



Universidad Nacional

Rectoría

Área de Planificación

Sección de Control Interno



Informe de Formulación de la ASMSG 2022 aplicada en Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación

julio 2022

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. MARCO ORIENTADOR	4
1.1. ANTECEDENTES.....	5
1.2. JUSTIFICACIÓN	6
1.3. OBJETIVO.....	7
1.4. ALCANCE	7
2. MÉTODO DE TRABAJO	7
2.1. ACTIVIDADES DE ASESORÍA	7
2.2. INSTRUMENTO UTILIZADO PARA APLICAR LA AUTOEVALUACIÓN	8
3. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA AUTOEVALUACIÓN 2022	11
4. EL PLAN DE MEJORA.....	14
5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	16
6. CONCLUSIONES.....	17
7. RECOMENDACIONES.....	19
8. ANEXOS	20
ANEXO 1. ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA FORMULACIÓN DE LA ASMCG 2022	20
ANEXO 2. INSTRUMENTO COMPLETADO PARA LA FORMULACIÓN DE LA ASMCG 2022	24

Tablas

TABLA N°1	
Autoevaluaciones del SMCG realizadas en la Universidad Nacional.....	6
TABLA N°2	
Actividades de Asesoría a cargo de la Sección de Control Interno	8
TABLA N°3	
Ítems del cuestionario según componente funcional del SMCG	9
TABLA N°4	
Plan de Mejora.....	15

Cuadros

CUADRO 1	
Cantidad de ítems tabulados por componente funcional.....	11
CUADRO 2	
Autoevaluación 2022: cantidad de respuestas según categoría y componente funcional	11

Gráficos

GRÁFICO 1	
Resultados de la Autoevaluación 2022 según respuesta seleccionada.....	12
GRÁFICO 2	
Resultados de la Autoevaluación 2022 según componente funcional	13
GRÁFICO 3	
Actividades de mejora formuladas 2022 según componente funcional	15

Introducción

En el marco de la normativa sobre control interno, resulta imprescindible el ejercicio de autoevaluación establecido en el sistema designado en la Universidad Nacional como Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria (SMCG-UNA); formalizado y reglamentado en el año 2014.

Como subproceso del SMCG-UNA, la autoevaluación se orienta a apoyar la mejora continua en el quehacer universitario, al identificar aspectos de la gestión susceptibles de ser mejorados.

En correspondencia con lo anterior y dado que las tecnologías de información y comunicación constituyen un eje fundamental para el desarrollo eficaz, eficiente e innovador en los procesos académicos, administrativos y estudiantiles de la Universidad Nacional, para el año 2022 se ha decidido autoevaluar lo que a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) concierne en materia de gestión.

En este contexto, la DTIC está habilitada para plasmar su situación actual respecto de los componentes funcionales del Sistema de Mejoramiento Continuo, así como proponer actividades de mejora atinentes y, por ende, coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos.

El presente informe incluye: marco orientador, método de trabajo, resultados obtenidos de la autoevaluación 2022, el plan de mejora, factores críticos de éxito, actividades de asesoría, las conclusiones y las recomendaciones; de igual forma toda la información complementaria, así como el instrumento completado se presentan en los anexos.

1. Marco Orientador

En la Universidad Nacional, se concibe el mejoramiento continuo de la gestión universitaria como la implementación de acciones diseñadas y ejecutadas para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la institución.

Este proceso constituye una herramienta que permite organizar, incrementar la eficiencia y la eficacia, atender el ordenamiento técnico y jurídico, recopilar, procesar, comunicar información en forma oportuna, que contribuya a revisar y retroalimentar la acción universitaria para proteger el patrimonio de la institución y cumplir sus fines.

En acatamiento de lo establecido en la Constitución Política, la ley de Control Interno, las disposiciones generales de la Contraloría General de la República y con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, en su accionar, establece:

- Las Políticas Institucionales del Sistema de Mejoramiento Continuo de la gestión universitaria, mismas que fueron aprobadas por el Consejo Universitario en la sesión ordinaria del pasado 12 de diciembre del 2014, acta No.3391 y divulgadas en la Gaceta ordinaria No. 9-2014 al 16 de diciembre del 2014.
- El Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria, aprobado por el Consejo Universitario mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-418-2016 y divulgado en Alcance N° 1 a la UNA-Gaceta N° 5-2016.
- La Metodología para la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional, según consta en UNA-CGSMCG-ACUE-1-2017 de la sesión N°1-2017 del 16 de enero del 2017.
- El Instructivo para la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria, aprobado el 23 de febrero de 2022 por la dirección de Apeuna según consta en UNA-APEUNA-INST-001-2022, versión 1.
- El Área de Planificación cuenta con un presupuesto de operación destinado a la Sección de Control Interno, con el fin de fortalecer el Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión. También la Sección de Control Interno cuenta con tres recursos administrativos, a tiempo completo para la atención, entre otras actividades, de la asesoría sobre los dos subprocesos del Sistema de Mejoramiento Continuo Gestión, siendo uno de ellos la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión (ASMCG).

1.1. Antecedentes

Al año 2017 lo antecedió un cambio metodológico, las autoevaluaciones previas se habían realizado respecto de servicios o procesos específicos en la UNA: servicios internos de la Proveeduría Institucional (2013), gestión final del proceso de baja de activos en las sedes regionales Chorotega, Brunca, Sección Regional Sarapiquí (2014), Programa de Servicios Generales-Sección de Documentación y Archivo (2015) y Comunicación institucional (2016).

La autoevaluación inmediata anterior fue la ASMCG-2017 realizada a las instancias de apoyo a la academia, a partir de la cual se formularon 86 actividades de mejora.

La Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión, se ha aplicado en diferentes procesos e instancias desde que se implementó en la institución. A continuación, se citan en la Tabla N°1 las autoevaluaciones realizadas en los últimos años:

Tabla N°1
Autoevaluaciones del SMCG realizadas en la Universidad Nacional

Año de formulación	Proceso e instancias participantes
2014	Gestión de activos fijos dados de baja en las Sedes Regionales (concluido su seguimiento).
2015	Programa de Servicios Generales- Sección de Documentación y Archivo (concluido su seguimiento).
2016	Comunicación Institucional: Oficina de Comunicación, Oficina de Relaciones Públicas y el Asesor de la Rectoría en Comunicación (concluido su seguimiento).
2017	Servicios de apoyo de la academia, a cargo de la Rectoría, Rectoría Adjunta y las vicerrektorías (en seguimiento).
2019	Facultades, centros, sedes regionales y sección regional (en seguimiento).
2020	Área de Planificación en su condición de instancia técnica, asesora, coordinadora y facilitadora del Sistema de Planificación Universitaria (en seguimiento).

Fuente: Informes de formulación y seguimiento de la Autoevaluación de los años citados.

1.2. Justificación

La gestión institucional constituye una dinámica transversal en favor del quehacer sustantivo de la universidad, por lo que debe apuntar a la eficiencia y a la mejora permanente que la libren de obstáculos o limitantes en su cometido. En este sentido, establecer sus fortalezas y debilidades, conforma un aspecto central de atención a fin de preservar y potenciar las unas, así como solventar las otras.

Vinculado a esto, el ejercicio de la ASMCG-2022 responde al acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-20-2021 de la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión, aprobado el 25 de marzo de 2021, para atender la disposición 4.2 del informe de la Contraloría Universitaria UNA-CU-INFO-19-2020, sobre la Evaluación de aspectos de control en la DTIC, además tener el criterio de quienes dirigen esa instancia de cómo está aplicando el SMCG y contar con la posibilidad de robustecer la gestión a lo interno, lo cual procura un efecto multiplicador en la mejora continua para el logro de los objetivos de la Universidad en sus diferentes ámbitos.

1.3. *Objetivo*

Dar a conocer los resultados de la formulación del subproceso de la ASMCG, aplicado en el 2022 a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, esto con el propósito de contribuir al logro de los objetivos institucionales y al cometido del SMCG.

1.4. *Alcance*

La autoevaluación del SMCG en el 2022, en concordancia con su metodología vigente, se realiza en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación. La aprobación correspondiente consta en el acta de la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión (CGSMC-UNA), sesión ordinaria N° 1-2021, del 25 de marzo del 2021.

2. *Método de trabajo*

Para formular la Autoevaluación 2022, primordialmente se utiliza como base la metodología para la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión. Es así como la Sección de Control Interno (SCI) realiza una sesión de inducción al Equipo de Enlace de la DTIC, en la cual se les enfatiza lo siguiente: se define y ubica la autoevaluación dentro del SMCG, se hace un recorrido por el instrumento a utilizar y las posibles respuesta al mismo (aspecto que nos referiremos en detalle en el siguiente subtítulo) y el planteamiento de un plan de mejora cuando metodológico cuya actividades se deben incorporar en los POAs correspondientes, como una meta o una actividad de una meta operativa. Esto con el propósito de realizar la fase de seguimiento mediante el grado de cumplimiento de los citados planes.

En congruencia con el método y el plan de trabajo, una vez terminada la sesión de inducción - capacitación, se les explica y comparte mediante *Google Drive* la aplicación del instrumento para establecer la formulación y el respectivo plan de mejora; además, se les remite en versión digital la presentación de la inducción, misma que incluye los vínculos para que puedan acceder a: el instrumento en *Google Drive*, a la metodología, al instructivo, a las políticas, al reglamento del SMCG, a las normas y ley de control interno.

2.1. *Actividades de asesoría*

La Sección de Control Interno, como parte de sus funciones de asesoría durante el desarrollo de este ejercicio, tuvo a su cargo varias actividades, como inducciones generales (mediante plataforma Zoom) y particulares (mediante plataforma Microsoft Teams), sesiones de trabajo para completar el instrumento, atención de consultas mediante la plataforma Microsoft Teams y revisión de instrumentos preliminares de la instancia autoevaluada, según se detalla:

Tabla N°2
Actividades de Asesoría a cargo de la Sección de Control Interno

Actividad *	Instancia	Fecha
Inducción sobre metodología, herramienta por utilizar y envío de insumos, respecto de la formulación ASMCG 2022.	Equipo de Enlace de la DTIC	22/3/2022
Aclaración conceptos y observaciones sobre lo incluido en la herramienta	Un miembro del Equipo de Enlace de la DTIC	19/5/2022
Sesión para completar el instrumento y envío de insumos, respecto de la formulación ASMCG 2022	Dos miembros del Equipo de Enlace de la DTIC	25/5/2022
Revisión y realimentación final para llenado del instrumento	Dos miembros del Equipo de Enlace de la DTIC	03/6/2022
Total de actividades de asesoría*	4	

*No incluye asesorías mediante correo electrónico, las cuales se detallan en anexo 1.

Fuente: Sección de Control Interno-Apeuna, a partir del proceso de asesoría y seguimiento en la formulación ASMCG 2022

2.2. Instrumento utilizado para aplicar la autoevaluación

El cuestionario aplicado en la ASMCG-2022 se plantea según lo establece la metodología de la autoevaluación vigente, el cual busca determinar el estado actual de la instancia autoevaluada en términos de los componentes funcionales del SMCG, dicha herramienta se aloja en la plataforma *Google Drive*. En tal sentido, el instrumento contempla cuatro opciones de respuesta a los 35 ítems planteados: sí, parcial, no y no aplica. Igualmente, se debe generar la debida justificación o evidencia para las respuestas afirmativas, parcial y no aplica. En aquellas que se elija “no” y “parcial”, el equipo de enlace define al menos una actividad de mejora circunscrita al ámbito de injerencia de la instancia autoevaluada, con su plazo de implementación, recursos y la referencia al responsable de su ejecución.

Los equipos de enlace establecidos en cada ámbito completan el cuestionario, con posterioridad a la inducción respectiva por parte de la Sección de Control Interno de Apeuna, y el ulterior acompañamiento en la medida que así se requiera. Al efecto, se otorga un plazo que inicia desde el momento de la inducción (fecha elegida por la parte autoevaluada) en cada instancia, hasta el último día del mes de mayo del 2022 (se procura un mínimo de dos meses, aunque depende del espacio otorgado en sus agendas para la inducción).

En la Tabla N° 2 se muestran los ítems, según componente, que conforman el cuestionario aplicado a la DTIC en el marco del subproceso ASMCG-UNA 2022.

TABLA N° 3
Ítems del cuestionario según
componente funcional del SMCG y criterios correspondientes

Componente	Ítems
Ambiente de Mejoramiento Continuo Compromiso superior (1)	1. ¿Conoce el personal de DTIC sus responsabilidades derivadas del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión (Sistema de Control Interno)?
	2. ¿Están definidos y aprobados por las autoridades competentes los objetivos de DTIC?
	3. ¿Las personas que laboran en DTIC conocen la misión, la visión, los objetivos, las políticas y los valores institucionales?
Fortalecimiento de la ética institucional (2)	4. ¿Realiza DTIC actividades que fomentan la integración de su personal y favorezcan el clima laboral?
Idoneidad del personal (3)	5. ¿Se realizan en DTIC actividades de inducción, capacitación y actualización para fortalecer las competencias del personal a su cargo?
	6. ¿El personal de DTIC conoce y cumple con las políticas y prácticas de gestión del recurso humano en cuanto a acciones disciplinarias?
Estructura organizativa (4)	7. ¿Existe un manual actualizado donde se describe la estructura organizativa de DTIC?
	8. ¿Están definidas formalmente las funciones y responsabilidades de las personas trabajadoras en los procesos de DTIC?
	9. ¿Existe una acertada distribución de las funciones entre puestos, de tal forma que se evite la duplicidad o el control total de un proceso por parte de una sola persona?
Valoración del riesgo Integración del Sevri-UNA con la planificación universitaria (5)	10. ¿Se han identificado en DTIC los principales riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos?
	11. ¿Se utilizan en DTIC los resultados de la valoración de riesgos como insumo en la formulación del Plan Operativo Anual?
Actividades de mejoramiento continuo Actividades de mejoramiento continuo en planificación institucional (6)	12. ¿Se cuenta con un plan de trabajo anual de las actividades de DTIC?
	13. ¿Se realizan actividades de divulgación entre el personal de DTIC sobre el plan operativo?
	14. ¿Responden las acciones desarrolladas por DTIC a su plan operativo?
Conservación y preservación del patrimonio (7)	15. ¿Se aplican en forma eficiente los mecanismos institucionales con respecto a la protección, inventario, custodia, uso correcto y control de los activos asignados a DTIC (incluyendo los activos informáticos)?

Componente	Ítems
	16. ¿Se lleva control de licencias de software y sus costos de licenciamiento?
	17. ¿Se mantiene un registro auxiliar de los activos informáticos en desuso?
	18. ¿Se lleva un control de los equipos a desechar y las razones de su deshecho?
	19. ¿Se lleva control de los componentes recuperables de los activos en desuso (discos duros, memoria, tarjetas de video, etc)?
Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información (8)	20. ¿Se han definido parámetros para evaluar la calidad del servicio?
	21. ¿Se tiene información del nivel de satisfacción del usuario respecto a los servicios brindados?
Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones (9)	22. ¿Se cuenta en DTIC con planes que aseguren la continuidad de las operaciones en caso de una contingencia?
	23. ¿Se tienen priorizados los servicios para asegurar su entrega oportuna?
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico (10)	24. ¿Se toman acciones en caso de incumplimiento del plan de trabajo?
	25. ¿En su instancia las instrucciones de especial relevancia se dan por escrito?
	26. ¿Se cumple con el procedimiento para el mantenimiento y recarga de extintores establecido por el Área de Salud Laboral?
Sistemas de Información Armonización de los sistemas de información con los objetivos (11)	27. ¿Los sistemas de información están acorde a los objetivos de DTIC?
Gestión documental (12)	28. ¿Son efectivos los mecanismos establecidos en DTIC para el respaldo de información relevante?
Archivo institucional (13)	29. ¿Cumple DTIC con las disposiciones institucionales en materia de archivo?
Calidad y suficiencia de la información (14)	30. ¿Se han establecido procedimientos para el respaldo de la información bajo responsabilidad de DTIC?
Calidad de la comunicación (15)	31. ¿Los canales de comunicación establecidos en DTIC permiten la atención oportuna y segura de los usuarios?
Actividades de mejoramiento continuo de los sistemas de información (16)	32. ¿Los mecanismos y procedimientos instaurados por DTIC permiten garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información?
	33. ¿Se concientiza a los funcionarios de DTIC sobre la responsabilidad en el uso de las claves de acceso a los sistemas de información?
Seguimiento SMCG Actividades de seguimiento del SMCG (17)	34. ¿Se han establecido y aplican en DTIC controles para el seguimiento de las actividades de mejora y respuesta al riesgo derivadas de los subprocesos del Sistema de mejoramiento continuo de la gestión en los cuales a participado (SEVRI y Autoevaluación)?
Acciones para el fortalecimiento del SMCG (18)	35. ¿Se han establecido y aplican en DTIC controles para el seguimiento de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización (Contraloría Universitaria y Contraloría General de la República)?

Fuente: Cuestionario de ASMCG-UNA 2022 aplicado a la DTIC

El cuadro 1, presenta la distribución de ítems, según componente, mediante la cual se plasma su importancia relativa en el cuestionario aplicado.

CUADRO 1
Cantidad de ítems tabulados por componente funcional

Componentes del SMCG-UNA	Absoluto	Relativo
Ambiente de Mejoramiento Continuo	9	25,71%
Valoración de riesgo	2	5,71%
Actividades de Mejoramiento Continuo	15	42,86%
Sistemas de Información	7	20%
Seguimiento	2	5,71%
Total	35	100,0 %

Fuente: Sección de Control Interno-Apeuna, a partir del instrumento ASMCG-UNA 2022.

Los componentes de actividades de mejoramiento continuo y ambiente de mejoramiento continuo son las de mayor peso relativo en el cuestionario, con un 42,8% y un 25,7% respectivamente; seguidos de los ítems sobre sistemas de información (20%) valoración de riesgo (5,7%) y seguimiento (5,7%).

Cabe enfatizar, aunque se presenten dos ítems sobre el componente de riesgo, este se valora puntualmente mediante el subproceso Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), el cual se realiza con periodicidad anual. La intención en ese sentido fue considerar en el ejercicio la totalidad de los componentes funcionales del sistema.

3. Resultados obtenidos de la autoevaluación 2022

Del análisis al instrumento cumplimentado por parte de la instancia autoevaluada, se conforma la frecuencia de respuesta (cuadro 2) que también es conveniente observar por componente funcional del Sistema de Mejoramiento Continuo:

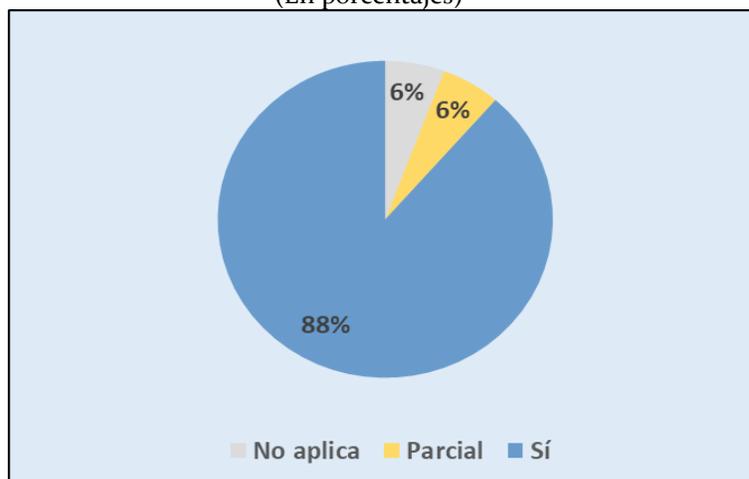
CUADRO 2
Autoevaluación 2022: cantidad de respuestas según categoría y componente funcional

Componentes funcionales	Respuesta seleccionada				Total
	Sí	No	Parcial	No aplica	
Ambiente de mejoramiento continuo	7 (20%)	-	2 (5,71%)	-	9
Valoración del riesgo	2 (5,71%)	-	-	-	2
Actividades de mejoramiento continuo	13 (37,14%)	-	-	2 (5,71%)	15
Sistemas de información	7 (20%)	-	-	-	7
Seguimiento	2 (5,71%)	-	-	-	2
Total	31 (88,57%)	-	2 (5,71%)	2 (5,71%)	35 (100%)

Fuente: Sección de Control Interno-Apeuna, a partir del instrumento ASMCG-UNA 2022.

La estructura según respuesta seleccionada se ilustra a continuación, en relación con el total de 35 respuestas originadas:

GRÁFICO 1
Resultados de la Autoevaluación 2022
según respuesta seleccionada
(En porcentajes)



Fuente: Sección de Control Interno-Apeuna, a partir del instrumento ASMCG-UNA 2022.

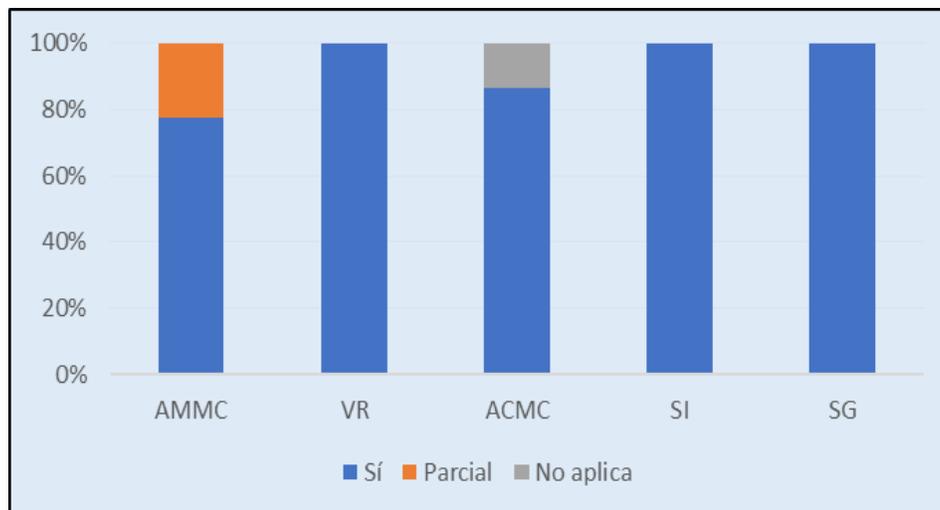
En el entendido que las respuestas afirmativas se corresponden con mecanismos de control implementados en las áreas en que se consignan; de alguna manera se define entonces el grado de implementación del sistema de mejoramiento, desde la perspectiva de la instancia participante.

El porcentaje de respuestas afirmativas (88%) sugiere en general, una implementación apreciable del sistema. Resta observar el detalle por componente funcional del sistema de mejoramiento continuo, lo cual daría una idea más precisa en ese sentido.

Así, la distribución por componente funcional, al mostrar la proporción de respuestas en cada una de las categorías, refleja lo que prima en cada uno de ellos, y por ende favorece la determinación del que se percibe como más consolidado en el sistema de mejoramiento continuo y en cuál se plasman mayores oportunidades de fortalecimiento.

A continuación, se ilustra lo esbozado:

GRÁFICO 2
Resultados de la Autoevaluación 2022
según componente funcional
-Valores relativos-



Nota. AMMC: Ambiente de mejoramiento continuo, VR: Valoración de riesgo, APMC: Actividades de mejoramiento continuo, SI: Sistemas de información, SG: Seguimiento.

Fuente: Sección de Control Interno-Apeuna, a partir del instrumento ASMCG-UNA 2022.

La estructura del tipo de respuesta, según componente funcional denota lo siguiente:

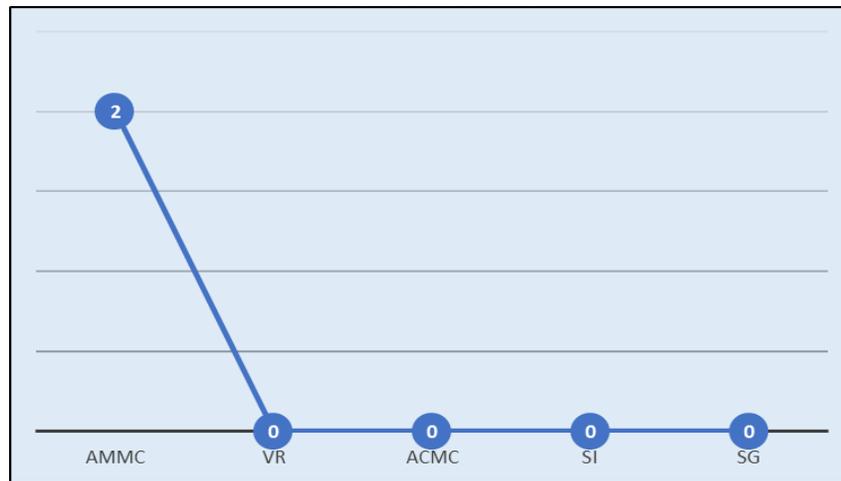
1. Cerca de un 22% de las respuestas relacionadas con el primer componente, ambiente de mejoramiento continuo, fueron respondidas en las opciones parcial (2) y afirmativas (7). En correspondencia con ello, se formulan 2 actividades de mejora (AM) que representan un 100% de las 2 propuestas en total. En este componente, los ítems a los cuales la DTIC plantea actividades de mejora es el 3 (anexo 2) en la que se consulta -si existe un manual actualizado donde se describe la estructura organizativa de DTIC- y, además, aparece el 6, relacionado con - actividades de inducción, capacitación y actualización para fortalecer las competencias del personal a su cargo -.
2. En lo que concierne a las actividades de mejoramiento continuo, las 2 respuestas que valoró DTIC en la categoría de no aplica, equivalen al 13% de la totalidad, y las restantes 13 fueron afirmativas. Las de la categoría no aplica provienen de los siguientes ítems: el 16 relacionado con -si se mantiene un registro auxiliar de los activos informáticos en desuso- mientras que el ítem 18 refiere a -si se lleva control de los componentes recuperables de los activos en desuso (discos duros, memoria, tarjetas de video, etc-.

3. Así las cosas, el porcentaje que representan las actividades de mejora entre todos los componentes, es decir, el peso de los 2 ítems valorados que se han decidido destacar, conforman un 5,71% de la totalidad (35) expresados en el instrumento de autoevaluación. De igual forma sucede con los ítems que fueron estimados en la categoría no aplica, estos representan un 5,71% de la totalidad.
4. Por su parte, las respuestas generadas a los componentes: Valoración de Riesgos, Sistemas de Información y Seguimiento, al ser todas afirmativas, no propiciaron el desarrollo de actividades de mejora.
5. Las respuestas positivas favorecen, en su mayoría, a aspectos de la instancia como estructura y ubicación pertinentes en la universidad; habilidades, aptitudes y competencias del personal que benefician la ejecución de labores; conocimiento de la misión, la visión, los objetivos, las políticas y los valores institucionales; disposición de un plan de continuidad aprobado por el Comité Estratégico de TI CETI, así como una gestión de riesgos; definición clara y actualizada de responsabilidades, competencias y funciones; supervisión apropiada de ejecución de tareas; perfiles definidos y alineados con las funciones de la DTIC; evaluación periódica del servicio y productos ofrecidos; entre otros.
6. Mención aparte de las respuestas positivas a casos como los de los ítems 1, 15, 16, 24, 34 y 35, los cuales se refieren a actividades de control implementadas, ejecución de actividades (incluidas las de control) según procedimientos, diseño de medidas y prácticas de control interno, actividades de control como de conocimiento general en el área y evaluación de la presencia y funcionamiento adecuado de los componentes de mejoramiento continuo en la instancia. Lo anterior puede contrastar con respuestas a ítems relacionadas o vinculados en las categorías, “parcial” y “no aplica”, particularmente sobre el manual de organización y funciones, y el control sobre los componentes recuperables de activos en desuso.

4. El plan de mejora

Este plan comprende las actividades de mejoramiento propuestas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación en el ejercicio de la ASMCG 2022. En apego a la metodología se han formulado actividades de mejora en los casos de respuestas en la condición “parcial”, las cuales deberán concretarse de acuerdo con el cronograma establecido.

GRÁFICO 3
Actividades de mejora formuladas 2022
según componente funcional
-Valores absolutos-



Fuente: Sección de Control Interno-Apeuna, a partir del instrumento ASMCG-UNA 2022

Tabla N°4
Plan de Mejora
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación

Ítems	Respuesta	Justificación	Actividad Mejora	Responsable	Plazo de ejecución
1. ¿Existe un manual actualizado donde se describe la estructura organizativa de DTIC? (ítem 3 del cuestionario-Anexo 2)	Parcial	Se carece del Manual de Organización y funciones. No obstante, sí hay funciones definidas en la resolución del CU que crea la DTIC en 2006.	Finalizar el Manual de Organización y Funciones.	DTIC	01/01/2022-15/06/2023
2. ¿Se realizan en DTIC actividades de inducción, capacitación y actualización para fortalecer las competencias del personal a su cargo? (ítem 6 en cuestionario-Anexo 2)	Parcial	En cuanto a capacitación si se realizan actividades de actualización permanentemente. Sin embargo, hace falta fortalecer la inducción al nuevo personal.	Generar instrumentos que fortalezcan el proceso de inducción del personal a la DTIC.	DTIC	10/02/2023-15/06/2023

Fuente: Sección de Control Interno-Apeuna, a partir del instrumento ASMCG-UNA 2022

5. Factores críticos de éxito

De la ejecución de este ejercicio de formulación ASMCG 2022 se rescatan aspectos considerados claves para el posterior seguimiento y formulaciones futuras:

- Sensibilización acertada sobre naturaleza y alcance del subproceso en el ámbito institucional. Es conveniente que las autoridades superiores visualicen muy claramente –y además lo socialicen–, la trascendencia de este subproceso en el contexto de la mejora continua en la gestión. En principio, el sistema de mejoramiento continuo no existe solo para cumplir con la normativa: es un aspecto clave en la transparencia como principio, plasmado en el Estatuto Orgánico, que sustenta el quehacer universitario. En concordancia con ello, la idea es que la autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la UNA no se confunda ni se equipare con estudios de Contraloría Universitaria, evaluaciones para acreditación de carreras, informes de grado de cumplimiento de los planes operativos o seguimiento de planes estratégicos, que pueda sugerir que este subproceso es una duplicación de esfuerzos; asimismo se debe considerar que no demanda recursos financieros adicionales a la instancia autoevaluada.
- Conformación pertinente de equipos de enlace. La formalidad, el compromiso y la continuidad en las personas designadas para un cumplimiento cabal de plazos y entrega de un instrumento con información clara, precisa y bien acabada, sigue siendo determinante; primero porque la mejora continua es un proceso permanente e intrínseco a la gestión universitaria, además, por la sujeción al seguimiento y, por último –aunque no menos importante–, por corresponderse con acciones requeridas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Acompañamiento de la Sección de Control Interno. La inducción particular a la instancia autoevaluada, de tal forma que sus particularidades puedan quedar de manifiesto en ese momento y se consideren durante el desarrollo del ejercicio. Además, la colaboración y el acompañamiento durante el proceso de compleción del instrumento.
- Inclusión de actividades de mejora en los POA correspondientes. Es indiscutible que el seguimiento se simplifica para todas las partes involucradas si una vez establecido el plan de mejora, se incluyen las actividades en los POA, desde su formulación o por modificación, sea como actividades (en la mayoría de los casos) o como metas si su naturaleza así lo permite. Este vínculo con el POA de manera clara y expresa propicia que el seguimiento se dé a través de su informe sobre grado de cumplimiento, aspecto que está incluido en la metodología de este subproceso, pero que aún no se cumple a cabalidad.

6. Conclusiones

Del subproceso de autoevaluación 2022, se puede señalar lo siguiente:

1. La mayor oportunidad de fortalecimiento en la DTIC se encuentra vinculada al primer componente funcional del sistema –ambiente de mejoramiento continuo–, en cuyo ámbito se formularon 2 actividades de mejora, las cuales comprenden la totalidad del ejercicio, en temas particularmente sobre lo que a continuación se detalla:
 - Elaboración de manual sobre la estructura organizativa.
 - Actividades de inducción, capacitación y actualización para fortalecer las competencias del personal nuevo a la instancia.
2. Respecto de los sistemas actuales de información, se reconoce que en general facilitan el desarrollo de las tareas y representan un motor importante de la información generada, la cual permita el logro de los objetivos institucionales. Además, se vislumbran áreas de atención institucional ya consolidadas y en franco proceso de mejora continua, tales temas se detallan enseguida:
 - Protocolos de seguridad.
 - Protocolo de respaldos.
 - Periódicamente se divulga el protocolo de seguridad.
 - Se tiene un plan de continuidad y varias tecnologías de apoyo para virtualizar y replicar la plataforma tecnológica.
 - Se cuenta con diferentes canales de comunicación como *Microsoft Teams*, correo electrónico y Itop (Sistema de solicitud de tiquetes de servicios tecnológicos). Además del sitio web de la DTIC.
 - Se está trabajando en la actualización de la tabla de plazos de conservación documental.
 - Se cuenta con procesos automatizados de respaldo y plataformas tecnológicas dedicadas a ese fin.
 - Se hace uso de los sistemas institucionales y el Itop a nivel de instancia, los cuales responden a los objetivos de la DTIC.
3. Del componente de actividades de mejoramiento continuo se percibe aprobación general en cuanto a aspectos como: el conocimiento de los funcionarios sobre responsabilidades, deberes y funciones en los procesos, vínculo de las acciones desarrolladas con sus planes operativos, pertinencia de supuestos que sustentaron procesos de planificación, mecanismos de supervisión de tareas relevantes, instrucciones de especial relevancia por escrito, cumplimiento con disposiciones institucionales en materia de archivo y activos, con una coordinación efectiva; concienciación en el uso de claves de acceso a los sistemas de información, información del nivel de satisfacción del usuario con respecto a los servicios

brindados y, en general, en todo lo concerniente a planes de continuidad aprobados por el CETI.

4. En cuanto al componente de valoración del riesgo, es claro que producto de una implementación permanente de la gestión del sistema de riesgos y más acrecentada con la formulación del SEVRI en el 2021, la instancia tiene una madurez en la cultura de la administración de riesgos, con lo cual, en esta ASMCG 2022 la DTIC muestra el seguimiento a sus riesgos mediante una matriz y sus Actividades de Respuesta al Riesgo (ARR), mismas que están siendo incluidas en el POA respectivo.
5. En relación con el componente de seguimiento, sea derivado de las disposiciones, recomendaciones u observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización. Se evidencia mediante una matriz en la que se da seguimiento a las disposiciones de auditorías internas y externas. Además, se aplican controles para el seguimiento de las AM y ARR, primordialmente mediante el plan de trabajo del Gobierno de TI, también se revisa y actualiza periódicamente la matriz de riesgos.
6. La categoría “no aplica” resulta digna de considerar debido a que se establece que la razón para que no apliquen los dos ítems en esa condición (6% del total), es una gestión en el ámbito institucional por parte del Programa UNA Campus Sostenible, quien tiene competencia directa sobre disponer sobre los activos que se dan de baja, y que parte del proceso del registro de esa gestión se da mediante el Sistema de Gestión Administrativa (Sigesa).
7. En general a partir de los resultados de la autoevaluación del SMCG 2022, se concluye lo siguiente:
 - El porcentaje 88% de respuestas afirmativas, es decir 31 de las 35 formuladas, 2 (6%) en la condición parcial y 2 (6%) en la categoría no aplica; sugiere en general, una implementación apreciable del sistema de mejoramiento continuo.
 - Las respuestas afirmativas se corresponden con mecanismos de control implementados en las áreas en que se consignan; de alguna manera se define entonces el grado de implementación del sistema de mejoramiento, desde la perspectiva de la instancia participante.
 - La distribución por componente funcional, al mostrar la proporción de respuestas en cada una de las categorías, refleja lo que prima en cada uno de ellos, y por ende favorece la determinación del que se percibe como más consolidado en el sistema de mejoramiento continuo, y también en cuál se plasman las oportunidades de fortalecimiento, tal es el caso del único componente en este ejercicio, el de ambiente de mejoramiento continuo, en el que precisamente se plasmaron 2 AM como parte del plan de mejora para fortalecer la gestión en la DTIC y así lograr una mejor posición para la materialización de sus objetivos y los propósitos institucionales.

7. Recomendaciones

El objetivo del ejercicio de formulación de la ASMCG 2022, al valorar la gestión en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, apunta a que sus resultados sean considerados en la búsqueda del mejoramiento continuo, como proceso permanente. En ese marco, se formulan las siguientes recomendaciones a la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo:

1. Darles atención a las principales oportunidades de mejora en cuanto a estructura organizativa y la idoneidad del personal, dado que las dos actividades de mejora surgidas de este ejercicio se derivan de estos temas, los cuales tienen una clara trascendencia para la universidad, en su objetivo de disponer de una gestión administrativa ágil, flexible y pertinente.
2. Continuar fomentando los aspectos en los que media una percepción positiva de cumplimiento por parte de la instancia autoevaluada, lo cual se reflejó en la respuesta afirmativa a 31 ítems del cuestionario aplicado sobre el Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión.
3. Reafirmar la importancia de apelar al acompañamiento de la Sección de Control Interno de Apeuna, en el desarrollo de este ejercicio de autoevaluación, como una buena práctica, a fin de apoyarse en el cumplimiento de los plazos de compleción de instrumentos, evitar omisiones y reformulaciones, e incluso realimentar este subproceso para el beneficio general de las instancias participantes.
4. Exhortar a la instancia autoevaluada para que incluya en sus planes operativos anuales, según corresponda, las actividades de mejora formuladas, en tanto esto contribuye con el cumplimiento de los plazos de ejecución formulados, facilita el seguimiento y, consecuentemente, constituye un aspecto clave en el logro de los objetivos institucionales. En concordancia con esto, recordar el rol de las personas superiores jerárquicas en el seguimiento permanente respectivo para su cabal consecución.

En ese sentido, se debe indicar que la formulación de ASMCG 2022 concluyó a tiempo, para que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación las incorpore en la formulación inicial del POA 2023. Adicionalmente, se previene para que en el caso de que no se logren incluir, es factible incorporarlas mediante la primera modificación del POA en febrero de 2023.

8. Anexos

Anexo 1. Actividades realizadas para la formulación de la ASMCG 2022

Fecha	Actividad y participantes	Tema	Resultados
07/04/2021	El señor coordinador de la Comisión Gerencial del SMCG-UNA, M.Ed. Francisco González Alvarado, mediante el sistema de correspondencia AGDe remite acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-20-2021 del 07 de abril de 2021.	Acuerdo de aprobación para que se aplique a partir del 2022 la ASMCG en la DTIC.	Se incluye lo dispuesto en el acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-20-2021 en el cronograma de trabajo 2022 de la Sección de Control Interno, el cual es aprobado por la Comisión Gerencial mediante acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-25-2021.
30/08/2021	La Dirección de Apeuna remite los cronogramas de trabajo para el periodo 2022 a la CGSMCG, mediante el oficio UNA-APEUNA-OFIC-0365-2021.	Solicitud de aprobación de los cronogramas de trabajo para el 2022 de los subprocesos del SMCG: Autoevaluación del SMCG y SEVRI.	La CGSMCG aprueba los cronogramas de trabajo para los subprocesos: ASMCG y SEVRI; mediante el acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-25-2021 del 10 de diciembre de 2021.
18/01 al 21/01-2022	Los señores Giovanni Durán Cascante y el señor Augusto García Baltodano, jefe y profesional analista de la Sección de Control Interno; elaboran el cuestionario para la ASMCG 2022, en el que consideran los componentes funcionales del SMCG: Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, Actividades de Mejora, Sistemas de Información y Seguimiento.	Instrumento para la formulación de la ASMCG 2022.	Se incorpora el cuestionario en la plataforma <i>Google Drive</i> , para su posterior aplicación una vez se haya brindado la capacitación e inducción a los miembros del Equipo de Enlace de la DTIC.
24/01/2022	Mediante el oficio UNA-APEUNA-OFIC-013-2022, el señor director de Apeuna, Juan Miguel Herrera Delgado, comunica al señor director de la DTIC, Axel Hernández Vargas, el acuerdo UNA-CGSMCG-ACUE-20-2021 de la CGSMCG, sobre su ámbito de aplicación y la necesidad de que defina un equipo de enlace para dar inicio a la ASMCG 2022 en su instancia.	Inicio de la ASMCG 2022 y definición del Equipo de Enlace en la DTIC.	Se obtuvo respuesta por parte del señor director de la DTIC mediante oficio UNA-DTIC-OFIC-028-2022, de fecha 15 de febrero de 2022. En este define el equipo de enlace, a saber, participarán en el equipo: <ul style="list-style-type: none">• Allam Chaves Zamora• Maykol Phillips Seas• Axel Hernández Vargas• Deyanira Marín Sánchez (persona contacto para coordinar el trabajo)

Fecha	Actividad y participantes	Tema	Resultados
07/02/2022	Mediante oficio UNA-DTIC-OFIC-014-2022 del 28 de enero del 2022 (recibido el 7 de febrero de 2022), el señor director de la DTIC, le solicita a la Dirección de Apeuna, la remisión del cuestionario de autoevaluación por aplicar, con la finalidad de analizarlo, y de esa forma determinar quiénes conformarían el equipo de enlace.	Acceso al cuestionario de autoevaluación de DTIC	<p>El jefe de la Sección de Control Interno de Apeuna, el máster Giovanni Durán Cascante, remite correo electrónico giovanni.duran.cascante@una.cr del 9 de febrero de 2022, en este comunica al director de DTIC que se le dio acceso a la herramienta mediante un archivo de <i>Google Drive</i> donde está el cuestionario por contestar. Asimismo, le reitera la necesidad de definir el equipo de enlace para capacitar a sus integrantes sobre la metodología de la ASMCG.</p> <p>El director de DTIC, mediante correo axel.hernandez.vargas@una.ac.cr del 10 de febrero de 2022, da por recibida la información remitida por la jefatura de la Sección de Control Interno e indica que una vez defina el equipo de enlace, dará respuesta definitiva al oficio UNA-APEUNA-OFIC-013-2022.</p> <p>Mediante oficio UNA-DTIC-OFIC-028-2022 del 15 de febrero del 2022 y recibido el 16 del mismo mes a través del sistema de correspondencia AGDe, el señor director de la DTIC, da respuesta al oficio UNA-APEUNA-OFIC-013-2022 y comunica la conformación del equipo de enlace.</p>
18/02-2022 y 22/02/2022	Mediante la plataforma <i>Microsoft Teams</i> el señor Augusto García de la Sección de Control Interno de Apeuna y la señora Deyanira Marín de la DTIC coordinan la capacitación hacia el Equipo de Enlace de la DTIC sobre la aplicación de la ASMCG 2022.	Convocatoria para la inducción y capacitación al Equipo de Enlace de la DTIC sobre el SMCG-UNA y la aplicación de la ASMCG 2022.	<p>Según el correo apeuna@una.cr de fecha 03 de marzo de 2022, se invita a la capacitación virtual en la plataforma <i>Zoom</i> al Equipo de Enlace de la DTIC, en esta convocatoria se incluyen a las siguientes personas:</p> <p>Apeuna</p> <ul style="list-style-type: none"> • apeuna@una.cr – organizador • Giovanni Durán Cascante, capacitador • Augusto García Baltodano, capacitador <p>Equipo de Enlace DTIC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deyanira Marín Sánchez • Allam Chaves Zamora • Axel Hernández Vargas • Maykol Phillips Seas

Fecha	Actividad y participantes	Tema	Resultados
			Dicha capacitación se programa para llevarse a cabo el martes 22 de marzo de 2022 con hora de inicio a las 13:30, hora de Costa Rica.
21/03/2022	Mediante el correo electrónico acgarcia@una.cr el señor Augusto García remite correo recordatorio de la capacitación al Equipo de Enlace de la DTIC.	Recordatorio capacitación al Equipo de Enlace de la DTIC.	Se obtuvo respuesta por parte de la Sra. Deyanira Marín, desde su dirección electrónica deyanira.marin.sanchez@una.cr el 22 de marzo de 2022 a las 8:16 am, en el que solicita incluir en la invitación a la señora Yendry Fonseca Chaves, la cual vendría a formar parte del Equipo de Enlace de la DTIC. El señor Augusto García, solicitó a la señora Dunnia Ramírez, Asistente Administrativa de Apeuna incluir a la señora Yendry Fonseca a la capacitación.
22/03/2022	Se brinda capacitación e inducción al Equipo de Enlace de la DTIC sobre la aplicación de la ASMCG 2022. Dicha capacitación estuvo a cargo por los señores Giovanni Durán Cascante, jefe de la Sección de Control Interno (SCI) de Apeuna y el señor Augusto García Baltodano, Profesional Analista de la SCI, Apeuna.	Capacitación al Equipo de Enlace de la DTIC sobre la ASMCG 2022.	Se brinda inducción sobre el SMCG-UNA a los miembros del Equipo de Enlace de la DTIC y se capacita sobre la metodología, el procedimiento para aplicación de la ASMCG 2022, así como el instrumento a aplicar para la formulación de la ASMCG. También, mediante correo acgarcia@una.cr el señor Augusto García remite la presentación de la capacitación al Equipo de Enlace de la DTIC y, además, se les otorga rol de edición a los cinco miembros para efectos de la compleción del instrumento alojado en la dirección: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_QTXzfczB5QRN_qEuxIVGe_dYp3dLb-fEjWNd2WRhj4/edit?usp=sharing
02/05/2022	Mediante el correo electrónico acgarcia@una.cr el señor Augusto García remite correo recordatorio de seguimiento y acompañamiento en el proceso al Equipo de Enlace de la DTIC.	Seguimiento y acompañamiento al Equipo de Enlace de la DTIC sobre la ASMCG 2022	El director de DTIC, mediante correo axel.hernandez.vargas@una.ac.cr del 03 de mayo de 2022, da respuesta y solicita se le indique la fecha máxima para realizar la formulación de la ASMCG 2022. El señor Augusto García da respuesta mediante correo acgarcia@una.cr de fecha 04 de mayo y a la vez le recuerda el proceder una vez hayan completado el instrumento. El señor Hernández da por recibida la información el 04 de mayo mediante su correo axel.hernandez.vargas@una.ac.cr

Fecha	Actividad y participantes	Tema	Resultados
24/05/2022	Mediante la plataforma <i>Microsoft Teams</i> el señor Augusto García de la Sección de Control Interno de Apeuna y la señora Deyanira Marín de la DTIC coordinan la revisión del instrumento para la formulación de la ASMCG 2022.	Revisión de instrumento de ASMCG aplicado a DTIC 2022	Se realiza el acompañamiento y asesoría por parte de la SCI de Apeuna al Equipo de Enlace de la DTIC en la revisión del instrumento de ASMCG, mediante la plataforma <i>Microsoft Teams</i> el día 25 de mayo de 2022, al ser las 9:30 am, en la que asisten de manera virtual las siguientes personas: SCI, Apeuna <ul style="list-style-type: none"> Giovanni Durán Cascante, moderador Augusto García Baltodano, organizador Equipo de Enlace DTIC <ul style="list-style-type: none"> Deyanira Marín Sánchez Yendry Fonseca Chaves
01/06/2022	El señor director de la DTIC, M.Sc. Axel Hernández Vargas, mediante el sistema de correspondencia AGDe remite oficio UNA-DTIC-OFIC-086-2022, del 30 de mayo de 2022.	Informe de Compleción del instrumento para la formulación de la ASMCG 2022 en DTIC	Se recibe oficio de generación y formalización de autoevaluación aplicada. En este el señor director de la DTIC, informa que el cuestionario fue completado en <i>Google Drive</i> , el cual se había dispuesto para tal efecto por la SCI de Apeuna.
20/06/2022	Mediante el oficio UNA-APEUNA-OFIC-282-2022, de fecha 20 de junio de 2022, el señor director de Apeuna, Juan Miguel Herrera Delgado, remite recordatorio al señor director de la DTIC, Axel Hernández Vargas, para que se incorporen en el POA 2023, las AM generadas en la formulación de la autoevaluación 2022 realizada en esa instancia.	Recordatorio para incorporar las AM de la DTIC en el POA 2023	Se comunica el recordatorio manifiesto en el oficio UNA-APEUNA-OFIC-282-2022, mediante el sistema de correspondencia AGDe.
Circulares emitidas por Apeuna			
20/05/2022		Circular UNA-APEUNA-CIRC-003-2022	Documentos publicados en el "Sitio web de Apeuna" sobre el Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión de la Universidad Nacional (SMCG-UNA)
14/06/2022		Circular UNA-APEUNA-CIRC-004-2022	Recordatorio de las fechas para la formulación del Plan Operativo Anual 2023.

Anexo 2. Instrumento completado para la formulación de la ASMCG 2022

Código	Ítem	Resp.	Justificación	AM	Respon.	Plazo
1	¿Las personas que laboran en DTIC conocen la misión, la visión, los objetivos, las políticas y los valores institucionales?	Sí	Se envió la circular UNA-DTIC-CIRC-010-2022. https://agd.una.ac.cr/share/s/PGfbFoFBQOmItutthatMUvQ Se adjuntan: Las Normas de Cultura, Ética Profesional y Convivencia sociolaboral de la DTIC - https://agd.una.ac.cr/share/s/UdyQl4gPTvCPb2TR-004Yw	No aplica		
2	¿Están definidos y aprobados por las autoridades competentes los objetivos de DTIC?	Sí	Se tiene un POA debidamente aprobado por la Dirección General de la DTIC y alineado por el Plan Estratégico aprobado por la Rectoría.	No aplica		
3	¿Existe un manual actualizado donde se describe la estructura organizativa de DTIC?	Parcial	Finalizar el Manual de Organización y Funciones. Si hay funciones definidas en la resolución del CU que crea la DTIC en 2006	Finalizar el Manual de Organización y Funciones de la DTIC	DTIC	01/01/2022-15/06/2023
4	¿Están definidas formalmente las funciones y responsabilidades de las personas trabajadoras en los procesos de DTIC?	Sí	Compendio de perfiles de puestos administrativas del PDRH - Macroproceso tecnológico	No aplica		
5	¿Existe una acertada distribución de las funciones entre puestos, de tal forma que se evite la duplicidad o el control total de un proceso por parte de una sola persona?	Sí	Si hay una acertada distribución de funciones pero debido a la carga de funciones se ha venido disminuyendo la capacidad de no depender de recursos únicos. En general hay pocas actividades que dependen de una persona.	No aplica		
6	¿Se realizan en DTIC actividades de inducción, capacitación y actualización para fortalecer las competencias del personal a su cargo?	Parcial	En cuanto a capacitación si se realizan actividades de actualización permanentemente. Sin embargo, hace falta fortalecer la inducción al nuevo personal.	Generar instrumentos que fortalezcan el proceso de inducción del personal a la DTIC.	DTIC	10/02/2023 - 15/06/2023
7	¿Realiza DTIC actividades que fomentan la integración de su personal y favorezcan el clima laboral?	Sí	Plan de trabajo del equipo gestor de Clima, invitaciones por correo	No aplica		
8	¿El personal de DTIC conoce y cumple con las políticas y prácticas de gestión del recurso humano en cuanto a acciones disciplinarias?	Sí	En seguimiento a la autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la UNA, Plan de Mejora DTIC 2017, ítem 21, el Lic. Luis Leitón Aguilar, ex Coordinador de la Unidad de Asuntos Disciplinarios del Programa Desarrollo de Recursos Humanos ofreció una	No aplica		

Código	Ítem	Resp.	Justificación	AM	Respon.	Plazo
			charla sobre el Reglamento del Régimen Disciplinario de la Universidad Nacional, específicamente lo relacionado con las consecuencias ante los incumplimientos de nuestras responsabilidades. El personal de DTIC, realiza de forma obligatoria, declaración de jurada de horario, declaratoria de registro de vacunas, planificación de vacaciones, etc.			
9	¿Conoce el personal de DTIC sus responsabilidades derivadas del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión (Sistema de Control Interno)?	Sí	Se ha dado a conocer mediante la circular UNA-DTIC-CIRC-016-2027 lo relacionado con las responsabilidades del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión. Asimismo el Área de Planificación de la UNA, comunicó mediante circular UNA-APEUNA-CIRC-003-2022 la normativa de control interno. Ver circular UNA-DTIC-CIRC-016-2017 https://agd.una.ac.cr/share/s/udLUqoSoSZuImyjTWYttxOy Circular APEUNA https://agd.una.ac.cr/share/s/3mPCWzqtSVOKiNDS5yqPTw	No aplica		
10	¿Se han identificado en DTIC los principales riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos?	Sí	Se participa en el proceso institucional de gestión de riesgos - SEVRI y se tiene una matriz	No aplica		
11	¿Se utilizan en DTIC los resultados de la valoración de riesgos como insumo en la formulación del Plan Operativo Anual?	Sí	Las ARR se incluyen en el POA	No aplica		
12	¿Se realizan actividades de divulgación entre el personal de DTIC sobre el plan operativo?	Sí	Si se presenta los proyectos probados por CETI y el POA	No aplica		
13	¿Responden las acciones desarrolladas por DTIC a su plan operativo?	Sí	El POA de la DTIC agrupa los compromisos y prioridades del CETI, así como iniciativas de actualización tecnológicas de la DTIC y actividades propias de comités o comisiones que requieren participación de la DTIC	No aplica		
14	¿Se aplican en forma eficiente los mecanismos institucionales con respecto a la protección, inventario, custodia, uso correcto y control de los activos asignados a DTIC (incluyendo los activos	Sí	Se atiende lo establecido en el protocolo de seguridad, gestiona documental, con la gestión de activos	No aplica		

Código	Ítem	Resp.	Justificación	AM	Respon.	Plazo
	informáticos)?					
15	¿Se lleva control de licencias de software y sus costos de licenciamiento?	Sí	Anualmente se presupuestan los montos necesarios para asegurar el mantenimiento del software adquirido	No aplica		
16	¿Se mantiene un registro auxiliar de los activos informáticos en desuso?	No aplica	Se utiliza el sistema SIGESA únicamente. No se considera necesario El registro de las bajas de activo queda en Sigesa y una vez aprobado el flujo pasa al PGF.	No aplica		
17	¿Se lleva un control de los equipos a desechar y las razones de su deshecho?	Sí	De acuerdo con el proceso institucional de baja de activos.	No aplica		
18	¿Se lleva control de los componentes recuperables de los activos en desuso (discos duros, memoria, tarjetas de video, etc)?	No aplica	El activo se desecha de forma integral la Unidad de Campus Sostenible es la encargada de disponer de los activos dados de baja.	No aplica		
19	¿Se cumple con el procedimiento para el mantenimiento y recarga de extintores establecido por el Área de Salud Laboral?	Sí	Se mantiene coordinación con salud laboral para el mantenimiento de extintores en las instalaciones y del vehículo	No aplica		
20	¿Se cuenta con un plan de trabajo anual de las actividades de DTIC?	Sí	Se resume en el POA	No aplica		
21	¿Se toman acciones en caso de incumplimiento del plan de trabajo?	Sí	Se reportan al CETI los retrasos o cambios de prioridades	No aplica		
22	¿En su instancia las instrucciones de especial relevancia se dan por escrito?	Sí	UNA.CIRC.014.2017. Circular dirigida a las jefaturas, ítem 22 de la autoevaluación dirigida a instancias de Rectoría. https://agd.una.ac.cr/share/s/udLUqoSoSZulmyjTWYttxQ	No aplica		
23	¿Se han definido parámetros para evaluar la calidad del servicio?	Sí	Se tienen definidos tiempos de respuesta y de asignación en las solicitudes de servicio (iTop)	No aplica		
24	¿Se tienen priorizados los servicios para asegurar su entrega oportuna?	Sí	En el desarrollo de software la priorización la realiza el usuario final y en los servicios (iTop) hay niveles de prioridad	No aplica		
25	¿Se tiene información del nivel de satisfacción del usuario respecto a los servicios brindados?	Sí	El usuario indica su nivel de satisfacción cuando cierra las solicitudes de servicio (iTop)	No aplica		
26	¿Se cuenta en DTIC con planes que aseguren la continuidad de las operaciones en caso de una contingencia?	Sí	Si se tiene un plan de continuidad aprobado por el CETI	No aplica		
27	¿Los sistemas de información están acorde a los objetivos de DTIC?	Sí	Se hace uso de los sistemas institucionales y el iTop a nivel de instancia, los cuales responden a los objetivos de la DTIC.	No aplica		
28	¿Son efectivos los mecanismos establecidos en DTIC para el respaldo de información	Sí	Se cuenta con procesos automatizados de respaldo y plataformas tecnológicas	No aplica		

Código	Ítem	Resp.	Justificación	AM	Respon.	Plazo
	relevante?		dedicadas a ese fin. Protocolo de respaldos			
29	¿Cumple DTIC con las disposiciones institucionales en materia de archivo?	Sí	Se esta trabajando en la actualización de la tabla de plazos de conservación documental	No aplica		
30	¿Los canales de comunicación establecidos en DTIC permiten la atención oportuna y segura de los usuarios?	Sí	Se cuenta con diferentes canales de comunicación como MS Teams, Correo electrónico y iTop. Además del sitio web de la DTIC	No aplica		
31	¿Los mecanismos y procedimientos instaurados por DTIC permiten garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información?	Sí	Se tiene un plan de continuidad y varias tecnologías de apoyo para virtualizar y replicar la plataforma tecnológica	No aplica		
32	¿Se concientiza a los funcionarios de DTIC sobre la responsabilidad en el uso de las claves de acceso a los sistemas de información?	Sí	Periódicamente se divulga el protocolo de seguridad	No aplica		
33	¿Se han establecido procedimientos para el respaldo de la información bajo responsabilidad de DTIC?	Sí	Protocolo de seguridad	No aplica		
34	¿Se han establecido y aplican en DTIC controles para el seguimiento de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización (Contraloría Universitaria y Contraloría General de la República)?	Sí	Se cuenta con la matriz donde se evidencian las disposiciones de auditorías internas y externas https://docs.google.com/spreadsheets/d/1by493PjVVO05ZSaMniEUMHj-OuE5a71G/edit?usp=sharing&oid=111230140107719286094&rtpof=true&sd=true	No aplica		
35	¿Se han establecido y aplican en DTIC controles para el seguimiento de las actividades de mejora y respuesta al riesgo derivadas de los subprocessos del Sistema de mejoramiento continuo de la gestión en los cuales a participado (SEVRI y Autoevaluación)?	Sí	Periódicamente se revisa y actualiza la matriz de riesgos. Se adjunta Matriz Plan de trabajo (calendario de actividades de gobierno de TI) https://agd.una.ac.cr/share/s/gLBd8lhOSvyJ49A-cPrAPA y oficio UNA-DTIC-OFIC-251-2021 https://agd.una.ac.cr/share/s/nHYhpFvETNOF3m63tEHXpA	No aplica		
Total Respuestas		Sí: 31, Parcial: 2 y No Aplica: 2				