



MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

CONSEJO NACIONAL DE ENSEÑANZA SUPERIOR UNIVERSITARIA PRIVADA

**Manual de Proceso “ Gestión administrativa para la
atención de incidencias en las diferentes
dependencias de CONESUP”**

Marzo, 2026

Nombre De La Dependencia: Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP) / Departamento de Gestión Administrativa.		Código: CONESUP-DGA- PROC07-2026
Macroproceso:		Versión: 01
Procesos: 1. Gestión administrativa para la atención de incidencias en las diferentes dependencias de CONESUP		
Elaborado Por: Departamento De Gestión Administrativa	Aprobado Por: MBA. Alejandro Cascante Calvo, Jefe del Departamento de Gestión Administrativa	Fecha De Aprobación: Marzo, 2026
Revisado Por: Sharon Valladares Navarro Depto. Control Interno y Gestión de Riesgo / Dirección de Planificación Institucional.	Avalado Por: MBA. Juan Ricardo, Director, Dirección Ejecutiva, CONESUP	
Objetivo: Establecer un proceso para garantizar la correcta gestión y resolución de incidencias que se presenten en las diferentes dependencias de CONESUP, asegurando que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos para mantener la eficiencia y eficacia en la administración de los trámites y solicitudes.	Indicador asociado: $Z = (X / Y) * 100\%$ Z = Porcentaje de cumplimiento en la atención de incidencias en tiempo y forma. X = Total de incidencias resueltas en tiempo y forma. Y = Total de incidencias registradas en el sistema.	
Alcance: El proceso inicia con la recepción y validación del reporte de la incidencia por parte de la Coordinadora, Área Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa. Continúa con su registro, formalización y gestión mediante un oficio. El procedimiento finaliza con el seguimiento realizado por la Coordinadora Área Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa, hasta el cierre satisfactorio de la incidencia, la notificación al usuario y el resguardo de la documentación en OneDrive, garantizando control, trazabilidad y respaldo institucional.		
Responsables:		
Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa (DGA):		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisa el oficio de gestión de incidencia elaborado por la Coordinadora. • Solicita correcciones en caso de que el oficio no cumpla con los requerimientos. • Firma digitalmente el oficio una vez validado. • Remite el oficio firmado a la Coordinadora para su posterior notificación al administrador del edificio. 		
Coordinadora del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa:		
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el reporte de la incidencia por correo electrónico, llamada telefónica o presencial. • Solicita al usuario la formalización del reporte mediante formulario en línea. • Verifica el registro de la incidencia en el Excel de control interno. • Elabora el oficio para gestión de la incidencia. • Remite el oficio a la Jefatura del DGA para revisión y firma. • Una vez firmado, notifica al Administrador del Edificio del Departamento de Servicios Generales. • Mantiene comunicación directa con el administrador para coordinar la atención de la incidencia. • Documenta las acciones tomadas y realiza seguimiento continuo hasta el cierre satisfactorio de la incidencia. • Informa al usuario del CONESUP sobre la resolución del caso. • Archiva toda la documentación en la carpeta compartida en OneDrive. 		

Personal de la Dirección de Servicios Generales (Administrador del Edificio):

- Recibe el oficio firmado con el detalle de la incidencia.
- Ejecuta las acciones necesarias para la atención y resolución de la incidencia.
- Se coordina con la Coordinadora del Área Trámites al Estudiante durante todo el proceso de resolución.

Departamentos y Áreas Internas del CONESUP:

- Reportan las incidencias mediante los canales establecidos (correo, teléfono o presencial).
- Brindan información complementaria si la Coordinadora la solicita.
- Son informados del cierre del caso una vez resuelta la incidencia.

Marco Legal:

- Organización Administrativa de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP). Decreto 35941-MEP
- Reglamento General del Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada Decreto Ejecutivo N°44019-MEP
- Ley N° 6693 Ley de creación del Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada.
- Ley N° 2, Código de Trabajo
- Ley N° 5395, Ley General de Salud
- Ley N° 7983, Ley de Protección al Trabajador
- Ley N° 6727, Ley de Riesgos del Trabajo
- Reglamento General sobre Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto Ejecutivo N° 39407-MTSS)
- Reglamento de Comités de Salud Ocupacional (Decreto Ejecutivo N° 18379-TSS)
- Reglamento de Salud Ocupacional (Decreto Ejecutivo N° 14093)

Definiciones:

- **Incidencia:** Situación reportada dentro de las instalaciones del CONESUP que afecta la limpieza, seguridad, infraestructura, salubridad o el entorno general, y que requiere atención administrativa inmediata.
- **Seguimiento:** Proceso de control y supervisión realizado desde la recepción de la incidencia hasta su resolución y cierre satisfactorio, incluyendo la documentación de las acciones realizadas.
- **Formulario de incidencia:** Herramienta digital que permite al usuario registrar de forma oficial una incidencia para su adecuada gestión y trazabilidad.
- **Oficio de gestión:** Documento elaborado por el Área Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa, que describe la incidencia y se dirige al Administrador del Edificio para su atención.
- **Administrador del Edificio:** Funcionario responsable de coordinar y ejecutar la atención de incidencias relacionadas con infraestructura, limpieza u otros aspectos físicos del edificio institucional.
- **Usuario del CONESUP:** Persona funcionaria o colaboradora que reporta una incidencia en su área de trabajo dentro de las dependencias del CONESUP.

Abreviaturas

1. **CONESUP:** Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada
2. **MEP:** Ministerio de Educación Pública.
3. **DGA:** Departamento de Gestión Administrativa.

Descripción del procedimiento

1. Gestión administrativa para la atención de incidencias en las diferentes dependencias de CONESUP

1.1. El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa recibe, de parte del personal de las distintas dependencias del CONESUP, el reporte de una incidencia relacionada con limpieza, infraestructura, condiciones de salubridad u otras situaciones que afecten el entorno institucional.

1.1.1. Si el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa recibe el reporte de incidencias mediante correo electrónico institucional (Anexo N.º 1), registra directamente la información en la base de datos control interno de incidencias (Anexo N.º 3). Seguir con el paso 1.3.

1.1.2. Si el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa recibe el reporte de incidencias de forma presencial, Seguir con el paso 1.2.

Nota aclaratoria: Las incidencias que requieren atención incluyen: derrames de líquidos o sustancias que representen riesgos; daños en la infraestructura o instalaciones que afecten la seguridad; presencia de plagas que comprometan la higiene; olores inusuales que indiquen posibles contaminaciones; acumulación excesiva de residuos que altere la limpieza del entorno; y necesidades urgentes de limpieza fuera del cronograma establecido.

1.2. El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa, solicita al remitente que se formalice la comunicación mediante el envío de un correo electrónico institucional que documente la incidencia. Este correo tiene como finalidad dejar constancia del incidente y asegurar su trazabilidad, seguir paso 1.1.1

1.3. El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa analiza si la incidencia corresponde a la competencia del Departamento de Gestión Administrativa.

1.3.1. Si la incidencia no corresponde a la competencia del Departamento de Gestión Administrativa, el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa remite mediante correo electrónico institucional el reporte a la instancia responsable, con copia a la Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa y a la persona que realizó el reporte, con el fin de informar sobre la reubicación del trámite. Seguir paso 1.22 **Fin del procedimiento.**

1.3.2. Si la incidencia sí corresponde a la competencia del Departamento de Gestión Administrativa, el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa revisa el reporte, seguir paso 1.4

1.4 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa revisa que el reporte contenga los elementos necesarios para su atención: información de contacto del solicitante, descripción detallada de la situación y documentación relevante.

1.4.1 Si el reporte está completo, Seguir con el paso 1.7.

1.4.2 Si el reporte está incompleto, El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa solicita al personal de las distintas dependencias del CONESUP la información faltante por medio de correo electrónico institucional. Seguir con el paso 1.5

1.5 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa revisa en el correo electrónico, si recibió completa la información solicitada por parte del personal de las distintas dependencias del CONESUP.

1.5.1 Si la información está completa, Seguir con el paso 1.7.

1.5.2 Si la información está incompleta, Seguir con el paso 1.6.

1.6 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa no recibe respuesta en el plazo de 5 días hábiles, informa la situación a la Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa y se da el cierre de la gestión por falta de insumos y le comunica por medio del correo electrónico institucional al solicitante el cierre por falta de insumos. Seguir paso 1.22 **Fin del Procedimiento**

1.7 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa remite al solicitante que reportó la incidencia, mediante correo electrónico institucional, el enlace al Formulario de Registro de Incidencias Institucionales (Anexo N.º 2), con el fin de formalizar el registro de la incidencia y asegurar su adecuada trazabilidad y atención por parte del Departamento.

1.8 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa revisa la base de datos de control interno de incidencias (Anexo N.º3), la cual recibe automáticamente los datos del Formulario de Registro de Incidencias Institucionales (Anexo N.º 2).

1.9 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa revisa si el reporte ingresado por el solicitante fue efectivamente registrado en la base de datos.

1.9.1 Si el reporte fue registrado, Seguir con el paso 1.11

1.9.2 Si el reporte no fue registrado, seguir con el paso 1.10

1.10 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa contacta al solicitante mediante correo electrónico institucional para que realice su registro y se le reenvía el enlace para su llenado. Seguir con el paso 1.9

1.11 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa, elabora el oficio (Anexo N.º4) para solicitar formalmente la atención de la incidencia al Administrador del Edificio de la Dirección de Servicios Generales.

1.12 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa remite mediante correo electrónico institucional el oficio (Anexo N.º4) a la Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa para su revisión y firma.

1.13 La Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa recibe, mediante el correo electrónico institucional, el oficio (Anexo N.º 4) elaborado por el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa, y procede a revisarlo.

1.13.1 Si el oficio (Anexo N.º 4) no está correcto, la Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa devuelve el oficio a el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa mediante el correo electrónico institucional para que realice las correcciones necesarias. Seguir con el paso 1.11

1.13.2 Si el oficio (Anexo N.º 4) está correcto la Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa procede a firmar digitalmente el oficio (Anexo N.º 4) y lo remite, por medio de correo electrónico institucional, a el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa, para gestionar. Seguir con el paso 1.14

1.14 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa recibe el oficio (Anexo N.º 4) y notifica por medio de correo electrónico institucional, al Administrador del Edificio de la Dirección de Servicios Generales sobre la incidencia, adjuntando: el oficio (Anexo N.º 4) firmado, el cual contiene la descripción detallada de la situación, los requerimientos específicos y la información de contacto del solicitante.

Nota aclaratoria: La Dirección de Servicios Generales ha mantenido una respuesta oportuna y constante a las gestiones realizadas por el Departamento de Gestión Administrativa, por lo que se considera que la comunicación es directa y efectiva en todos los casos.

1.15 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa realiza el seguimiento a cada incidencia, para verificar que la atención se ejecute, conforme a los compromisos adquiridos y el oficio emitido (Anexo N.º 4).

1.16 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa mantiene comunicación directa con el Administrador del Edificio de la Dirección de Servicios Generales, por medio de correo electrónico institucional, para conocer el estado de la gestión.

1.17 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa revisa el registro digital de incidencias almacenado en OneDrive para verificar que se han documentado las acciones realizadas por el Administrador del Edificio.

1.17.1 Si la información está completa y evidencia la atención de la incidencia, Seguir con el paso 1.18

1.17.2 Si la información no está completa o no evidencia la atención de la incidencia, el Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa solicita mediante el correo electrónico institucional al Administrador del Edificio de la Dirección de Servicios Generales la actualización del Registro Digital de Incidencias. Seguir con el 1.16

1.18 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa lleva un control del estado de atención de cada incidencia mediante la base de datos interna denominada "Incidencias" (ver Anexo N.º 3), la cual se actualiza conforme al avance de la gestión.

1.19 La Coordinadora del Área Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa verifica si la incidencia ha sido resuelta.

1.19.1 Si la incidencia ha sido resuelta la Coordinadora del Área Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa notifica solicitante que reportó la incidencia, mediante correo electrónico institucional, sobre la resolución del caso y las acciones ejecutadas. Y se realiza el cierre en la base de datos. Seguir con el paso 1.20

1.19.2 Si la incidencia aún no ha sido completamente resuelta, la Coordinadora del Área Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa mantiene comunicación con el solicitante mediante correo electrónico institucional para informarle que la situación permanece en seguimiento y se encuentra en proceso de atención por parte de la Dirección de Servicios Generales. En estos casos, no se realiza el cierre en la base de datos hasta recibir confirmación de resolución. Seguir con el paso 1.15

1.20 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa documenta, en un registro interno en OneDrive, las acciones ejecutadas por el Administrador del Edificio de la Dirección de Servicios Generales. Esta documentación incluye los pasos realizados, tiempos de respuesta, comunicaciones sostenidas y la evidencia que respalda la resolución de la incidencia, con el fin de garantizar trazabilidad y control institucional.

1.21 El Coordinador del Área de Trámites al Estudiante del Departamento de Gestión Administrativa consolida toda la documentación relacionada con la atención de la incidencia en el expediente digital del caso, almacenado en OneDrive (Anexo N.º 5). Esto incluye el oficio (Anexo N.º 4), los registros de seguimiento, la comunicación sostenida con la Dirección de Servicios Generales y cualquier otro producto recibido como parte de la atención, garantizando trazabilidad, control institucional y cumplimiento del procedimiento.

1.22 Fin del procedimiento

Documentos de referencia:

- Manual Institucional del Sistema de Control Interno

Anexo n°2

Formulario de Registro de Incidencias Institucionales (Microsoft Forms)

Formulario de Registro de Incidencias – CONESUP

1. Información del Solicitante

- Tipo de pregunta: Respuesta corta
- Nombre Completo: (Campo de texto - obligatorio)
- Cargo o Relación con CONESUP: (Campo de texto - obligatorio)
- Dependencia o Área: (Campo de texto - obligatorio)
- Correo Electrónico: (Campo de texto - validación de correo electrónico - obligatoria)
- Teléfono de Contacto: (Campo de texto - validación de número - obligatoria)

2. Información de la Incidencia

- Fecha y Hora de la Incidencia: (Campo de fecha y hora)
- Ubicación específica de la incidencia: (Campo de texto)

✓ Tipo de Incidencia (Selección múltiple):

- Derrame de líquidos o sustancias peligrosas
- Daños en infraestructura o instalaciones
- Presencia de plagas
- Olores inusuales
- Acumulación extraordinaria de residuos
- Necesidad urgente de limpieza fuera del cronograma
- Otro (Especificar): (Campo de texto si se selecciona esta opción)

📄 Descripción detallada de la incidencia: (Campo de párrafo largo para ingresar detalles)

3. Evidencia Adjunta

📎 Adjuntar archivos (Activar opción para subir imágenes, documentos u otros archivos relevantes)

4. Confirmación y Envío

- ✓ Aceptación de veracidad de la información: (Casilla de verificación - obligatoria)
- 📄 Declaro que la información proporcionada es verídica y completa.
- 📅 Fecha de Envío: (Campo de selección de fecha - automática o manual)

Instrucciones Finales:

- ✓ Una vez completado el formulario, recibirá un correo de confirmación.
- ✓ La Coordinadora del Área Trámites al Estudiante de Gestión Administrativa revisará la incidencia y dará seguimiento.
- ✓ Se le notificará sobre el estado y resolución de la incidencia.

Anexo N° 3

Base de Datos de Control Interno de Incidencias

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Nombre Completo:	Cargo o Relación con CONESUP:	Dependencia o Área:	Correo Electrónico:	Teléfono de Contacto:	Fecha y Hora de la Incidencia:	Ubicación específica de la Incidencia:	Tipo de Incidencia:	Otro (Especificar): (Campo de texto si se selecciona esta opción)	
1										
2										
3										
4										
5										

Anexo n° 4

Oficio para atención de incidencias

Día, mes, año
 CONESUP-DGA-OF-xxxx-año

Para: [Nombre del Administrador]
 De: [Nombre de la Coordinadora]

Asunto: Solicitud de Gestión para Resolución de Incidencia

Estimado(a) [Nombre del Administrador],

Por medio de la presente, se informa sobre una incidencia reportada en nuestras instalaciones, la cual ha sido registrada en el sistema de control interno denominado "Incidencias". A continuación, se detalla la información correspondiente:

1. Información de la Incidencia:

- Fecha de Reporte: [Fecha de la incidencia]
- Número de Registro: [Número de incidencia en el sistema]
- Ubicación: [Dependencia o área afectada]
- Descripción del Problema: [Breve descripción del problema reportado]
- Persona que Reporta: [Nombre y datos de contacto]

2. Documentación Adjunta:

- Detalle de la documentación Adjunta

Con base en la información proporcionada, se solicita su colaboración para la pronta gestión y resolución de la incidencia mencionada. Agradecemos que se tomen las acciones necesarias en el menor tiempo posible para garantizar la seguridad y el adecuado funcionamiento de las instalaciones.

Se solicita mantener comunicación directa con esta coordinación para el seguimiento del caso y notificar sobre cualquier requerimiento adicional que facilite su resolución.

Agradecemos su pronta atención a este asunto. Quedamos atentos a sus observaciones o indicaciones adicionales.

Atentamente,







[Nombre del Jefe del DGA]
 Jefatura del Departamento de Gestión Administrativa
 CONESUP

























Elaborado por: [Nombre del Coordinador(a)]
 Archivo

Anexo n° 5

Carpeta De Incidencias en One Drive

OneDrive > Diego Andres, Ministerio de Educación > Incidencias >

    |  Ordenar ▾ |  Ver ▾ | ...

Nombre	Estado	Tipo
 Incidencias Abril		Carpeta de archivos
 Incidencias Agosto		Carpeta de archivos
 Incidencias Diciembre		Carpeta de archivos
 Incidencias Enero		Carpeta de archivos
 Incidencias Febrero		Carpeta de archivos
 Incidencias Julio		Carpeta de archivos
 Incidencias Junio		Carpeta de archivos
 Incidencias Marzo		Carpeta de archivos
 Incidencias Mayo		Carpeta de archivos
 Incidencias Noviembre		Carpeta de archivos
 Incidencias Octubre		Carpeta de archivos
 Incidencias Septiembre		Carpeta de archivos