



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 junio del 2019-

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

agosto del 2019

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Presentación de resultados.....	3
1.1 Seguimiento a la ASMCG-2015.....	3
1.2 Seguimiento a la ASMCG-2016.....	5
Comunicación institucional	5
1.3 Seguimiento a la ASMCG-2017.....	8
Servicios de apoyo a la academia	8
1.2 Resumen del seguimiento de la ASMCG 2017	14
Conclusiones.....	16
Seguimiento a la ejecución del plan de mejora de la Sección de Documentación y Archivo	16
Seguimiento a la ejecución del plan de mejora de Comunicación institucional	16
Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora de las instancias de apoyo a la academia.	16
Recomendaciones.....	17
Anexos.....	18
Anexo 1	19

Introducción

La mejora continua en la gestión requiere del escrutinio permanente del quehacer en las instancias. En ese sentido, el grado de avance en las actividades de mejora de los planes que formulen aquellas participantes en el subproceso de Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria (ASMCG-UNA), constituye una medición muy atinente al momento de aplicar medidas correctivas de manera oportuna que coadyuven en el logro de los objetivos institucionales planteados.

En concordancia con lo anterior, corresponde la primera valoración del año 2019, con corte al 30 de junio, para actividades de mejora formuladas en los periodos 2015, 2016 y 2017 en el subproceso mencionado; sea que no se hayan concretado en años previos, aunque así se hubiera formulado, o que sus plazos de ejecución contemplan el año 2019.

En consecuencia, 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.

1. Presentación de resultados.

En apego a 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 el anexo.

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 2018, e idéntico un año atrás, permanecía con 1 de ellas en proceso, y continuaba entonces sujeta a valoración al corte a junio de este año.

Al respecto, en su oficio UNA-SDA-OFIC-140-2019 del 5 de junio del 2019 (ver anexo 1), la Sección de Documentación y Archivo registra su estado al primer semestre del 2019.

La unidad reporta que todas las gestiones posibles en su ámbito para procurarse un espacio físico ya se han realizado. La asignación en sí no depende de ellos, sentido en el cual, desde el punto de vista de la formulación de la actividad de mejora que se propuso, ya quedaría implementada. En cuanto al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) con firma digital certificada, la presentación de los resultados de la evaluación del plan piloto correspondiente se agendó para fines del primer semestre de este año. En consecuencia, este ejercicio estaría concluido.

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

Cuadro 1
Autoevaluación 2015: Sección de Documentación y Archivo
Actividades de mejora según componente y estado al 30 de junio del 2019

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	5	0	0	5	27,78
2. Valoración de riesgo	0	0	0	0	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	10	0	0	10	55,55
4. Sistemas de información	3	0	0	3	16,67
5. Seguimiento	0	0	0	0	0,00
Total absoluto	18	0	0	18	100,00
Porcentual	100,00	0,00	0,00		100,00

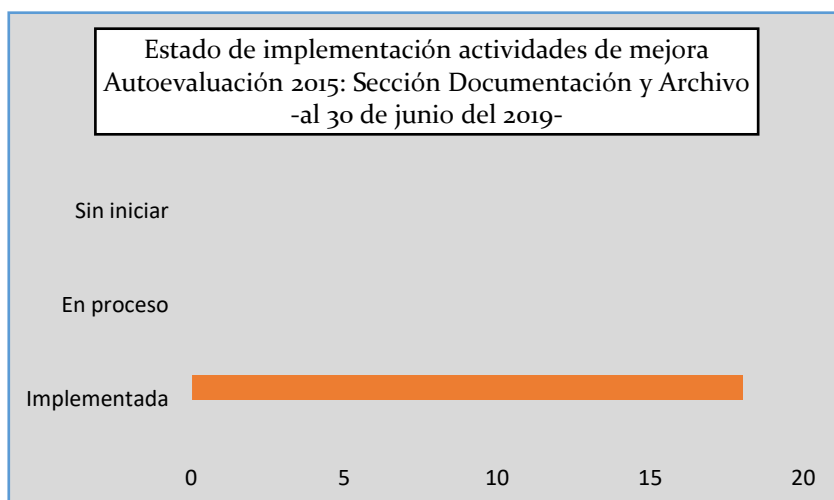
Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento al primer semestre del 2019 de la ASMCG en la Sección de Documentación y Archivo.

De seguido, la 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	1	0	0	1	5,56
Integración	1	0	0	1	5,55
Total	18	0	0	18	100,00
Porcentual	100,00	0,00	0,00		100,00

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento al primer semestre del 2019 de la ASMCG en la Sección de Documentación y Archivo.



1.2 Seguimiento a la ASMCG-2016

Comunicación institucional

Las actividades de mejora sujetas a seguimiento al primer semestre del año 2019, en el marco del 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 3 (16,7% del total formulado, puesto que 15 ya fueron implementadas): una con fecha de ejecución en el 2017 que no se concretó en ese año, y dos cuyos plazos de ejecución comprenden el 2019.

Del oficio UNA-ORP-OFIC-43-2019/UNA-OC-OFIC-229-2019 del 28 de mayo del 2019 (ver anexo 1) se dispone de la información sobre el avance durante el primer semestre de las actividades de mejora en referencia (ASMCG-2016), la cual se incluye en el siguiente cuadro, así como los resultados de su análisis, 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 - 2019 según componente y estado

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	5			5	27,78
2. Valoración de riesgo				0	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	9 1/	-	2	11	61,11
4. Sistemas de información	1	1 2/		2	11,11
5. Seguimiento					
Total absoluto (2017-2019)	15	1	2	18	100,00
Porcentual	83,33	5,56	11,11		100,00

1/ Contempla dos actividades de mejora repetidas para dos diferentes preguntas.

2/ Considera 1 actividad que debió implementarse en el 2017.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, con base en el seguimiento semestral 2019 de la ASMCG-2016 - Comunicación institucional.

Del cuadro anterior y la información recibida, las siguientes observaciones:

- El **83,33%** del total de las actividades de mejora propuestas estaban implementadas al finalizar el primer semestre del 2019; 2 actividades (una de ellas con plazo de ejecución exclusivo el 2019) no han dado inicio (11,11%), y la actividad reportada como en proceso al finalizar el año anterior mantiene esa misma condición.
- La actividad pendiente debió ser atendida en el 2017, y sobre ella se aduce la falta de recurso humano profesional para asumirla (medir el impacto del uso de redes sociales como instrumentos de comunicación). Al respecto, se había solicitado una prórroga, hasta diciembre del 2021, ante la Comisión Gerencial (UNA-ORP-OFIC-50-2019/UNA-OC-OFIC-246-2019); toda vez que se estima, en vista del auge de las redes sociales como medio de comunicación, que la universidad probablemente a futuro valoraría la trascendencia de aportar los recursos necesarios para que esta actividad de mejora se pueda concretar.
- Respecto de la prórroga solicitada, la Comisión Gerencial, mediante UNA-CGSMCG-ACUE-7-2019 (22 de julio del 2019), ciertamente la ha otorgado, aunque solo hasta el I semestre del 2020, aludiendo que no puede extenderse más allá de su gestión. Asimismo, recomienda que se valore la posibilidad de que ejecuten la actividad con recursos existentes, toda vez que no hay posibilidad de generar puestos nuevos, en vista de la coyuntura económica actual.

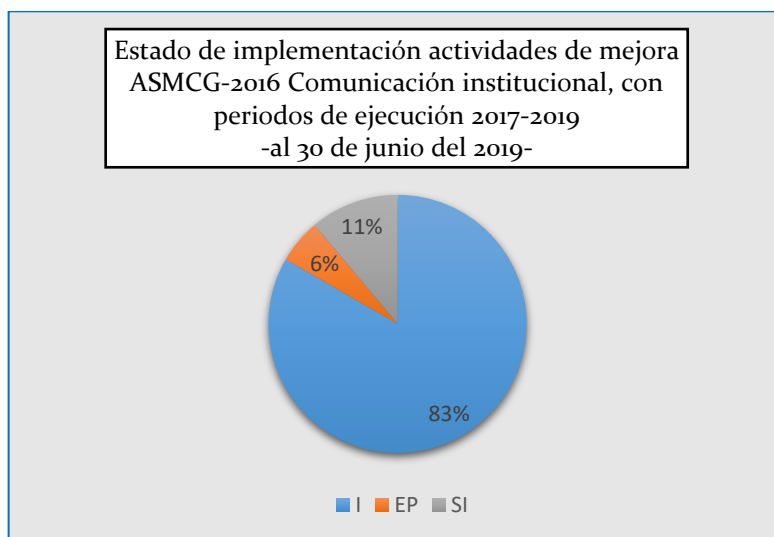
El ligamen en la herramienta utilizada en el ejercicio de autoevaluación 2016 con los criterios contemplados en el Plan de Mediano Plazo Institucional 2013-2017 se expresa en el siguiente arreglo estadístico, según el estado de las actividades de mejora propuestas:

Cuadro 4
Comunicación institucional: actividades de mejora propuestas con plazos 2017 - 2019
-según criterios del PMPI y estado-

	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Total	Porcentual
Calidad	6	1	1	8	44,44
Pertinencia	1	0	0	1	5,56
Eficacia	1	0	0	1	5,56
Innovación	1	0	1	2	11,11
Articulación	1	0	0	1	5,56
Eficiencia	5	0	0	5	27,77
Total	15	1	2	18	100,00
Porcentual	83,33	5,56	11,11		100,00

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento al primer semestre del 2019 de la ASMCG en Comunicación institucional.

Cabe señalar que el avance en las dos actividades sin iniciar depende de la aprobación, por parte del Consejo Universitario, de la propuesta de políticas y la estrategia de comunicación remitida en julio del 2018. En cuanto a la actividad de mejora en proceso, ya se indicó lo que corresponde a la solicitud de prórroga y las condiciones de la respuesta correspondiente por parte de la Comisión Gerencial.



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, **38 están sujetas a seguimiento en el 2019**, sea porque ese periodo está contemplado en sus plazos de ejecución, o porque, aunque debieron haberse concretado en años previos, eso no sucedió. Una sola de las 86 está fuera de consideración por estar propuesta para iniciar en el año 2020.

Así, se valoran esas **38** actividades en este informe, de las cuales 13 (34,2%) habían excedido sus plazos de ejecución formulados (algunas con solicitudes de prórroga presentadas ante la Comisión Gerencial) sin estar implementadas; 17 (44,7%) disponen del resto del año para cumplir en tiempo. Por otra parte, solamente 8 (21,1%) actividades de mejora tendrían posibilidad, en razón de sus plazos, de implementarse por completo después del año 2019, sin solicitar prórroga ante la mencionada comisión.

Cuadro N°5
Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo 2017
Actividades de mejora (AM) sujetas a seguimiento en el año 2019, por instancia

Instancia a cargo	Actividades de mejora de que comprenden 2019	Plazo de ejecución excedido*	Plazo de ejecución circunscrito al resto del 2019	Plazo de ejecución más allá del 2019
Rectoría	13	2	9	2
Rectoría Adjunta	3	1	-	2
Vicerrectoría de Docencia	5	4	1	-
Vicerrectoría de Investigación	5	-	2	3
Vicerrectoría de Extensión	-	-	-	-
Vicerrectoría de Vida Estudiantil	4	1	2	1
Vicerrectoría de Administración	8	5	3	-
Totales	38	13	17	8

*Algunas se asocian con solicitudes de prórroga ante la Comisión Gerencial del SMCG.

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

Rectoría

A partir de los informes sobre el grado de cumplimiento del POA 2019, con corte al 30 de junio, de las instancias adscritas a la Rectoría, así como de las respuestas a consultas específicas mediante el correo electrónico, en su mayoría, se cuenta con el avance –al primer semestre– de las actividades de mejora pendientes sujetas a seguimiento en el 2019 (13), según se muestra seguidamente:

Cuadro N°6
Autoevaluación 2017: Rectoría
Actividades de mejora sujetas a seguimiento en el 2019, según componente y estado

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	1	4	0	5	38,40
2. Valoración de riesgo	0	0	0	0	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	0	2 1/	0	2	15,40
4. Sistemas de información	0	4 1/	0	4	30,80
5. Seguimiento	0	2	0	2	15,40
Total absoluto	1	12	0	13	100,00
Porcentual	7,70	92,30	00,00	100,00	100,00

1/Incluye 1 actividad prorrogada hasta el 31 de diciembre del 2019.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento semestral 2019 de la ASMCG -2017 en la Rectoría.

Del cuadro anterior puede señalarse lo siguiente:

- De las 13 actividades de mejora sujetas a seguimiento en el 2019, 1 fue implementada en el primer semestre del año. Respecto de las otras 12, todas en proceso, se había presentado una solicitud de prórroga para 2 de ellas (AICE), la cual fue otorgada por la Comisión Gerencial (UNA-CGSMCG-ACUE-6-2019 del 22 de julio) hasta el 31 de diciembre del 2019.
- Así, del total sujeto a seguimiento en el 2019, valorado de enero a junio, un 7,7% se implementó y un 92,3% está en proceso.
- Al primer semestre del 2019, la Rectoría tiene un 66,7% de actividades implementadas del total formulado (39) en su plan de la ASMCG-2017, y en proceso un 30,8%; la diferencia respecto al 100% corresponde a 1 actividad sin iniciar cuyo plazo de ejecución está fuera del rango considerado para esta valoración.

Rectoría Adjunta

A partir de la consulta correspondiente por correo electrónico, el avance al primer semestre del 2019 en la implementación de actividades de mejora se muestra a continuación:

Cuadro N°7
Autoevaluación 2017: Rectoría Adjunta
Actividades de mejora sujetas a seguimiento en el 2019, según componente y estado

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	0	3 ^{1/}	0	3	100,00
2. Valoración de riesgo	0	0	0	0	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	0	0	0	0	0,00
4. Sistemas de información	0	0	0	0	0
5. Seguimiento	0	0	0	0	0,00
Total absoluto	0	3	0	3	100,00
Porcentual	0,00	100,00	00,00	100,00	100,00

^{1/}Incluye 1 actividad con prórroga aprobada por la CGSMC hasta el 31 de diciembre del 2019.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento semestral 2019 de la ASMCG-2017 en la Rectoría Adjunta.

Del cuadro anterior, lo siguiente:

- Las 3 actividades de mejora que a diciembre del 2018 estaban en proceso –para una de las cuales se solicitó prórroga ante la Comisión Gerencial (UNA-RA-OFIC-304-2019)–, continúan en ese mismo estado al corte a junio del 2019. La prórroga para la actividad 1.1 fue otorgada (UNA-CGSMCG-ACUE-5-2019) hasta el 31 de diciembre del 2019.
- Estas actividades aún sujetas a valoración constituyen el 60% del total de las formuladas por la Rectoría Adjunta en el ámbito de este ejercicio. El 40% restante (2 actividades) ya había quedado implementado al finalizar el año anterior.

Vicerrectoría de Docencia

Al cierre del primer semestre, se muestra el estado de las actividades de mejora de esta instancia pendientes y sujetas a seguimiento en el 2019:

Cuadro N°8
Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Docencia
Actividades de mejora sujetas a seguimiento en el 2019, según componente y estado

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	0	1	2	3 1/	100,00
2. Valoración de riesgo	0	0	0	0	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	0	0	0	0	0,00
4. Sistemas de información	0	1	1 2/	2	0
5. Seguimiento	0	0	0	0	0,00
Total absoluto	0	2	3	5	100,00
Porcentual	0,00	100,00	00,00	100,00	100,00

1/Actividades para las cuales, a la solicitud de prórroga ante la CGSMC esta recomendó valorarlas por depender de otras actividades e instancias.

2/Única actividad cuyo plazo de ejecución finaliza en diciembre del 2019.

Nota: el estado que se reporta en todos los casos es tal cual se encontraba a diciembre del 2018.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del informe ASMCG-2017 con corte a diciembre del 2018.

De la información disponible y el cuadro anterior, se observa lo siguiente:

- El estado de las actividades de mejora que se indica corresponde a aquel consignado en diciembre del 2018. No fue posible obtener de la instancia una actualización con corte al primer semestre del 2019.
- La Vicerrectoría de Docencia presentó una solicitud de prórroga ante la Comisión Gerencial (UNA-VD-OFIC-079-2019) para las 3 actividades del componente “Ambiente de mejoramiento continuo” (4.1, 5.1 y 7.1); no obstante, la respuesta, mediante UNA-CGSMCG-ACUE-2-2019, fue una recomendación para valorarlas por su dependencia de otras instancias y actividades.
- Respecto de las otras 2 actividades de mejora sujetas a valoración en este informe, una de ellas tenía un plazo de ejecución que acabó en diciembre del 2018, y solamente el plazo de la otra acabaría en diciembre del 2019, y por ende no requeriría –en principio– de una prórroga.
- Así las cosas, el estado –replicado del correspondiente a diciembre 2018– del total de actividades de mejora formuladas en el plan de mejora ASMCG-2017 refleja implementación y en proceso con igual peso, cercano a un 29% en cada caso, en tanto la categoría de sin iniciar se aproxima al 43%.

Vicerrectoría de Investigación

A continuación, se detalla el estado de las actividades de mejora de esta instancia pendientes y sujetas a seguimiento en el 2019:

Cuadro N°9
Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Investigación
Actividades de mejora sujetas a seguimiento en el 2019, según componente y estado

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	0	2	0	2	100,00
2. Valoración de riesgo	0	0	0	0	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	0	1	0	1	0,00
4. Sistemas de información	0	2	0	2	0
5. Seguimiento	0	0	0	0	0,00
Total absoluto	0	5	0	5	100,00
Porcentual	0,00	100,00	00,00	100,00	100,00

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del informe ASMCG-2017 con corte a diciembre del 2018.

Del cuadro anterior procede lo siguiente:

- El estado de las actividades de mejora que se indica corresponde al establecido en diciembre del 2018. No fue posible obtener una actualización de la instancia con corte al primer semestre del 2019.
- Las 5 actividades de mejora de la Vicerrectoría de Investigación sujetas a seguimiento en el 2019, todas en proceso (100%), corresponden a un 71% del total formulado por esta instancia puesto que ya habían sido implementadas 2 en los años 2017 y 2018 (29%).

Vicerrectoría de Extensión

En su oficio UNA-VE- OFIC-27-2019, del 24 de enero del 2019 (dos versiones) y mensajes electrónicos posteriores, se había informado de la implementación de la totalidad de actividades de mejora (4) al 31 de diciembre del 2018, en el ámbito de esta instancia, respecto de la ASMCG-2017.

Vicerrectoría de Vida Estudiantil

De acuerdo con información suministrada, con corte al 30 de junio del 2019, se dispone del siguiente detalle en cuanto a avance en la implementación de las actividades de mejora:

Cuadro N°10
Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Vida Estudiantil
Acciones de mejora sujetas a seguimiento en el 2019, según componente y estado

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Descartada	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	1	1	-	2	50,00
2. Valoración de riesgo	-	-	-	-	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	-	-	-	-	0,00
4. Sistemas de información	-	1	1 *	2	50,00
5. Seguimiento	0	0	0	0	0,00
Total absoluto	1	2	1	4	100,00
Porcentual	25,00	50,00	25,00	100	100,00

* Corresponde a una actividad con inicio programado para el 2019, cuyo propósito se atendió mediante una modalidad diferente.

Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento semestral 2019 de la ASMCG-2017 en la Vicerrectoría de Vida Estudiantil.

Del cuadro anterior, lo siguiente:

- Las actividades de mejora planteadas por la Vicerrectoría de Vida Estudiantil sujetas a seguimiento en el 2019 eran 4; una de ellas prorrogada por haberse concebido inicialmente con un plazo circunscrito al 2018.
- El 25% de las 4 actividades de mejora indicadas (1) habían sido implementadas al finalizar el semestre; en tanto 50,0% de ellas estaban en proceso (2).
- La actividad adicional (25%), cuya ejecución iniciaba en el año 2019, sobre solicitar al Centro de Gestión Informática (CGI) implementar un sistema de información para recopilar, procesar y generar los datos requeridos por los usuarios de la Vicerrectoría, fue descartada. Lo anterior, en vista de las necesidades que se han presentado para el año 2020, y la priorización respectiva de otros proyectos relevantes con el CGI. Así las cosas, la Vicerrectoría le dio atención al pendiente por medio del diseño de una tabla en Excel que se actualiza mensualmente con los datos presentados por los departamentos que la conforman, con el fin de proveer información a sus usuarios.
- De referirse al total de actividades de mejora formulado en el plan, la implementación se corresponde con un 70%, en proceso está el 20%, y el 10% fue descartado.

Vicerrectoría de Administración

Con base en la información recibida por correo electrónico en fecha 26 de junio del 2019, sobre las actividades de mejora formuladas en este ámbito sujetas a valoración durante el primer semestre del año, se consigna lo siguiente:

Cuadro N°11
Autoevaluación 2017: Vicerrectoría de Administración
Acciones de mejora sujetas a seguimiento en el 2019, según componente y estado

Componentes	Estado			Total	
	Implementada	En proceso	Sin iniciar	Absoluto	Porcentual
1. Ambiente de mejoramiento continuo	-	2 1/	1 1/	3	37,50
2. Valoración de riesgo	-	-	-	-	0,00
3. Actividades de mejoramiento continuo	-	3 2/	-	3	37,50
4. Sistemas de información	-	2 2/	-	2	25,00
5. Seguimiento	-	-	-	-	0,00
Total absoluto	-	7	1	8	100,00
Porcentual	-	87,50	12,50	100,00	100,00

1/ Actividades con plazo de ejecución prorrogado como máximo al I semestre del 2020, resorte de otras instancias y supeditado a pronunciamiento del CU.

2/ Incluye 1 actividad a la que se prorrogó el plazo al I semestre del 2020.

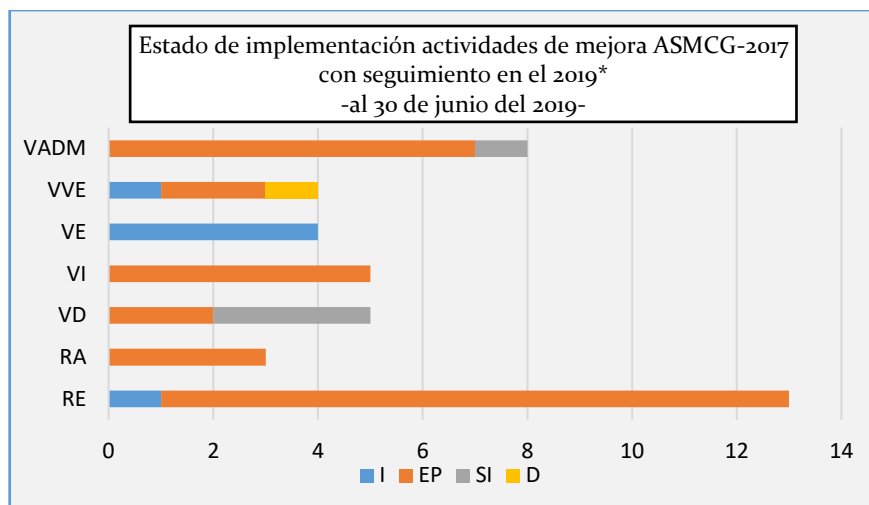
Fuente: Elaborado por la Sección de Control Interno - Apeuna, a partir del seguimiento semestral 2019 de la ASMCG-2017 en la Vicerrectoría de Administración.

Del cuadro anterior se deriva lo siguiente:

- Las actividades de mejora planteadas por la Vicerrectoría de Administración por valorar durante el 2019 son 8 (las otras 6 formuladas en el plan original se implementaron en el periodo 2017-2018 -43%-). De ellas, 5 debieron haberse concretado en años previos, pero al no ser esto posible, fue solicitada una prórroga ante la Comisión Gerencial del SMCG; en las otras 3, sus plazos comprenden el año 2019.
- La prórroga para las cinco actividades que lo requerían fue otorgada hasta el I semestre del 2020; no obstante, cabe aclarar que para 3 de ellas, según se hace indicación en el cuadro, ese plazo resulta el máximo aun cuando la vicerrectoría había solicitado que fuera indefinido, toda vez que involucra varias instancias y depende asimismo de aprobaciones por parte del Consejo Universitario.
- De las 8 actividades en referencia, 1 está sin iniciar (12,5%) en tanto las restantes 7 siguen en proceso (87,5%).

1.2 Resumen del seguimiento de la ASMCG 2017

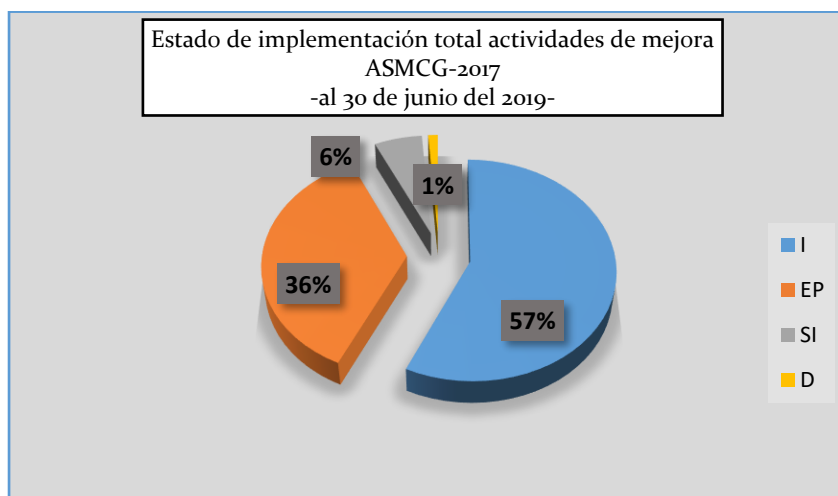
El estado de las 38 actividades de mejora (AM) sujetas al seguimiento, con corte al 30 de junio del 2019, se muestra en el siguiente gráfico, según estén implementadas, en proceso, sin iniciar o descartadas.



* Vicerrectoría de Extensión ya había reportado como implementadas todas sus AM a diciembre del 2018.

En términos porcentuales los estados de “implementada” y “en proceso” son 5,3 (2) % y 81,6% (31) respectivamente, para las 38 actividades valoradas. Además, un 10,5% están sin iniciar (4) y en un 2,6% de los casos se descartó la actividad de mejora (1), aunque se le dio otro tipo de solución a lo pendiente.

Por otra parte, con el fin de apreciar el avance general en la ejecución del agregado de instancias, se presenta el siguiente gráfico, respecto del cual cabe destacar que una de las actividades sin iniciar es de la Rectoría, pero no corresponde darle seguimiento aún puesto que deberá dar inicio en el 2020:



Conclusiones

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

- La actividad de mejora considerada en proceso al finalizar el año 2018, se asienta ahora como implementada, puesto que se refería, por una parte, a realizar gestiones para el otorgamiento de espacio físico, y por otra a la adquisición de un sistema de gestión de documentos electrónicos. La unidad ha realizado todas las gestiones posibles respecto al espacio, y en lo que concierne al sistema se ha evaluado incluso el plan piloto respectivo.

Seguimiento a la ejecución del plan de mejora de Comunicación institucional

- Las 3 actividades propuestas en el entorno de la ASMCG-2016 sujetas a seguimiento en el 2019 conservan a junio del presente año el mismo estado reportado a diciembre del 2018: 2 sin iniciar y 1 en proceso. Por ende, las que exhiben la condición de implementada (15 de 18) conforman el **83,33%** del total de actividades de mejora inicialmente formuladas.
- Se solicitó una prórroga ante la Comisión Gerencial para atender una actividad pendiente que debió ser atendida en el 2017, sobre la medición del impacto del uso de redes sociales como instrumentos de comunicación, con la expectativa de que la universidad valorara su trascendencia y les aporte los recursos necesarios para implementarla. No obstante, esa comisión la aprobó hasta el I semestre del 2020, para no trascender su gestión, y recomendó a las instancias involucradas tratar de implementarla con los recursos de que ya disponen, dada la coyuntura económica actual.

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

- Al primer semestre del 2019, de las 38 actividades sujetas a seguimiento en el primer semestre, la información disponible indica un 5,3% de implementación, un 81,6% en proceso, 10,5% sin iniciar y 2,6% de descarte.
- La actividad de mejora descartada pertenece a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y, según se indicó, la necesidad de manifiesto fue atendida por otro medio; es decir, no se trata de un pendiente para la vicerrectoría en cuestión.
- La información de las vicerrectorías de Docencia e Investigación es una réplica de la presentada con corte a diciembre del 2018, puesto que no fue posible disponer de lo correspondiente al primer semestre del 2019.
- Las solicitudes de prórroga presentadas ante la Comisión Gerencial fueron aprobadas para la Rectoría (AICE, 2 actividades) y la Rectoría Adjunta (1 actividad), hasta el 31 de diciembre del 2019. A la Vicerrectoría de Administración, por su parte, se le otorgó una prórroga en 5 actividades de mejora hasta el primer semestre del 2020, y en 3 de ellas se especifica que es el

máximo periodo, aunque se había solicitado que fuera indefinido, dado que involucra varias instancias y depende de aprobaciones por parte del Consejo Universitario.

- Respecto de la prórroga solicitada por la Vicerrectoría de Docencia para 3 de sus actividades de mejora, la Comisión Gerencial más bien recomendó que se valoraran por parte de esta vicerrectoría, en vista de su dependencia de otras instancias y actividades. Cabe agregar que hay otra actividad no incluida en la solicitud cuyo plazo de ejecución venció en diciembre del 2018, y aún está en proceso.

Recomendaciones

Informarle a la Sección de Documentación y Archivo que su única actividad pendiente del ejercicio ASMCG-2015 ha quedado efectivamente implementada, de acuerdo con el alcance implícito en la formulación y sus acciones ejecutadas. De esta forma, el ejercicio en lo que respecta a esta instancia quedaría concluido.

- Recordarles a las instancias de comunicación participantes en la ASMCG-2016 que, en lo referente a la actividad de mejora sobre la medición del impacto del uso de redes sociales como instrumentos de comunicación, el plazo máximo del que disponen para implementarla acabaría en junio del 2020; de tal forma que deben tomar las previsiones de su factibilidad, en el entendido de que solamente podrán disponer de los recursos existentes.
- Sugerirles a las unidades participantes de la ASMCG-2017 con actividades en proceso que realicen un seguimiento más acucioso, particularmente porque el 42% de las 38 actividades de mejora sujetas a seguimiento en este año (16) tienen solo el resto del periodo para concretarse; sin mencionar las que no han sido prorrogadas pero cuyos plazos formulados ya se encuentran excedidos.
- Recomendarles a las vicerrectorías de Docencia e Investigación, en particular, un seguimiento de sus actividades en proceso y sin iniciar más oportuno, que les permita proveer la información necesaria sobre su estado de implementación en tiempo de ser incluido en el informe correspondiente que se remite a la Comisión Gerencial.
- Recalcarles a las instancias a las que se concedieron prórrogas para implementar sus actividades de mejora, la importancia de que efectivamente se ajusten a los nuevos periodos disponibles para concretarlas.
- Reiterarle a la Vicerrectoría de Docencia que, en vista de la recomendación de la Comisión Gerencial respecto de su solicitud de prórroga no otorgada, para la implementación de actividades de mejora pendientes, acoja la recomendación que esta le hiciera respecto de la naturaleza y el alcance de estas, de acuerdo con sus posibilidades y alcance.
- 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. En este mismo sentido, hay que considerar que las

actividades de mejora que se formulen deben poder ejecutarse con los recursos de que disponen la instancia.

- 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 los ejercicios ASMCG-2017 y ASMCG-2019 así lo establece, y aunque en los periodos anteriores al 2017 no estaba vigente, es un ejercicio que realmente les facilitaría el seguimiento.
- 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.
- Instar a las personas responsables de las actividades de mejora a que den respuesta oportuna a las solicitudes de información de Apeuna, con el fin de que sea posible incluir su estado actualizado en los informes correspondientes.

Anexos

Comprenden los oficios de las instancias participantes en las ASMCG 2015 y 2016 donde se reportan los estados de sus actividades de mejora formuladas y sujetas a seguimiento en el periodo bajo análisis.

La mayoría de las referencias respecto de la ASMCG 2017 corresponden a los informes sobre grado de cumplimiento de POA, con corte al 30 de junio del 2019, de las instancias participantes, así como mensajes por correo electrónico de respuesta a consultas remitidas.

Anexo 1

UNA-SDA-OFIC-140-2019 del 5 de junio del 2019.

UNA- ORP-OFIC-43-2019/UNA-OC-OFIC-229-2019 del 28 de mayo del 2019.

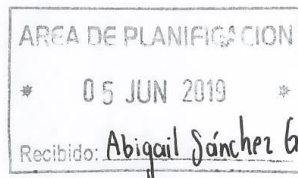


Programa de Servicios Generales
Sección de Documentación y Archivo

05 de junio de 2019
 UNA-SDA-OFIC-140-2019



Segeily Madrigal Rodríguez
 Jefa
 Sección de Control Interno
 Área de Planificación



Asunto: Seguimiento al subproceso Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión-UNA 2015.

Estimada señora:

En atención al oficio UNA-Apeuna-OFIC-173-2019 donde nos solicita la actualización del estado al primer semestre del 2019 de la plantilla "**Seguimiento al Desarrollo de las Actividades de Mejora Contenidas en el Plan de Mejoramiento de la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria (ASMCG-UNA) 2015**"; le remito lo solicitado para el trámite que corresponda.

Quedo a su disposición para cualquier consulta.

Atentamente,

Firma válida



Marco Antonio Cordero Rojas
 Jefe



C. Máster. William Páez Ramírez, Director, Programa de Servicios Generales

SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA CONTENIDAS EN
EL PLAN DE MEJORAMIENTO
DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN
UNIVERSITARIA (ASMCG-UNA) 2015

SECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

Marcar con una "X" en la casilla correspondiente.

Nota: Indicar plazo de ejecución para aquellas actividades de mejora que estén en estado de no cumplida o parcialmente cumplida.

ACCIONES PROPUESTAS (Plan de mejoramiento)	Sección de Documentación y Archivo				JUSTIFIQUE SU RESPUESTA e indique referencia de oficios u otros documentos, si los hay
	IMPLEMENTADA	EN PROCESO	SIN INICIAR	DESCARTADA	
¿Considera que se pueda mejorar en cuanto a la administración, custodia y conservación de los documentos en cualquier tipo de soporte?					
Realizar gestiones ante las autoridades competentes para la dotación de un espacio físico más amplio, así como la adquisición de un SGDE adecuado para la Universidad.	X				Las gestiones para dotar a la Sección de Documentación y Archivo, a través del tiempo han sido múltiples tal y como se plasma en los antecedentes expuestos en el último informe, sin embargo, la decisión ya no depende de esta Sección, sino de la Vicerrectoría de Administración. En relación con el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (AGDe), los resultados de la

					evaluación del Plan Piloto, se estarán presentando el 24 de junio de 2019 en Consejo de Rectoría.
--	--	--	--	--	---

Elaborado por: Marco Antonio Cordero Rojas
Jefe Sección de Documentación y Archivo

Firma:



Fecha: 05 de junio de 2019.



28 de mayo de 2019
UNA-ORP-OFIC-43-2019
UNA-OC-OFIC-229-2019



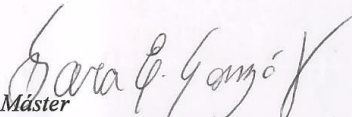
M.Sc. Sugeily Madrigal Rodríguez
Jefa
Sección de Control Interno
APEUNA


Estimada señora:

En relación con el seguimiento de las actividades de mejora contenidas en el plan de mejoramiento de la autoevaluación del sistema de mejoramiento continuo de la gestión universitaria (ASMCG-UNA) 2016, con plazos de ejecución que comprenden 2017, 2018 y 2019 en cuanto a la comunicación institucional, y después de haber revisado y corregido el instrumento (plantilla) procedemos a enviar la información actualizada para los trámites respectivos de Apeuna.

Agradecemos su atención.

Atentamente,


Máster
Sara E. González Bonilla
Directora
Oficina de Relaciones Públicas


UNA
UNIVERSIDAD NACIONAL
COSTA RICA
OFICINA DE COMUNICACION
Máster
Maribelle Quirós Jara
Directora
Oficina de Comunicación

C. Master Ana Luisa Gillies A., Sección de Control Interno APEUNA

wbr

Tel. (506) 2277-3000
 Apartado 86-3000
 Heredia
 Costa Rica
 www.una.ac.cr

SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE MEJORA
CONTENIDAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN UNIVERSITARIA (ASMCG-UNA) 2016
-con plazos de ejecución que comprenden 2017, 2018, 2019-
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
-al I semestre del 2019-

Marcar con una "X" en la casilla correspondiente.

ACCIONES PROPUESTAS (Plan de mejoramiento)	IMPLEMENTADA	EN PROCESO	SIN INICIAR	JUSTIFIQUE SU RESPUESTA e indique referencia de oficios u otros documentos, si los hay	NOMBRE DEL RESPONSABLE Y PLAZO
14. ¿De qué manera se puede combatir dichas barreras? --las que dificultan u obstaculizan la efectividad de la comunicación--					
Solicitar a la Rectoría que se incorpore en la formulación POAI UNA, un objetivo estratégico que vincule las acciones de comunicación en todas las instancias universitarias.			X	Se solicitaría una vez que el Consejo Universitario apruebe la Propuesta de Políticas y Estrategia de Comunicación, la cual fue remitida para su aprobación mediante oficio UNA-R-OFIC-2044-2018 de fecha 24 de julio de 2018.	RRPP, OC, AC 2018-2021 <i>(reportada sin iniciar al 31-12-2018)</i>
16. ¿Se puede medir el impacto de su uso? uso de las redes sociales como instrumentos de comunicación--					
Reportar mensualmente a las autoridades el impacto, según las herramientas de las propias redes.		X		Con oficio UNA-ORP-OFIC-42-2019 / UNA-OC-OFIC-228-2019 de fecha 24 de mayo de 2019, se envió una solicitud de prórroga para el cumplimiento de esta acción a la Comisión Gerencial de Sistema de Mejoramiento Continuo.	RRPP, OC, AC 2017 <i>(reportada en proceso al 31-12-2018)</i>
19. ¿Se diseñan constantemente mecanismos de innovación en cuanto a los medios y herramientas para comunicar el acontecer de la institución?					
Gestionar, a partir del trabajo de la eventual comisión institucional y las instancias correspondientes, la declaratoria de prioridad de la comunicación institucional.			X	Aún no se ha conformado la Comisión Institucional, debido a que depende de la aprobación de las Políticas y Estrategia de Comunicación, que se encuentra en proceso de aprobación por parte del Consejo Universitario.	RRPP, OC, AC 2019