

**Universidad Nacional**

Rectoría

Área de Planificación

Sección de Control Interno

**Informe de seguimiento a la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria 2015, 2016, 2017**

**-a diciembre del 2018-**

(Sección de Documentación y Archivo, Comunicación institucional, Servicios de apoyo a la academia)

**Febrero del 2019**

Tabla de contenido

[Introducción 3](#_Toc1741042)

[1. Presentación de resultados. 3](#_Toc1741043)

[1.1 Seguimiento a la ASMCG-2015 3](#_Toc1741044)

[1.2 Seguimiento a la ASMCG-2016 6](#_Toc1741045)

[**Comunicación institucional** 6](#_Toc1741046)

[1.3 Seguimiento a la ASMCG-2017 8](#_Toc1741047)

[**Servicios de apoyo a la academia** 8](#_Toc1741048)

[1.2 Resumen del seguimiento de la ASMCG 2017 16](#_Toc1741049)

[Conclusiones 17](#_Toc1741050)

[**Seguimiento a la ejecución del plan de mejora de la Sección de Documentación y Archivo** 17](#_Toc1741051)

[**Seguimiento a la ejecución del plan de mejora de Comunicación institucional** 17](#_Toc1741052)

[**Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora de las instancias de apoyo a la academia.** 18](#_Toc1741053)

[Recomendaciones 19](#_Toc1741054)

[Anexos 21](#_Toc1741055)

[Anexo 1 21](#_Toc1741056)

# Introducción

El análisis del estado de situación o grado de avance en los planes de mejora propuestos por las unidades sujetas al subproceso de Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria (ASMCG-UNA), facilita la implementación de medidas correctivas que coadyuven en la mejora continua de la gestión, y consecuentemente en el logro de los objetivos institucionales.

En concordancia con ello, corresponde en esta oportunidad la segunda valoración del año 2018, con corte al 31 de diciembre, que comprende las actividades de mejora formuladas en los periodos 2015, 2016 y 2017 en el subproceso mencionado, en tanto no se hayan concretado en años previos, o puntualmente que sus plazos de ejecución contemplan el año 2018.

Así, se muestra el grado de avance en las actividades de mejora formuladas por la Sección de Documentación y Archivo (2015), Comunicación Institucional (2016), y las instancias de apoyo a la academia –Rectoría, Rectoría Adjunta y vicerrectorías– en el ejercicio realizado en el 2017.

# Presentación de resultados.

De conformidad con la metodología del subproceso de autoevaluación del sistema de mejoramiento continuo, los resultados del seguimiento se muestran por componente funcional del SMCG-UNA. En los casos del seguimiento a la ASMCG-2015 y a la ASMCG-2016, se consideran asimismo los criterios del Plan de Mediano Plazo Institucional PMPI 2013-2017, a los cuales se asocian las actividades de mejora propuestas, en correspondencia con la clasificación previa de las preguntas a las que se refieren. Algunos instrumentos insumo y las referencias de otros con la información sobre el estado de las actividades de mejora propuestas se incluyen en los anexos.

# 1.1 Seguimiento a la ASMCG-2015

El seguimiento a la autoevaluación del 2015, con 94,4% de implementación de las actividades de mejora planteadas al 31 de diciembre del 2017, permanecía de igual manera al corte a diciembre del 2018; es decir, 1 de ellas aún en proceso, y continuaba sujeta a valoración al finalizar el año.

En tal sentido, en su oficio UNA-SDA-OFIC-355-2018 del 20 de noviembre del 2018 (ver anexo 1), la Sección de Documentación y Archivo registra su estado al segundo semestre del 2018, con esa actividad de mejora pendiente de concreción, aunque vencida en su plazo inicialmente formulado.

Al respecto, cabe apuntar algunas tareas que la unidad reporta en procura de definir la actividad de dotación de espacio físico, tales como reuniones con Prodemi y gestiones ante la Vicerrectoría de Administración (UNA-SDA-OFIC-227-2018).

Además, se señalan acciones en pro de la instalación y configuración de la plataforma Alfresco EC, a fin de adaptarla a necesidades propias de la universidad, así como algunas capacitaciones en el marco del desarrollo del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) con firma digital certificada y el inicio del plan piloto para la implementación del sistema AGDe (Archivo y gestión de documentos electrónicos), actualmente en uso en otras instancias universitarias. Dicho sistema estaría evaluándose durante el primer semestre del 2019 a partir de ese plan piloto.

Por otra parte, valga hacer mención de un acuerdo tomado en el seno de la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión, designado como III en UNA-CGSMCG-ACUE-14-2018 del 11 de octubre, el cual establece lo siguiente:

*Solicitar a la Vicerrectoría de Administración la ruta de atención para asignar un espacio físico al Archivo Institucional y así poder implementar la única actividad de mejora pendiente.*

A continuación, se replica el último cuadro con cifras sobre el estado de avance en la implementación de las actividades de mejora propuestas por esta unidad, con la información respectiva según componente funcional del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cuadro 1**  **Autoevaluación 2015: Sección de Documentación y Archivo** | | | | | | | |
| **Acciones de mejora según componente y estado** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | **Estado** | | | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | 5 | 0 | 0 | 5 | *27,78* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | 0 | 0 | 0 | 0 | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | 9 | 1 | 0 | 10 | *55,55* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | 3 | 0 | 0 | 3 | *16,67* |  |
|  | 1. **Seguimiento** | 0 | 0 | 0 | 0 | *0,00* |  |
|  | **Total absoluto** | **17** | **1** | **0** | **18** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | ***94,44*** | ***5,56*** | *0,00* |  | *100,00* |  |
| Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG en la Sección de Documentación y Archivo. | | | | | | | |

Seguidamente, se muestra información que concierne al vínculo entre las actividades de mejora propuestas y los criterios del plan de mediano plazo institucional –PMPI 2013-2017 en el caso particular–; a partir de la clasificación previa de las preguntas formuladas en el cuestionario aplicado en el ejercicio de autoevaluación 2015:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cuadro 2**  **Actividades de mejora propuestas por la Sección de Documentación y Archivo** | | | | | |
| **-según criterios del PMPI y estado-** | | | | | |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Total** | **Porcentual** |
| **Calidad** | 11 | 0 | 0 | 11 | *61,11* |
| **Pertinencia** | 4 | 0 | 0 | 4 | *22,22* |
| **Eficacia** | 1 | 0 | 0 | 1 | *5,56* |
| **Eficiencia** | 0 | 1 | 0 | 1 | *5,56* |
| **Integración** | 1 | 0 | 0 | 1 | *5,55* |
| **Total** | **17** | **1** | **0** | **18** | ***100,00*** |
| **Porcentual** | ***94,44*** | ***5,56*** | ***0,00*** |  | ***100,00*** |
|  |  |  |  |  |  |
| Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento al segundo semestre del 2018 de la ASMCG en la Sección de Documentación y Archivo. | | | | | | | |
| El criterio del plan de mediano plazo aún con presencia en actividades de mejora mantiene la condición similar al corte a diciembre 2017: eficiencia, con 1 actividad en proceso.  Si bien la unidad reporta nuevas gestiones en el año 2018, es preciso recordar que el plazo de ejecución de las actividades de mejora vinculadas a esta unidad venció en el 2016. | | | | | | | |

# 1.2 Seguimiento a la ASMCG-2016

### **Comunicación institucional**

Las actividades de mejora sujetas a seguimiento al finalizar el año, respecto al ejercicio ASMCG-2016, sobre los servicios que prestan las instancias de comunicación institucional –Oficina de Relaciones Públicas, Oficina de Comunicación y Asesoría en Comunicación de la Rectoría–, son **10** (55,6% del total formulado, puesto que 7 ya fueron implementadas y 1 daría inicio en el 2019): aquellas con fechas de ejecución en el 2017 que no se concretaron en ese año, y las que sus plazos de ejecución comprenden el 2018.

Del oficio UNA-R-OFIC-3321-2018 del 21 de noviembre del 2018 (ver anexo 1) proviene el reporte sobre el avance a diciembre de las actividades de mejora en referencia. En el siguiente cuadro se incluye la totalidad de actividades de mejora formuladas en la ASMCG-2016; y sobre ellas los resultados del análisis de la información recibida atinente al corte al segundo semestre del año, según componente funcional del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión:

**Cuadro 3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autoevaluación 2016: Comunicación institucional** | | | | | | | |
| **Actividades de mejora con plazo de ejecución 2017 y 2018 según componente y estado** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | **Estado** | | | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | 5 3/ |  |  | **5** | *29,41* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** |  |  |  | **0** | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | 9 1/ | - | 1 | **10** | *58,82* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | 1 | 1 2/ |  | **2** | *11,77* |  |
|  | 1. **Seguimiento** |  |  |  |  |  |  |
|  | **Total absoluto (2017-2018)** | **15** | **1** | **1** | **17** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | *88,24* | *5,88* | *5,88* |  | *100,00* |  |
| 1/ Contempla dos actividades de mejora repetidas para dos diferentes preguntas.  2/ Considera 1 actividad que debió implementarse en el 2017.  3/ Considera 2 actividades que debieron implementarse en el 2017. | | | | | | | | |
| Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, con base en el seguimiento anual 2018 de la ASMCG -2016-Comunicación institucional. | | | | | | | | |

Del cuadro anterior y la información recibida las siguientes observaciones:

* Aun cuando las actividades sujetas a seguimiento a fines del 2018 eran **10**, el plan de mejora como tal, que ya conformaría en su totalidad el segundo año de seguimiento, se ha tratado en su conjunto (a excepción de 1 actividad cuyo plazo de ejecución es el año 2019); es decir, se reporta el estado para el total de actividades de mejora formuladas en su ámbito con fechas de ejecución que consideran 2017 y 2018.
* Por ende, el **88,24%** del total de las actividades de mejora propuestas que consideraban esos dos años en sus periodos de ejecución (17) estaban implementadas al finalizar el 2018; si bien el total formulado en el ejercicio de autoevaluación del 2016 fue de 18 actividades de mejora. Por tanto, fuera del cuadro por razones obvias, se tiene contemplado el desarrollo en el 2019 de la actividad restante. Así, al 31 de diciembre, según se observa, están implementadas 15; además, 1 está en proceso y otra aún no inicia.
* La actividad pendiente (sin iniciar) tiene como periodo de ejecución 2018-2021 y su concreción se sujeta a que el Consejo Universitario apruebe la propuesta de políticas y estrategia de comunicación. Por su parte, la que se encuentra en proceso debió ser atendida en el 2017, y sobre ella se aduce la falta de recurso humano profesional para atenderla (medir el impacto del uso de redes sociales como instrumentos de comunicación). Respecto de esta última se debería considerar la pertinencia de solicitar una prórroga ante la Comisión Gerencial, o bien, si fuera pertinente, considerar su descarte.

El ligamen en la herramienta utilizada en el ejercicio de autoevaluación 2016 con los criterios contemplados en el Plan de Mediano Plazo Institucional 2013-2017 se expresa en el siguiente arreglo estadístico, en concordancia con el estado de las actividades de mejora propuestas:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cuadro 4**  **Comunicación institucional: actividades de mejora propuestas\* con plazos 2017 y 2018** | | | | | |
| **-según criterios del PMPI y estado-** | | | | | |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Total** | **Porcentual** |
| **Calidad** | 6 | 1 | 1 | 8 | *47,06* |
| **Pertinencia** | 1 | 0 | 0 | 1 | *5,88* |
| **Eficacia** | 1 | 0 | 0 | 1 | *5,88* |
| **Innovación** | 1 | 0 | 0 | 1 | *5,88* |
| **Articulación** | 1 | 0 | 0 | 1 | *5,88* |
| **Eficiencia** | 5 | 0 | 0 | 5 | *29,42* |
| **Total** | **15** | **1** | **1** | **17** | ***100,00*** |
| **Porcentual** | ***88,24*** | ***5,88*** | ***5,88*** |  | ***100,00*** |
|  |  |  |  |  |  |
| \*Refleja la totalidad de actividades de mejora formuladas en el ejercicio ASMCG-2016, excepto aquella con plazo 2019. | | | | | | | |
| Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG en Comunicación institucional. | | | | | | | |

Los avances más concretos en la ejecución del plan de mejora en el año 2018 se resumen de la siguiente manera:

* Actualización del mapeo de públicos elaborado por la Oficina de Relaciones Públicas.
* Entrega de la propuesta de actualización de las políticas vigentes y la estrategia de comunicación institucional a la Rectoría, y presentación ante el Consejo de Rectoría, por parte de la Comisión de Políticas y Estrategia de Comunicación Institucional.
* Inventario de los recursos institucionales de comunicación disponibles.
* Capacitaciones voluntarias en el ámbito de la mejora continua en el desempeño de las personas profesionales en comunicación de las oficinas involucradas en ese tema en la universidad.

# 1.3 Seguimiento a la ASMCG-2017

### **Servicios de apoyo a la academia**

De las 86 actividades de mejora formuladas en el marco del ejercicio de autoevaluación 2017, 69 estuvieron sujetas a seguimiento en el 2018, fuera porque ese periodo estaba dentro de sus plazos de ejecución, o porque, aunque debieron haberse concretado en el año previo no sucedió así.

Se valoran entonces esas 69 actividades en el presente informe, y se destacan en tanto corresponde las que debieron consolidarse en el periodo anterior, y aquellas con plazo circunscrito al 2018.

|  |
| --- |
| **Cuadro N°5**  **Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo 2017** |
| **Actividades de mejora (AM) con ejecución en el año 2018, por instancia** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Instancia a cargo** | **Actividades de mejora que comprenden 2018** | **Plazo de ejecución mayor que incluye 2018** | **Plazo de ejecución circunscrito al 2018** | **Plazo de ejecución circunscrito al 2017** |
| Rectoría | 29 | *23* | *5* | *1* |
| Rectoría Adjunta | 5 | *3* | *1* | *1* |
| Vicerrectoría de Docencia | 7 | *1* | *3* | *3\** |
| Vicerrectoría de Investigación | 6 | *6* | *-* | *-* |
| Vicerrectoría de Extensión | 4 | *-* | *-* | *4\** |
| Vicerrectoría de Vida Estudiantil | 8 | *1* | *7* | *-* |
| Vicerrectoría de Administración | 10 | *4* | *4* | *2* |
| **Totales** | **69** | ***38*** | ***20*** | ***11*** |

\*Se les otorgaron prórrogas con plazo al 30 de abril del 2018. A La Vicerrectoría de Docencia se le aprobó una segunda prórroga a julio del 2019.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir de los cuestionarios de la ASMCG-2017 de las instancias participantes.

**Rectoría**

De los informes sobre el grado de cumplimiento del POA 2018, con corte al 31 de diciembre, de las instancias adscritas a la Rectoría, así como de las respuestas a consultas específicas mediante el correo electrónico en su mayoría, y el oficio UNA-OTVE-OFIC-015-2019; se dispone del avance –al segundo semestre– de las actividades de mejora pendientes con plazos de ejecución que comprenden el año 2018 (29), según se muestra seguidamente:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Cuadro N°2**  **Autoevaluación 2017: Rectoría** | | | | | | | |
|  | | **Acciones de mejora con ejecución programada en el 2018, según componente y estado** | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | | **Estado** | | | **Ejecución circunscrita**  **al 2018** | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | | **5** | **5** | **0** | ***0*** | 10 | *34,49* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | | 0 | 0 | 0 | ***0*** | 0 | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | | ***7 1*/** | **2** | 0 | ***3*** | 9 | *31,03* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | | ***2*** | ***4 2/*** | ***0*** | ***2*** | 6 | *20,69* |  |
|  | 1. **Seguimiento** | | **2** | **2** | **0** | ***0*** | 4 | *13,79* |  |
|  | **Total absoluto** | | **16** | **13** | **0** | ***5*** | **29** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | | ***55,17*** | ***44,83*** | ***0*** | *17,24* |  | *100,00* |  |

1/Incluye 3 actividades cuya ejecución se circunscribía al 2018.

2/ Incluye una actividad cuya ejecución se circunscribía al 2017.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG -2017 en la Rectoría.

Del cuadro anterior puede señalarse lo siguiente:

* Las actividades de mejora planteadas por la Rectoría y consideradas para seguimiento en el 2018 eran **29**; 5 de ellas debían ejecutarse plenamente en este año (en color verde en la columna así designada), y 1 debió haberlo hecho en el 2017, respecto de la cual media una solicitud de prórroga gestionada ante la Comisión Gerencial (AICE) para su continuación en el año 2019.
* Del total valorado un 55% fueron implementadas y cerca de un 45% está en proceso.
* Las **5 actividades de mejora cuya ejecución estaba circunscrita al 2018**, se implementaron en su totalidad.
* A la fecha de corte, la Rectoría tiene un 64% de actividades implementadas del total formulado (39) en su plan en la ASMCG-2017, y en proceso un 33%; la diferencia corresponde a 1 actividad sin iniciar cuyo plazo de ejecución está fuera del rango considerado para esta valoración.

**Rectoría Adjunta**

La revisión del informe sobre grado de cumplimiento del POA 2018, según vínculo establecido respecto de las actividades de mejora formuladas en el ejercicio ASMCG-2017, permite visualizar su avance, al segundo semestre del 2018; el cual fue confirmado con esta instancia, según se detalla:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Cuadro N°3**  **Autoevaluación 2017: Rectoría Adjunta** | | | | | | | |
|  | | **Acciones de mejora con ejecución programada en el 2018, según componente y estado** | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | | **Estado** | | | **Ejecución**  **circunscrita al 2018** | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | | 0 | **3*1/*** | **0** | ***1*** | 3 | *60,00* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | | 0 | 0 | 0 | ***0*** | 0 | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | | **2 *2/*** | 0 | 0 | ***0*** | 2 | *40,00* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | | **0** | 0 | 0 | ***0*** | 0 | *0* |  |
|  | 1. **Seguimiento** | | 0 | 0 | 0 | ***0*** | 0 | *0,00* |  |
|  | **Total absoluto** | | **2** | **3** | **0** | ***1*** | **5** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | | ***40,00*** | ***60,00*** | *00,00* | *20,00* |  | *100,00* |  |

1/Incluye 1 actividad con ejecución circunscrita al 2018.

2 /Incluye 1 actividad cuya ejecución estaba circunscrita al 2017.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG en la Rectoría Adjunta.

Del cuadro anterior se deriva lo siguiente:

* A diciembre del 2018 ya estaba implementada la única actividad circunscrita al 2017 en su concreción, pendiente al finalizar ese periodo.
* Las actividades de mejora planteadas por la Rectoría Adjunta que comprenden el año 2018 en su programación son 4 (1 de ellas asociada con 2 temas); solamente 1 debía ejecutarse por completo en ese año. Tanto esta última como otras dos, esas con plazos que abarcan hasta el año 2020, se encuentran en proceso. Las actividades implementadas son 2: la descrita en el punto anterior y otra cuyo plazo finalizaba en diciembre del 2018. Así, el 40% de la totalidad de formuladas ya se han concretado, y el 60% están en proceso.
* Respecto de la actividad limitada en ejecución al periodo 2018, aún en proceso al corte de este informe, la Rectoría Adjunta reconoce que debe solicitar una prórroga ante la Comisión Gerencial para su implementación en el año 2019.

**Vicerrectoría de Docencia**

En sus oficios UNA-VD-OFIC-111-2019, del 29 de enero del 2019 (tres versiones) y consultas telefónicas aclaratorias, se reporta el avance, al cierre del 2018, de las actividades de mejora propuestas en la Vicerrectoría de Docencia con plazos de ejecución que comprenden ese año, según se detalla seguidamente:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Cuadro N° 4**  **Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Docencia** | | | | | | | |
|  | | **Acciones de mejora con ejecución programada en el 2018, según componente y estado** | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | | **Estado** | | | **Ejecución**  **2018** | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | | *1 1/* | ***1 2/*** | **2 2/** | ***1*** | 4 | ***57,14*** |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | | 0 | 0 | 0 | *0* | 0 | ***0,00*** |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | | **0** | 0 | 0 | ***0*** | 0 | ***0*** |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | | ***1*** *1/* | *1 1/* | **1** | ***2*** | 3 | ***42,86*** |  |
|  | 1. **Seguimiento** | | 0 | 0 | 0 | *0* | 0 | ***0,00*** |  |
|  | **Total absoluto** | | **2** | **2** | **3** | ***3*** | **7** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | | ***28,57*** | ***28,57*** | ***42,86*** | ***42,86*** |  | ***100,00*** |  |

1/ Actividad cuya ejecución se circunscribe al 2018.

2/ Actividades con ejecución inicialmente ceñida al 2017, prorrogadas en su última solicitud a julio del 2019.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG en la Vicerrectoría de Docencia.

A partir de la información disponible, y del cuadro anterior se observa lo siguiente:

* De las 3 actividades con plazo exclusivo de ejecución el año 2018, 2 fueron implementadas en ese periodo y 1 queda en proceso. Respecto de esta última debe recordarse a la Vicerrectoría de Docencia la necesidad de solicitar una prórroga ante la Comisión Gerencial.
* Respecto de las demás, hay 3 con plazos de ejecución originalmente limitados al 2017, en relación con los cuales se han solicitado prórrogas ante la Comisión Gerencial –la última a julio del 2019 (UNA-VD-OFIC-079-2019)–; aunque una de esas actividades ha sido reportada como en proceso. El hecho de que se encuentren las otras 2 sin iniciar obedece, según informa la Vicerrectoría, a un informe de implementación pendiente de pronunciamiento por parte del Consejo Universitario que inhibe su ejecución.
* La actividad de mejora que resta para completar las 7 formuladas en este ámbito de la ASMCG-2017 está sin iniciar, pero si bien su plazo inició en julio del 2018, acaba en diciembre del 2019.
* Así las cosas, del total formulado en el plan de mejora ASMCG-2017 las actividades implementadas y en proceso tienen igual peso con cerca de un 29% cada una, en tanto aquellas sin iniciar se aproximan al 43%.

**Vicerrectoría de Investigación**

En su oficio UNA-VI-OFIC-43-2019 de fecha 29 de enero, además de conversación telefónica posterior y mensajes de correo electrónico de consulta, se dispone de información sobre el avance, con corte a diciembre del 2018, de las actividades de mejora propuestas en esta vicerrectoría con plazos de ejecución que comprenden ese año, según detalle:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Cuadro N°5**  **Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Investigación** | | | | | | | |
|  | | **Acciones de mejora con ejecución programada en el 2018, según componente y estado** | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | | **Estado** | | | **Ejecución**  **2018** | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | | **1** | **2** | **0** | ***3*** | 3 | *50,00* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | | 0 | 0 | 0 | *0* | 0 | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | | 0 | 1 | 0 | ***1*** | 1 | *16,67* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | | **0** | 2\* | 0 | ***2*** | 2 | *33,33* |  |
|  | 1. **Seguimiento** | | 0 | 0 | 0 | *0* | 0 | *0,00* |  |
|  | **Total absoluto** | | **1** | **5** | **0** | ***6*** | **6** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | | ***16,67*** | ***83,33*** | *00,00* | ***100,00*** | *100,00* | *100,00* |  |

\*Incluye 1 actividad que a junio del 2018 había sido reportada como implementada y cuyo estado se modificó al cierre del año.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento semestral 2018 de la ASMCG en la Vicerrectoría de Investigación.

Del cuadro anterior procede lo siguiente:

* Las 6 actividades de mejora planteadas por la Vicerrectoría de Investigación que comprenden el periodo 2018 en sus plazos para concretarse –ninguna de manera exclusiva–, corresponden a cerca del 86% de la totalidad (7) de las formuladas por esta instancia puesto que ya había sido implementada en el 2017 una actividad de su plan de mejora.

* A junio del 2018 se había reportado 1 actividad más como implementada; no obstante, al cierre del año se corrigió ese estado, y se indicó que estaba realmente en proceso (implementación era parcial).
* Un **83,33%** están **en proceso** en lo que a estas 6 actividades de mejora bajo análisis respecta; mientras que de las 7 inicialmente formuladas, la implementación alcanza cerca del 29%, y aquellas en proceso conforman un aproximado del 71%.

**Vicerrectoría de Extensión**

En su oficio UNA-VE- OFIC-27-2019, del 24 de enero del 2019 (dos versiones) y mensajes electrónicos posteriores, se informa sobre el estado, a diciembre del 2018, de las actividades de mejora formuladas por esta vicerrectoría, todas ellas inicialmente con plazos de ejecución limitados al 2017. La vicerrectoría había solicitado una prórroga (UNA-VE- OFIC-175-2018 del 7 de marzo), otorgada por la Comisión Gerencial hasta el 30 de abril del 2018, y presentó una segunda fechada 6 de setiembre del 2018 (UNA-VE-OFIC-530-2018). El estado reportado para su plan de mejora se detalla a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Cuadro N°6**  **Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Extensión** | | | | | | | |
|  | | **Acciones de mejora con ejecución en el 2018\*, según componente y estado** | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | | **Estado** | | | **Ejecución**  **2018\*** | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | | 2 | **0** | **0** | ***2*** | 2 | *50,00* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | | 0 | 0 | 0 | *0* | 0 | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | | **1** | 0 | 0 | ***1*** | 1 | *25,00* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | | **1** | 0 | 0 | ***1*** | 1 | *25,00* |  |
|  | 1. **Seguimiento** | | 0 | 0 | 0 | *0* | 0 | *0,00* |  |
|  | **Total absoluto** | | **4** | **0** | **0** | ***4*** | **4** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | | ***100,00*** | **00,00** | 00,00 | *100,00* |  | *100,00* |  |

\*Las actividades se formularon con fecha de ejecución restringida al 2017; pero media un par de solicitudes de prórroga que las extendió al 2018.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG en la Vicerrectoría de Extensión.

Del cuadro anterior y la información recibida, lo siguiente:

* Los plazos de las 4 actividades de mejora (todos circunscritos al 2017) planteadas por la Vicerrectoría de Extensión fueron prorrogados mediante solicitudes presentadas ante la Comisión Gerencial. En un 100% se reportaron implementadas al cierre del año 2018.

**Vicerrectoría de Vida Estudiantil**

En su informe sobre el grado de cumplimiento del POA 2018, con corte al 31 de diciembre, se visualiza de alguna manera el avance en las actividades de mejora formuladas por esta vicerrectoría. No obstante, se les consultó expresamente para precisar el estado de algunas de ellas, y a partir de sus respuestas por correo electrónico del 16 de enero del 2019 se cuenta con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Cuadro N°7**  **Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Vida Estudiantil** | | | | | | | |
|  | | **Acciones de mejora con ejecución en el 2018, según componente y estado** | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | | **Estado** | | | **Ejecución circunscrita**  **al 2018** | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | | *2* | *1* | ***-*** | ***3*** | 3 | *37,50* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | | - | - | - | - | - | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | | ***-*** | - | - | ***-*** | - | *0,00* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | | ***4*** | 1 | - | ***4*** | 5 | *62,50* |  |
|  | 1. **Seguimiento** | | 0 | 0 | 0 | *0* | 0 | *0,00* |  |
|  | **Total absoluto** | | 6 | 2 | **0** | ***7*** | **8** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | | ***75,00*** | ***25,00*** | ***00,00*** | *87,50* | **100** | *100,00* |  |

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG en la Vicerrectoría de Vida Estudiantil.

Del cuadro anterior se observa lo siguiente:

* Las actividades de mejora planteadas por la Vicerrectoría de Vida Estudiantil con periodos de ejecución que contemplaban el 2018 eran 8; de las cuales 7 se circunscribían a ese periodo para su concreción.
* El 75% de las 8 actividades de mejora indicadas (6) se habían implementado al finalizar el año; en tanto 25,0% de ellas estaban en proceso (2).
* Las **actividades circunscritas al 2018** en su consolidación (7) muestran, según lo destacado en color verde, que 6 de ellas fueron implementadas (85,7%) al mes de diciembre, en tanto 1 quedó en proceso (14,3%). Respecto de esta última, la Vicerrectoría de Vida Estudiantil estaría llamada a solicitar una prórroga ante la Comisión Gerencial del SMCG.
* Las otras 2 actividades que se formularon en el plan de mejora de esta vicerrectoría (10), no consideradas en este análisis, tienen plazos programados de inicio en el año 2019. Así las cosas, si la referencia es el total formulado en el plan, la implementación se corresponde con un 60%, en proceso está el 20%, y otro porcentaje similar se encuentra sin iniciar.

**Vicerrectoría de Administración**

A partir del reporte recibido por correo electrónico con fecha 5 de diciembre del 2018, se dispone de los estados de las actividades de mejora formuladas en este ámbito con plazos de ejecución que contemplan el año 2018, según se muestra:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Cuadro N°8**  **Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Administración** | | | | | | | |
|  | | **Acciones de mejora con ejecución en el 2018, según componente y estado** | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | **Componentes** | | **Estado** | | | **Ejecución circunscrita**  **al 2018** | **Total** |  |  |
|  | **Implementada** | **En proceso** | **Sin iniciar** | **Absoluto** | **Porcentual** |  |
|  | 1. **Ambiente de mejoramiento continuo** | | ***2*** 1/ 2/ | ***2*** 1/ 2/ | ***1*** | ***3*** | 5 | *50,00* |  |
|  | 1. **Valoración de riesgo** | | - | - | - | - | - | *0,00* |  |
|  | 1. **Actividades de mejoramiento continuo** | | ***-*** | **3** | - | ***-*** | **3** | *30,00* |  |
|  | 1. **Sistemas de información** | | ***-*** | **2 2/** | - | ***1*** | **2** | *20,00* |  |
|  | 1. **Seguimiento** | | - | - | - | - | - | *0,00* |  |
|  | **Total absoluto** | | **2** | **7** | **1** | ***4*** | **10** | ***100,00*** |  |
|  | **Porcentual** | | ***20,00*** | ***70,00*** | ***10,00*** | *40,00* |  | *100,00* |  |

1/ Considera 1 actividad cuyo plazo de ejecución se limitaba al 2017.

2/ Incluye 1 actividad circunscrita en ejecución al 2018.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento anual 2018 de la ASMCG en la Vicerrectoría de Administración.

Del cuadro anterior se deriva lo siguiente:

* Las actividades de mejora planteadas por la Vicerrectoría de Administración que debían ejecutarse durante el 2018 eran 10 (las otras 4 formuladas se implementaron en el año 2017). De ellas, 4 debían concretarse en el 2018, y 2 debieron haberse consolidado en el 2017 pero no resultó de esa manera, aunque la vicerrectoría reportó haberlas incluido en el POA 2018 para efectos de continuidad.
* El 20,0% de las 10 actividades de mejora referidas (2) se habían implementado al finalizar el año (incluida una de las circunscritas al 2017); 70,0% estaban en proceso (incluida la otra programada para el 2017), y el restante 10,0% sin iniciar (1).
* Las **actividades circunscritas en ejecución al 2018** constituían un 40% del total, según lo destacado en color verde, en la correspondiente columna, y de ellas quedó 1 implementada, 2 en proceso y 1 sin iniciar.
* Respecto de las 2 actividades con plazo limitado al 2018, aún en proceso, y la que se encuentra sin iniciar, así como aquella que debió implementarse en el 2017 y otra más que iniciaba en el 2017 y concluía en diciembre del 2018, la Vicerrectoría de Administración está llamada a solicitar prórroga ante la Comisión Gerencial.

# 1.2 Resumen del seguimiento de la ASMCG 2017

Las 69 actividades de mejora (AM) sujetas al seguimiento con corte al 31 de diciembre del 2018, presentan el estado que se puede apreciar en el siguiente gráfico, según estén implementadas, en proceso o sin iniciar.

En términos porcentuales los estados de “implementada” y “en proceso” resultan muy similares, 47,8 % y 46,4% respectivamente, para las 69 actividades valoradas. Resulta siempre de importancia recordar que cada instancia debe reparar en su condición, y darle el seguimiento requerido para cumplir con los plazos formulados.

Debe destacarse (como muestra el gráfico siguiente) que, de las 69 actividades en consideración, 27 (39,1%) tenían su plazo de ejecución circunscrito al año 2018 (incluidas aquellas formalmente prorrogadas), de las cuales el **67%** (18) se encontraban implementadas a diciembre del 2018, y 3 de ellas (11,0%) estaban sin iniciar. Por su parte, el porcentaje de actividades en proceso se redujo a menos de la mitad (22%) respecto de su valoración al primer semestre (52%).

# Conclusiones

### **Seguimiento a la ejecución del plan de mejora de la Sección de Documentación y Archivo**

* Se repite en este corte el porcentaje de implementación logrado al cierre de diciembre del 2017 (94,4%) puesto que, según lo señalado, median gestiones y decisiones de otras instancias universitarias en la implementación de la actividad pendiente.
* Sobre esa actividad, en lo referente a dotación de espacio físico, se reportan gestiones ante Prodemi (aunque el espacio ofrecido ya no será asignado y no depende de esta otra instancia). Respecto del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) se han dado acciones para instalación y configuración de la plataforma Alfresco EC, y se ha brindado capacitación.
* Un acuerdo de la Comisión Gerencial (III-UNA-CGSMCG-ACUE-14-2018 del 11 de octubre del 2018) establece solicitar a la Vicerrectoría de Administración “…la ruta de atención para asignar un espacio físico…”, en procura del logro de esta actividad pendiente.
* Sigue en proceso esta única actividad de mejora con plazo de ejecución formulado inicialmente para el año 2016.

### **Seguimiento a la ejecución del plan de mejora de Comunicación institucional**

* El **88,24**% del conjunto de actividades de mejora con periodos de ejecución 2017-2018 sujetas a seguimiento en el 2018 quedaron implementadas al corte a diciembre. Solamente de este grupo hay una sin iniciar cuyo plazo supera el 2018, en tanto la otra, que debió atenderse en el 2017, está aún en proceso.
* La actividad que completa las 18 formuladas en el plan de mejora deberá iniciar en el año 2019, y no ha sido considerada en el porcentaje referido en el punto anterior. De hacerlo, la implementación quedaría en 83,33%, lo cual de por sí denota un claro avance.
* La concreción de la actividad pendiente (sin iniciar) con periodo de ejecución 2018-2021 depende de que el Consejo Universitario apruebe la propuesta de políticas y estrategia de comunicación. La que debió concretarse en el 2017 pero aún se encuentra en proceso requiere de una solicitud de prórroga ante la Comisión Gerencial.

### **Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora de las instancias de apoyo a la academia.**

* El estado al finalizar el 2018 de las 69 actividades con plazos del 2017 (incluidas las prorrogadas) y 2018, según especificaciones de este informe, revela un 47,82% de implementación, un 46,38% en proceso y 5,8% sin iniciar.
* De las actividades de mejora en referencia, 27 tenían plazos de ejecución limitados al año 2018, y de estas las que alcanzaban la condición de implementadas al corte a diciembre (18) conformaban el 67%. Solamente la Vicerrectoría de Investigación no tenía ejecución exclusiva en el 2018 para alguna de sus actividades.
* Las actividades de mejora que formulara la Vicerrectoría de Docencia (VD) inicialmente circunscritas al 2017 en su concreción, habían sido prorrogadas; no obstante, al corte a diciembre del 2018 solamente 1 de las 3 estaba en proceso, puesto que se alude a un informe de implementación con pronunciamiento pendiente por parte del Consejo Universitario.
* La Vicerrectoría de Extensión (VE) había implementado a diciembre del 2018 la totalidad de sus actividades de mejora formuladas (4) originalmente con plazos de ejecución del 2017, respecto de las cuales mediaron solicitudes de prórroga para concluirlas en ese año posterior.
* La Rectoría y la Vicerrectoría de Administración tienen actividades formuladas por ejecutarse en el 2017 aún sin implementar, detalle incluido en este informe.
* Los plazos vencidos en varias actividades de mejora sugieren que Rectoría, Rectoría Adjunta, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Vicerrectoría de Administración deban gestionar prórrogas ante la Comisión Gerencial.

# Recomendaciones

* Recalcarles a las instancias autoevaluadas que realicen una programación de actividades de mejora en plazos razonables y apegados a las realidades interna e institucional, y con ello eviten contratiempos y trámites adicionales.
* Insistirles a los participantes en los ejercicios de ASMCG sobre el seguimiento constante de sus actividades de mejora formuladas, a fin de que ejecuten las medidas correctivas oportunas que les permita cumplir con ellas de acuerdo con lo asumido. En caso de que no esté enteramente a su alcance lograrlo, considerar una solicitud de intermediación de sus superiores jerárquicos ante las instancias correspondientes.
* Exhortar a las instancias autoevaluadas a que incorporen las actividades de mejora formuladas en el ámbito de la ASMCG en sus planes anuales operativos del periodo o periodos que correspondan, sea como actividad o como meta; a fin de que se facilite su seguimiento a través del informe bianual sobre grado de cumplimiento del POA. Asimismo, recordarles que es posible hacerlo también en los periodos programados para las modificaciones del POA. De hecho, la metodología aprobada para la ASMCG-2017 así lo establece, y aunque en los periodos anteriores al 2017 no estaba vigente, es un ejercicio que realmente les facilitaría el seguimiento.
* Instar a que la Rectoría siga a cargo de solicitarles a sus instancias adscritas directamente la información del avance o estado en la implementación de las actividades de mejora a su cargo y dar el seguimiento permanente respectivo, tal como lo realiza la Vicerrectoría de Administración. Es evidente que como instancia superior la Rectoría de por medio agilizaría la entrega de resultados.
* Propiciar las condiciones o realizar gestiones, según corresponda, para coadyuvar en la concreción de la actividad de mejora pendiente del ejercicio ASMCG-2015 (Sección Documentación y Archivo), de tal forma que se cierre ese ejercicio de autoevaluación.
* Recordarles a las instancias autoevaluadas que para aquellas actividades programadas en un periodo en que no resulten implementadas al 100%, deben solicitar una prórroga ante la Comisión Gerencial del SMCG, que en adelante se citaría como referencia cuando reporten el estado de la actividad de mejora particular. De igual manera, hacer hincapié en que los plazos aprobados en la formulación de los planes de mejora no son sujetos de cambio de no ser por intermedio de dicha comisión.
* Informarles a las instancias aquí detalladas sobre las solicitudes de prórroga que deben gestionar ante la Comisión Gerencial para sus actividades de mejora vencidas en plazo, de los ejercicios 2016 y 2017:
  + Comunicación Institucional (ASMCG-2016): 16.
  + Rectoría: actividades 17.1 y 28.2 –AICE–.
  + Rectoría Adjunta: 1.1.
  + Vicerrectoría de Docencia: 27.1.
  + Vicerrectoría de Vida Estudiantil: 1.1.
  + Vicerrectoría de Administración: 4.2, 7.1, 7.2, 17.1 y 23.1.
* Solicitar a la Comisión Gerencial que analice las solicitudes de prórroga con la mayor oportunidad y en estrecha coordinación con las instancias involucradas, de tal manera que los plazos asignados y las acciones por ejecutar estén acordes con las posibilidades reales de cumplimiento, y a la vez coadyuven en el logro oportuno de las actividades de mejora que ellas tienen a su cargo.

# Anexo

Comprende la referencia de los oficios de las instancias participantes en las ASMCG 2015, 2016 y 2017, con actividades de mejora propuestas por ejecutarse en el periodo bajo análisis.

## Anexo 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Oficio | Fecha | Instancia |
| UNA-SDA-OFIC-355-2018 | 20 de noviembre de 2018 | Sección de Documentación y Archivo |
| UNA-R-OFIC-3321-2018 | 21 de noviembre de 2018 | Comunicación Institucional |
| UNA-VD-OFIC-111-2018 | 29 de enero de 2019 | Vicerrectoría de Docencia |
| UNA-VI-OFIC-43-2019 | 29 de enero de 2019 | Vicerrectoría de Investigación |
| UNA-OTVE-OFIC-015-2019 | 11 de enero de 2019 | Rectoría (Oficina de Transferencia y Vínculo Externo) |
| UNA-VE-OFIC-27-2019 | 24 de enero de 2019 | Vicerrectoría de Extensión |
| Correo electrónico | 16 de enero de 2019 | Vicerrectoría de Vida Estudiantil |
| Correo electrónico | 5 de diciembre de 2018 | Vicerrectoría de Administración |