

UNA-R-RESO-377-2016

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, Rectoría a las nueve horas del día primero de noviembre del dos mil dieciséis.

“RESULTANDO QUE:

1. El Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, entre otras cosas:
 - a. Establece la *excelencia* como uno de los valores que sustentan el quehacer universitario. Este valor se entiende como “la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en el quehacer académico y la gestión institucional.” (Artículo 2, Valores, Estatuto Orgánico, Universidad Nacional, 2015).
 - b. Otorga al Consaca competencia para promover, integrar y coordinar el quehacer académico de la Universidad, con el fin de garantizar su excelencia y la pertinencia de su oferta académica para la Universidad (Artículo 40, inciso a).
 - c. Conceptualiza al Rector como el funcionario académico y administrativo de más alta jerarquía ejecutiva, encargado de dirigir y promover una gestión fundamentada en los principios, valores y fines (Artículos 41 y 43, inciso b).
 - d. Encomienda al Rector Adjunto desempeñar las funciones ejecutivas propias y aquellas que le delegue el Rector. Además, impulsa acciones y procedimientos que garanticen la excelencia en todo el quehacer de la Universidad y finalmente, tiene competencias para generar estrategias de coordinación entre las diferentes vicerrectorías, con el fin de garantizar que la labor desarrollada por estas instancias esté en consonancia con las políticas institucionales y el plan de mediano plazo (Artículos 44 y 45).
 - e. Finalmente, crea el Sistema de Apoyo Administrativo a la Academia al servicio del desarrollo de la acción sustantiva (Artículos 23 y 81).

2. El Plan de Mediano Plazo (2013-2017) incluyó entre los ejes orientadores del quehacer institucional, la Pertinencia y la Calidad, y definió entre sus metas estratégicas “Crear el sistema institucional de gestión de la calidad y pertinencia.” (Gaceta 18-2012). Por su parte, el Plan de Mediano Plazo (2017-2021), aprobado por la Asamblea de Representantes mediante acuerdo UNA-AR-ACUE-026-2016 del 16 de junio del 2016 (Alcance 05 UNA-GACETA 10-2016), incluye en el Eje 4, Gestión flexible, simple y desconcentrada, la “Implementación de acciones orientadas a lograr calidad, mejora continua, simplificación, agilidad y humanización de los procesos de gestión”; la meta estratégica 4.2.2 establece “implementar un sistema de gestión de calidad para la excelencia” y dispone, como indicadores de su cumplimiento: “fases del sistema de gestión desarrolladas” y “sistema de gestión implementado”, en el periodo 2017 – 2021, bajo la responsabilidad de seguimiento de la Rectoría Adjunta.

3. La Ley 8279 Sistema Nacional para la calidad tiene como propósito establecer el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), como marco que propicia la inserción cultural de la calidad en todos los planos de la vida nacional, especialmente en el individual y el social, y a su vez, promueve la adopción de prácticas de gestión de la calidad y formación en ellas. (Gaceta del 21 mayo 2002. Ley No. 8279. Consultado en www.eca.or.cr/docus/v2/257, en octubre del 2014).
4. La Ley 8292, Ley General de Control Interno, dictada desde el 2002, establece la obligación que tiene toda la Administración Pública, de contar con su propio sistema de control interno, conceptualizado como la existencia de las herramientas para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales con calidad. Específicamente, la existencia de acciones sistemáticas diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de al menos los siguientes objetivos: protección y conservación del patrimonio público, confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.
5. Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), publicadas en el 2009, y aprobadas por la Contraloría General de la República, establecen que la organización debe utilizar sus recursos de manera óptima, para que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales. Para tal efecto, se deben establecer actividades de control sustentadas en los procesos y procedimientos que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.
6. La Ley 8270 y la reforma mediante Ley 8990 Protección al Ciudadano de Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento, señala que la información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano.
7. La Ley 9097, Regulación del Derecho de Petición, la cual establece que cuando un ciudadano presenta una petición y ésta se estime fundamentada, la autoridad o el órgano competente estará obligado a atenderla y a adoptar las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad, incluyendo, en su caso, la creación de los procedimientos necesarios para adoptar una disposición de carácter general.
8. El Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional (Alcance 01 de UNA-Gaceta 05-2016). Este sistema se define como un conjunto de acciones que propician seguridad razonable en la consecución de los objetivos universitarios con criterio de calidad; en otras instituciones se conoce como Sistema de Control Interno. Expresamente, el artículo 18 del Reglamento establece: “El Consejo Universitario, los demás órganos universitarios, así como las y los funcionarios responsables de los procesos universitarios, según sus competencias, deben promover un compromiso con la calidad y apoyarse en el SMCG-UNA para propiciar la materialización de ese compromiso en toda la

gestión universitaria. Para tales efectos, se debe establecer las políticas, normas, procedimientos y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades de la UNA, a la luz de los objetivos y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”

9. La Ley 9144, Aprobación del Contrato de Préstamo N.8194, suscrito entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento para financiar el Proyecto de Mejoramiento de la Educación Superior, plantea entre sus objetivos mejorar la calidad de la Educación Superior y bajo este marco, la Universidad Nacional acuerda desarrollar la iniciativa “Articulación de un sistema de pertinencia y calidad del quehacer universitario” en su Plan de Mejoramiento Institucional (PMI).
10. La conformación, por parte de la Comisión Especial creada por el Consejo Universitario mediante acuerdo SCU-2067-2014 del 5 de diciembre del 2014, de una Subcomisión Especial para la elaboración de las bases del Reglamento del Sistema de Apoyo a la Academia, a partir de los artículos 23 y 81 del nuevo Estatuto Orgánico, y considerando como referentes los conceptos de calidad, mejoramiento continuo y funcionamiento por procesos.
11. El seguimiento al acuerdo del Consejo Universitario SCU-1764-2013 relacionado con la obligatoriedad de contar en la institución con un “Oficial de simplificación” y las resoluciones de Rectoría en esta materia.

CONSIDERANDO:

1. Las tendencias y demandas que exigen a las instituciones de educación universitaria una oferta docente innovadora y flexible, que satisfaga estándares de calidad y pertinencia con miras a la excelencia.
2. El compromiso institucional de garantizar la pertinencia social y científica de su quehacer en investigación, extensión y en la producción académica.
3. La oportunidad que ofrece una gestión de calidad en los procesos institucionales, caracterizada por la búsqueda de eficiencia, eficacia, efectividad y por la mejora continua de los procesos.
4. La importancia de disponer de información fidedigna y oportuna para la toma de decisiones.
5. La conveniencia de impulsar una cultura de la excelencia que se fundamente en la satisfacción de los usuarios internos y externos de los servicios y productos del quehacer institucional.
6. La responsabilidad de la UNA con la transparencia en el manejo de los recursos que le son asignados y por ende, la correspondiente rendición de cuentas de los procesos institucionales y sus resultados.
7. Que la Universidad Nacional, durante los últimos años, ha realizado acciones en pro de la calidad de sus procesos, entre los cuales destacan:

- a. Autoevaluación para el mejoramiento y la acreditación de carreras en grado y posgrado.
 - b. Establecimiento de criterios de calidad para la gestión de programas, proyectos y actividades académicas.
 - c. Regulación y acreditación de laboratorios.
 - d. Formación y capacitación a personal académico y administrativo para la mejora de su desempeño.
 - e. Mejoramiento de los procesos de documentación e información institucional.
 - f. Simplificación y automatización de procesos bajo el marco del Sistema de Gestión de Servicios Administrativos (SIGESA).
 - g. Elaboración de planes de gestión ambiental.
 - h. Adaptación de las Normas de Control Interno nacionales a la institución y creación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria.
 - i. Aprobación del Reglamento para la emisión de normas institucionales.
 - j. Políticas para el cumplimiento del Compromiso Ético en la Universidad Nacional.
 - k. Homologación de procedimientos institucionales en materia de adquisiciones (equipo científico-tecnológico).
8. La definición del sistema, de sus bases conceptuales y estructurales, sus competencias, la relación con otros sistemas institucionales y su implementación, requiere de un proceso gradual, en el cual se cuente con un equipo interdisciplinario que coordine estas acciones. Asimismo, se requiere iniciar gestiones concretas y efectivas en la institución, para lograr la articulación y coordinación de las acciones en proceso de ejecución y otras nuevas, en esta materia.
9. Producto de lo anterior, y para implementar el Sistema antes indicado, corresponde que esta Rectoría tome las siguientes decisiones:
- a. Delegar a la Rectoría Adjunta la responsabilidad y competencia para ejecutar, coordinar y articular, las acciones universitarias en materia de calidad. Para ello, entre otras cosas, será competente para tomar las acciones de coordinación y articulación con las vicerrectorías, facultades, centros, sedes y secciones regionales, órganos de gestión universitaria, órganos desconcentrados y todas las unidades académicas.
 - b. Autorizar a la Rectoría Adjunta la conformación de un equipo interdisciplinario, que lidere el proceso de implementación del Sistema a mediano plazo, y la articulación y coordinación de las acciones en esta materia, hasta tanto se conforme y apruebe el Sistema.
10. El equipo interdisciplinario, antes indicado, deberá contar con un plan de trabajo aprobado por la Rectoría Adjunta, que permita monitorear su avance y garantice a la institución, que a más tardar en el 2020, se cuente con el Sistema concebido como el conjunto organizado y sistémico de procesos, normativas, procedimientos, programas y recursos que permiten

gestionar y garantizar la calidad del quehacer institucional, a fin de lograr la satisfacción en los diferentes actores: el estudiantado, la sociedad costarricense y regional, el sector productivo, el sector público, el personal académico y administrativos y las autoridades de gestión universitaria, entre otros, en el marco de la responsabilidad social y transparencia que rige el quehacer de la Universidad Nacional, y se supere así, el reto de articular y potenciar los esfuerzos institucionales que se realizan en pro de la calidad.

11. El diseño, aprobación y ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA) debe considerar y articular con otros sistemas universitarios, entre ellos de planificación, mejoramiento continuo de la gestión universitaria y de apoyo a la academia.

POR TANTO SE RESUELVE:

1. Iniciar el proceso de conformación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA), de nivel institucional, el cual deberá contar con todos los elementos que permitan una concepción sistémica e integral.
2. El SIGEI-UNA requiere, como mínimo, la aprobación previa, por parte del Consejo Universitario, de las políticas institucionales en materia de calidad; además, su conceptualización debe tomar en cuenta la integración con los otros sistemas existentes, entre ellos, el sistema de planificación, el sistema de mejoramiento continuo y el sistema de apoyo a la academia.
3. Delegar en la Rectoría Adjunta las competencias y responsabilidades para:
 - a. Formular, diseñar, gestionar la aprobación e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA), el cual deberá estar debidamente aprobado y en funcionamiento en diciembre del 2020.
 - b. Articular, coordinar y dirigir las acciones e iniciativas en materia de calidad, a nivel institucional, hasta tanto se apruebe y entre en funcionamiento el Sistema.
 - c. Aprobar los instrumentos, formularios y disposiciones generales para la ejecución de las acciones e iniciativas, en materia de calidad, hasta tanto entre en funcionamiento el sistema.
 - d. Aprobar el plan de trabajo, para las acciones indicadas en los puntos a, b y c anteriores.
 - e. Conformar equipos de trabajo para apoyar la implementación del SIGEI-UNA, contribuir a la articulación de los esfuerzos institucionales y al cumplimiento de los objetivos en gestión de la calidad.
4. Para el cumplimiento de las competencias y responsabilidades indicadas en el punto inmediato anterior, la Rectoría Adjunta contará con la Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad, la Comisión Técnica para la gestión de la calidad y un equipo interdisciplinario.
5. La Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad (CIGC), será la responsable de la conducción estratégica del SIGEI-UNA. La Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad (CIGC) estará integrada por:

- a. Rectora Adjunta, quien coordina.
 - b. Vicerrector de Investigación.
 - c. Vicerrector de Extensión.
 - d. Vicerrector de Docencia.
 - e. Vicerrector de Administración.
 - f. Vicerrector de Vida Estudiantil.
 - g. Representante de CONSACA.
 - h. Representante del Programa de Calidad, Ambiente y Metrología (PROCAME), asesor en materia de calidad.
 - i. Quien coordina el equipo interdisciplinario.
6. La Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad brindará asesoramiento a la Rectoría Adjunta y su equipo interdisciplinario y validará los instrumentos y otras disposiciones generales que se utilizarán para el cumplimiento de los siguientes asuntos:
- a. Toma de decisiones para la articulación, dirección y ejecución de las acciones e iniciativas en materia de calidad que se implementen en la institución.
 - b. Diseño, formulación y tramitación de la aprobación del sistema.
7. La Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad estará conformada por:
- a. Coordinador del equipo interdisciplinario, quien preside.
 - b. Representante del Programa de Calidad, Ambiente y Metrología (PROCAME), asesor en materia de calidad.
 - c. Director del Área de Planificación Económica (APEUNA) o su representante.
 - d. Representante de Asesoría Jurídica.
 - e. Representante de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC).
 - f. Coordinador (a) del Proyecto del Sistema de Gestión Administrativa (SIGESA).
 - g. Responsable de la Unidad Coordinadora del Proyecto Institucional (UCPI).
 - h. Otros que la Rectoría Adjunta considere necesarios.
6. El Equipo Interdisciplinario, bajo la dirección de la Rectoría Adjunta, tendrá la responsabilidad de coordinar la ejecución, dar seguimiento y continuidad a los procesos y acciones que derivan de la articulación, coordinación, seguimiento, evaluación y mejoras

en materia de calidad, así como ejecutar los procesos para el diseño y conformación del sistema. Específicamente tendrá las siguientes competencias:

- a. Coordinar y establecer la vinculación con los responsables de los procesos que se ejecuten en el área de la calidad.
 - b. Elaborar propuestas de carácter epistemológico, metodológico y programático para el establecimiento e implementación de acciones concretas e inmediatas en calidad y para la formulación del SIGEI-UNA.
 - c. Elaborar los manuales, formatos, guías y demás documentos que permitan la operatividad de las acciones en esta materia.
 - d. Apoyar las acciones académicas que establezca la Rectoría Adjunta, e implementar las que correspondan, en coordinación con los actores respectivos.
 - e. Gestionar acciones para satisfacer las necesidades de inducción y capacitación de las personas involucradas en el desarrollo del SIGEI-UNA.
 - f. Elaborar un plan de trabajo anual y los informes correspondientes que dan cuenta de los avances y logros del SIGEI-UNA, en coordinación con la Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad.
 - g. Gestionar y administrar la evaluación de acciones y recursos atinentes al mejoramiento continuo del sistema.
 - h. Asesorar y acompañar a las instancias responsables de procesos en el levantamiento, implementación y actualización de procedimientos, instrucciones e instructivos.
 - i. Garantizar que los procesos y procedimientos se documenten, se comuniquen y sean publicados.
 - j. Administrar el repositorio electrónico en el cual se documentan los procesos y procedimientos institucionales.
 - k. Desarrollar diferentes estrategias y medios para divulgar y socializar el SIGEI-UNA, en coordinación con diferentes instancias.
7. El equipo Interdisciplinario contará con personal designado por la Rectoría Adjunta, para ello se le asignarán dos y medio tiempos completos académicos. Además, se le dotará de los recursos financieros para la ejecución de los proyectos e iniciativas que se propongan.
 8. Comunicar esta resolución al Consejo Universitario, al CONSACA y a la comunidad universitaria.”

ACTA DE COMUNICACIÓN UNA-R-RESO-377-2016

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, Rectoría a las nueve horas del día primero de noviembre del dos mil dieciséis.

“ POR TANTO SE RESUELVE:

1. Iniciar el proceso de conformación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA), de nivel institucional, el cual deberá contar con todos los elementos que permitan una concepción sistémica e integral.
2. El SIGEI-UNA requiere, como mínimo, la aprobación previa, por parte del Consejo Universitario, de las políticas institucionales en materia de calidad; además, su conceptualización debe tomar en cuenta la integración con los otros sistemas existentes, entre ellos, el sistema de planificación, el sistema de mejoramiento continuo y el sistema de apoyo a la academia.
3. Delegar en la Rectoría Adjunta las competencias y responsabilidades para:
 - a. Formular, diseñar, gestionar la aprobación e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA), el cual deberá estar debidamente aprobado y en funcionamiento en diciembre del 2020.
 - b. Articular, coordinar y dirigir las acciones e iniciativas en materia de calidad, a nivel institucional, hasta tanto se apruebe y entre en funcionamiento el Sistema.
 - c. probar los instrumentos, formularios y disposiciones generales para la ejecución de las acciones e iniciativas, en materia de calidad, hasta tanto entre en funcionamiento el sistema.
 - d. Aprobar el plan de trabajo, para las acciones indicadas en los puntos a, b y c anteriores.
 - e. Conformar equipos de trabajo para apoyar la implementación del SIGEI-UNA, contribuir a la articulación de los esfuerzos institucionales y al cumplimiento de los objetivos en gestión de la calidad.
4. Para el cumplimiento de las competencias y responsabilidades indicadas en el punto inmediato anterior, la Rectoría Adjunta contará con la Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad, la Comisión Técnica para la gestión de la calidad y un equipo interdisciplinario.
5. La Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad (CIGC), será la responsable de la conducción estratégica del SIGEI-UNA. La Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad (CIGC) estará integrada por:
 - a. Rectora Adjunta, quien coordina.
 - b. Vicerrector de Investigación.

- c. Vicerrector de Extensión.
 - d. Vicerrector de Docencia
 - e. Vicerrector de Administración.
 - f. Vicerrector de Vida Estudiantil.
 - g. Representante de CONSACA.
 - h. Representante del Programa de Calidad, Ambiente y Metrología (PROCAME), asesor en materia de calidad.
 - i. Quien coordina el equipo interdisciplinario.
6. La Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad brindará asesoramiento a la Rectoría Adjunta y su equipo interdisciplinario y validará los instrumentos y otras disposiciones generales que se utilizarán para el cumplimiento de los siguientes asuntos:
- a. Toma de decisiones para la articulación, dirección y ejecución de las acciones e iniciativas en materia de calidad que se implementen en la institución.
 - b. Diseño, formulación y tramitación de la aprobación del sistema.
7. La Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad estará conformada por:
- a. Coordinador del equipo interdisciplinario, quien preside.
 - b. Representante del Programa de Calidad, Ambiente y Metrología (PROCAME), asesor en materia de calidad.
 - c. Director del Área de Planificación Económica (APEUNA) o su representante.
 - d. Representante de Asesoría Jurídica.
 - e. Representante de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC).
 - f. Coordinador (a) del Proyecto del Sistema de Gestión Administrativa (SIGESA).
 - g. Responsable de la Unidad Coordinadora del Proyecto Institucional (UCPI).
 - h. Otros que la Rectoría Adjunta considere necesarios.
6. El Equipo Interdisciplinario, bajo la dirección de la Rectoría Adjunta, tendrá la responsabilidad de coordinar la ejecución, dar seguimiento y continuidad a los procesos y acciones que derivan de la articulación, coordinación, seguimiento,

evaluación y mejoras en materia de calidad, así como ejecutar los procesos para el diseño y conformación del sistema. Específicamente tendrá las siguientes competencias:

- a. Coordinar y establecer la vinculación con los responsables de los procesos que se ejecuten en el área de la calidad.
 - b. Elaborar propuestas de carácter epistemológico, metodológico y programático para el establecimiento e implementación de acciones concretas e inmediatas en calidad y para la formulación del SIGEI-UNA.
 - c. Elaborar los manuales, formatos, guías y demás documentos que permitan la operatividad de las acciones en esta materia.
 - d. Apoyar las acciones académicas que establezca la Rectoría Adjunta, e implementar las que correspondan, en coordinación con los actores respectivos.
 - e. Gestionar acciones para satisfacer las necesidades de inducción y capacitación de las personas involucradas en el desarrollo del SIGEI-UNA.
 - f. Elaborar un plan de trabajo anual y los informes correspondientes que dan cuenta de los avances y logros del SIGEI-UNA, en coordinación con la Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad.
 - g. Gestionar y administrar la evaluación de acciones y recursos atinentes al mejoramiento continuo del sistema.
 - h. Asesorar y acompañar a las instancias responsables de procesos en el levantamiento, implementación y actualización de procedimientos, instrucciones e instructivos.
 - i. Garantizar que los procesos y procedimientos se documenten, se comuniquen y sean publicados.
 - j. Administrar el repositorio electrónico en el cual se documentan los procesos y procedimientos institucionales.
 - k. Desarrollar diferentes estrategias y medios para divulgar y socializar el SIGEI-UNA, en coordinación con diferentes instancias.
7. El equipo Interdisciplinario contará con personal designado por la Rectoría Adjunta, para ello se le asignarán dos y medio tiempos completos académicos. Además, se le dotará de los recursos financieros para la ejecución de los proyectos e iniciativas que se propongan.
8. Comunicar esta resolución al Consejo Universitario, al CONSACA y a la comunidad universitaria.”

Señores(as)

CONSEJO UNIVERSITARIO

Señores (as)

Consejo Académico

CONSACA

Señores (as)

Rectoría Adjunta

Señores (as)

Comunidad Universitaria