo trabaja con ese intervalo es de 16 y pico, es importante tomar en cuenta que 16 pico quiere decir que nos estamos protegiendo, obviamente hay periodos de 8:00 am a 9:00 am o de 4:00 pm a 5:00 pm que son flojitos de mucho menos llamadas, que son mucho menos, por eso hay que protegerse con los periodos pico y no dejar descubierto el Call Center; el tiempo de servicio es de 10 segundos y el tiempo de espera límite es el mismo que el HOLD de unos 10 segundos para contestar la llamada, no podemos obviar este tiempo porque no es un robot que contesta al segundo, sino que dimos aproximadamente 10 segundos; el nivel de servicio es de un 80%, que es un nivel de servicio promedio, es decir, el 80% de las llamadas se atienden antes de los 10 segundos y un porcentaje de auxiliares del 12%, todo esto da los datos que se muestran en la tabla siguiente, con los niveles de servicio y nos da el staff o la gente requerida, por ejemplo, entre cinco o cuatro personas para un nivel de servicio de 94%, lo cual es bastante bueno, se requiere siete personas para casi el 100%, se estima que aproximadamente para este volumen de llamadas y ese nivel de servicio se requiere seis personas, para un nivel de servicio 94% que es bastante bueno, este fue el estimado que por cierto fue muy parecido a la cantidad de personas que se usó en promedio durante estos cinco días, curiosamente quedó muy similar.



Libro de Actas  
Consejo de Sede

La mayor cantidad de llamadas fue de un 23% para becas, 17% de información general (preguntando sobre horarios, fechas y otros asuntos muy generales) que inclusive se pueden averiguar fácilmente en la página; un 13% de cuestiones de Tesorería como: aranceles, pagos que pertenecen a esta área, 11% sobre carreras y cupos y así sucesivamente; lo que se puede destacar es que muchas de las llamadas correspondían a becas y la parte de pagos o aranceles de la Tesorería y becas.

Entre las recomendaciones, ya con los resultados las cuales son para el Call Center, están:

- Hacer ensayos, pruebas y simulaciones antes de los periodos de matrícula.
- Establecer un número de extensión fija por agente, para dar mayor seguimiento.
- Dar una inducción al estudiante sobre el *call center* (funciones y alcance), esto fue una recomendación del área de Tecnologías de la Información (TI), que ellos sepan cómo funciona un Call Center porque a veces no entienden.
- Incluir en el archivo de control de llamadas la categoría y extensión.
- Trabajar con un mismo grupo de colaboradores en la manera de lo posible, eso es muy importante pero no siempre se va a poder, es un tema que se debe ver más adelante porque no siempre se puede tener a la misma persona (esto sería lo correcto, por un asunto de expertiz para atender mejor las llamadas).
- Agregar información básica de los procesos de Becas y Tesorería a la capacitación, esto es un punto sumamente importante porque como vieron el 17% de las llamadas fue para asuntos de estos departamentos, por lo que, se le pidió información a estas áreas, ya se cuenta con los datos de la Tesorería, sobre un resumen de generalidades para incluirlo en la próxima capacitación, la cual corresponde al tercer cuatrimestre, estaría haciendo falta los datos de becas, pero para la próxima inducción se tendrá el apoyo de estas áreas.
- Coordinar con las áreas con suficiente tiempo la disponibilidad del recurso humano, para poder contar con el personal.

Toma la palabra el señor Dennis Valverde para comentar que le parece interesante tener medida toda esta información, cuando uno tiene la información y se puede comparar es la única forma para saber si se va mejorando en temas de rendimientos y demás, aprovecha para consultar ¿hay alguna estadística con respecto a la conformidad de los estudiantes o de la población en general con respecto al servicio? porque además de comparar la efectividad, también sería bueno hacer ajustes en función al feedback que puedan dar a las personas.

El señor David Vargas contesta, con respecto a la satisfacción del estudiante referente a la atención no hay exactamente una medición puntual, que sería bueno incluir esta sugerencia, pero sí tenemos un feedback de los agentes, las personas que atendieron el Call Center informaron que varios estudiantes o varias personas (esto está incluido en el

Libro de Actas  
Consejo de Sede

nuevo formulario, porque se va a estimar también el porcentaje de las personas que llaman de otras Sedes) indicaron que la respuesta es que en primer lugar les gusta cómo se les atiende acá y segundo que en otros lugares no los atienden, por eso llaman acá porque sí les ayudan; esto nos da una pequeña luz del trabajo que se está haciendo en el Call Center, pero no se cuenta con una estadística sobre la satisfacción.

El señor Benhil Sánchez se dirige a David Vargas y le solicita tomar en cuenta la mejora sugerida por el señor Dennis Valverde.

El señor David Vargas menciona sobre evaluar la calidad de la atención.

Dennis Valverde agrega, se realiza este análisis de rendimiento lo cual es espectacular, más bien es súper interesante porque no sabía qué se medía a nivel de un Call Center, el tema es que cuando se cuenta con esta información se puede tomar decisiones, vamos bien o vamos mal, vamos a ponerle más ganas, vamos a abrir más líneas, pero muchas veces esas medidas podrían ser apropiadas o no apropiadas, sabiendo si la gente está realmente feliz con el servicio que se está dando, entonces es un complemento a la hora de tomar decisiones.

Toma la palabra el señor Donald Zepeda para consultar ¿al finalizar la llamada se le indica que toda esa información está en las plataformas de la Universidad?, porque está bien brindar el servicio y que se les indique, pero también es importante mencionar que ellos pueden buscar esta información o que tengan que leer, porque muchas veces lo más fácil es llamar y que le digan, aclara no es porque no se esté haciendo bien, pero ellos pueden buscar ese tipo de información en las diferentes páginas, todo lo que ustedes indican y les dice tiene que estar completamente en cada página o el proceso actualizado, por ejemplo, llamaron a preguntar por las becas, supone que debe de estar en la parte de Vida Estudiantil todo el proceso correcto, porque como especialista se debe tener cuidado ya que están manejando toda la información, por ejemplo: becas, Tesorería, Registro e incluso hasta las carreras, siendo como un mundo, a manera de aclaración, está bien indicarles, pero también mencionar que pueden buscarlo en la página; desconoce si se está indicando.

El señor David Vargas contesta, en la guía de capacitación del Call Center se ha hecho mucho énfasis que se les enseñe a los estudiantes a utilizar la página, porque la información está en la página, la idea es que cada vez las preguntas no sean sobre fechas, horarios que están en la página sino incentivarlos a buscar, se les dice el link al que pueden ingresar, por ejemplo, para localizar información de Registro, sobre la matrícula, se les guía para acostumarlos poco a poco a utilizar la página, muchas veces lo que sucede es que no la encuentran.

Libro de Actas  
Consejo de Sede

Se consulta si hay algún otro comentario, al no haber se agradece al señor David Vargas, por el tiempo y felicitarlos por el esfuerzo en esta comisión, vamos para adelante, la idea es estar preparados para la matrícula del primer ingreso de 2023, que sería durante el mundial.

**ARTÍCULO SEXTO:**  
**INFORME DEL DECANO**

El señor Benhil Sánchez aclara que el informe del Decano se hizo llegar con anticipación. Es importante mencionar que se defendió el presupuesto (2023) con todas las necesidades y lo que se ha visto, apoyando el proceso que se venía trabajando en cada una de las unidades ejecutoras, los compañeros de Presupuesto nos felicitaron porque era un proceso durante dos días y se logró completar en una mañana (de cuatro horas), cree que fue bastante positivo, sobre todo porque lograron entender que se hizo un ejercicio bastante exhaustivo previo para tener ubicada la información, inclusive pasaron los compañeros que iban a apoyar en esta parte y todo salió muy bien, ahora lo que se espera es que pase los filtros de la regla fiscal, para que después no solo pasen y analizarlo también nosotros; el tema es muy sencillo, tenemos muy poco dinero para hacer muchas cosas, se agregó un poco más de presupuesto y lo verán después con respecto al tema de construcción y también al diseño, se está haciendo los esfuerzos para continuar con todas las necesidades que tiene la Sede (se aclara que corresponde al periodo 2023), no se ha presentado al Consejo porque todavía se está analizando.

También se realizó una reunión con los compañeros de la Estrategia junto con los compañeros de URCOZÓN, que representan la Clínica Empresarial, para ver los puntos en los cuales se puede colaborar con este esfuerzo que se hace desde URCOZÓN y sobre todo con capital externo, para poder apoyar a ciertas cooperativas; se aprovechó para hacerles ver algunas debilidades y oportunidades de apoyo desde el Trabajo Comunal Universitario (TCU), como primera etapa, lo cual también es muy importante e incursionar en el tema social que desde hace mucho tiempo venimos trabajando muy bien, pero hay que continuar con este esfuerzo, posiblemente, se verá que tan profundo se puede llegar en ese sentido.

Otro punto muy importante, se tuvo que normalizar un poco el tema de los horarios para el área de Investigación, lo cual ha sido muy positivo ya se arrancó con La Escuelita, creada con el apoyo de la Coordinación de Docencia, la Coordinación de Investigación, los proyectos que tenemos de Investigación en Docencia y sobre todo con el Centro de Formación (CFPTE), donde se creó un curso en el cual se va a apoyar a las personas que quieren empezar a investigar, para formar el proyecto y evitar aquella situación presentada en el Consejo y que muchos de ustedes les molestó, por ende, atendiendo las sugerencias se creó esta Escuelita y la intención es que al final se pueda tener los proyectos terminados, que la formulación como tal para el 2024 esté lista posiblemente

Libro de Actas  
Consejo de Sede

en septiembre – octubre, y no se tenga que andar corriendo, lo cual es importante para que lo tomen en cuenta, además, que va avanzando muy bien.

Aunado a ello se tuvo una reunión para atender el tema de becas, con el propósito de organizarnos para el próximo año, este tema también es muy importante, se debe estar analizando porque es un condicionante inclusive para asuntos presupuestarios.

Hay algunas discusiones con respecto a los directores y directores de carrera que trabajan como docentes en sus mismas carreras, para lo cual se genera una estrategia, ya que Recursos Humanos cuestiona el nombramiento de ellos en las mismas carreras, por lo que, se tiene una estrategia y se cree ilógico, pero aún no se ha recibido ningún informe claro y más bien nos adelantamos para tener todo en orden, por ende, se creó una especie de apoyo en ese sentido.

Se ha participado en las sesiones del Consejo Universitario, como mencionó se han estado aprobando ciertos asuntos importantes. Una situación significativa es que ya se aprobó la segunda carrera: Gestión de Servicios Compartidos, ya está en CONARE y está a poco tiempo de tenerla en nuestra promoción para el 2023, en consecuencia, ya se tendría dos carreras nuevas aprobadas: Mantenimiento Agroindustrial y Gestión de Servicios Compartidos, se está a la espera que Currículo nos mande la aprobación de la tercera carrera y también está: Ingeniería en Tecnologías de la Información (ITI), pero esta última no se ha logrado agregar en la programación del próximo año, porque nos cuestionaron el tema del Programa de Inglés para el Trabajo (PIT), se está buscando cómo solucionar ese problema para poder avanzar y tenerlo en la oferta académica, al menos en este punto el señor Rector se comprometió a apoyarnos.

Se ha buscado que también haya una socialización del tema del clúster con las carreras, así que, se han hecho varias reuniones, una se hizo directamente con los clúster en general y en la semana antepasada también estuvieron los cluster manager con dos carreras en la Sede. Ha sido muy importante para que las personas conozcan cómo funciona y tal vez visualicen cómo vincularse con el apoyo de estas iniciativas que son muy importantes.

Comentarles también que se sigue con la lucha de visualizar qué pasa con la Universidad; hay un asunto muy importante con respecto a la Ley de Empleo Público, las universidades están obligadas a mantener un régimen interno de empleo público, hay que recordar que la UTN es completamente distinta a las otras universidades, somos completamente verticales, aquí no hay escuelas, no hay facultades; hay carreras, Decanatos, Rectoría, sinceramente comenta que ha llegado información de parte de CONARE, donde tratan de acomodarnos a su misma estructura donde prácticamente desaparece esta instancia

Libro de Actas  
Consejo de Sede

por ejemplo, el Consejo de Sede y entonces se están haciendo todas las recomendaciones respectivas para que sean tomadas en cuenta dentro del organigrama que se merece.

También han sucedido situaciones a nivel interno, durante esta semana hubo una reunión con el presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) en el Consejo Ejecutivo Ampliado, que tiene a la Unidad Regional Huetar Norte acerca de lo que es propiamente la movilidad eléctrica; posteriormente tuvo una reunión con el señor presidente Ejecutivo, un poco más personalizada para hablar de varios temas y ver cómo vincular a la Universidad con el INA de tal manera de contar con una oferta compartida en la región, por lo cual, también ha sido muy importante esta reunión del lunes.

Ayer fue un día muy ajetreado, se realizó la reunión del Consejo de Rectoría donde se comentó algunos temas relacionados con la contratación.

Una gran alegría contarles que ya se publicaron los resultados del plebiscito, donde fue un rotundo sí, realmente muy complacidos del apoyo de toda la población votante del plebiscito, en realidad nunca entendimos por qué habían fuerzas que estaban en contra, si más bien beneficiaba tanto a la Universidad porque eran condiciones que estaba solicitando La Contraloría, como también la oportunidad de los concursos internos para que muchos de los compañeros y compañeras tengan un poco más de seguridad en la Universidad.

Se han realizado varias reuniones con el sector productivo, para ver otros horizontes de para la Universidad y otras fuentes de servicio, además, por supuesto se reunió con la Agencia para el Desarrollo, la cual se realizó al final de la tarde. Como pueden observar se han estado atendiendo temas más estratégicos que cualquier otra cosa, menos operativos, pero cree que la Universidad va caminando de manera muy positiva.

Se comenta que en reunión de la presentación de la carrera Gestión de Servicios Compartidos, La Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), nos hizo el comentario de felicitación para la UTN, pero especialmente para la Sede San Carlos, donde se ha logrado visualizar de una manera muy exitosa a la hora de vincularse con los sectores estratégicos de desarrollo regional, entonces, no se debe sentir que ya se haya llegado a una meta, pero sí nos indica que vamos por buen camino.

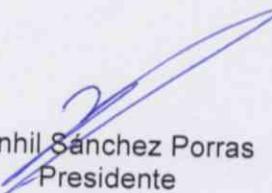
El señor Decano consulta si hay alguna duda con los puntos del informe.

Libro de Actas  
Consejo de Sede

**ARTÍCULO SÉTIMO:**  
**ASUNTOS VARIOS**

No hay asuntos varios. Se agradece el espacio.

Finaliza la sesión a las cuatro y cuarenta y dos minutos de la tarde.



Benhil Sánchez Porras  
Presidente



-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----