



# **SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD PARA LA EXCELENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL (*PROPUESTA DEL MODELO*)**

**Autor: Equipo de trabajo SIGEI-UNA**

**Expositora: Dra Ligia Bermúdez Hidalgo**





# ANTECEDENTES

**Proyecto  
Aseguramiento de la Calidad  
(MHO, 1994)**

**Programa de  
Gestión de la  
Calidad  
Institucional  
(MHO, 2000)**

**SIGEI-UNA  
2016  
Plan a  
mediano plazo  
2017-2021**

**Programa de  
excelencia  
académica  
(1998)**

**Iniciativas con  
cooperación alemana  
(GTZ, DAAD):  
Camina, Unistaf, Uni  
cambio (Gestión de  
la calidad y el  
cambio).**



# POR QUÉ: EL SIGEI-UNA

1. Tendencias y Demandas de las Instituciones de Educación Universitaria

2. Compromiso Institucional

3. Gestión de la Calidad en Procesos Institucionales.

4. Disponer de Información fidedigna.

5. Cultura de excelencia

6. Acciones de la Universidad en Pro de la Calidad de sus Procesos

- Autoevaluación para acreditación de carreras.
- Criterios de calidad para la gestión de programas, proyectos y actividades académicas.
- Regulación y acreditación de laboratorios.
- Formación y capacitación del personal académico y administrativo.
- Mejoramiento de documentación e información institucional.
- Automatización de procesos bajo el marco del SIGESA.

6. Acciones de la Universidad en Pro de la Calidad de sus Procesos

- Elaboración de planes de gestión ambiental.
- Adaptación de las Normas de Control Interno y creación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria.
- Aprobación del Reglamento para la emisión de normas institucionales.
- Políticas para el cumplimiento del Compromiso Ético en la Universidad Nacional.
- Homologación de procedimientos institucionales en materia de adquisiciones (equipo científico-tecnológico).

7. Transparencia en manejo de recursos

8. Definición del Sistema (conceptos, competencias, relaciones)

9. Decisiones de la Rectoría y Rectoría Adjunta

10. Contar con un equipo interdisciplinario.

11. SIGEI-UNA debe considerar y articular con otros sistemas universitarios





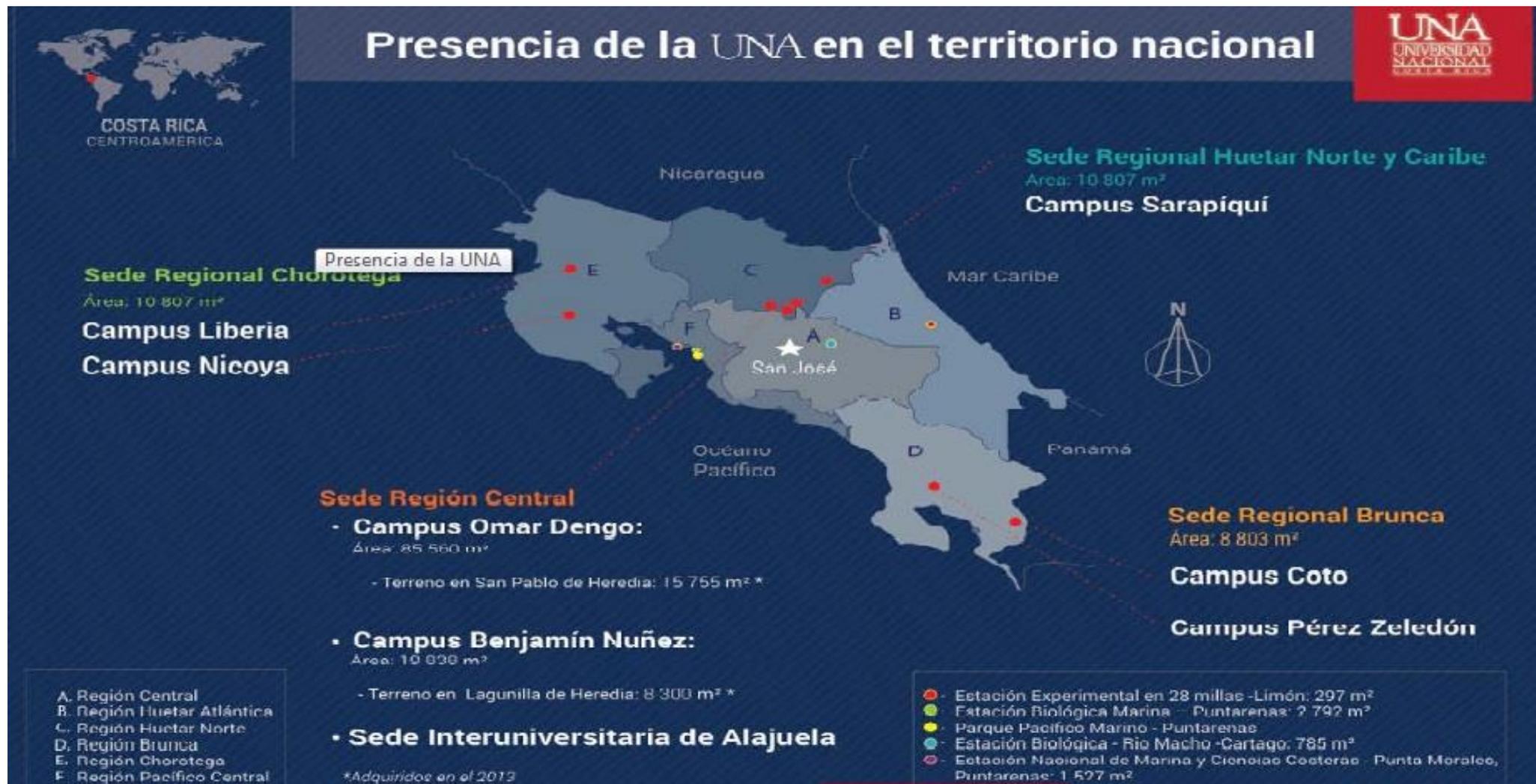
# Logros Alcanzados



# Como nos organizamos



# Donde estamos



# Nuestra producción



# Nuestra producción

Revistas  
electrónicas  
[www.revistas.una.ac.cr](http://www.revistas.una.ac.cr)



88,4% digitales  
84,6% indexadas

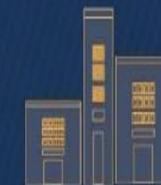
+ 245 552  
descargas acumuladas  
2011-2014

Editorial  
Universitaria  
[www.euna.una.ac.cr](http://www.euna.una.ac.cr)



Bibliotecas  
(2014)

Producción académica



18  
Bibliotecas

\$277 387 \*

Inversión en adquisición  
de material bibliográfico  
(2014)

2 770

Títulos  
adquiridos  
(2014)

4475

Ejemplares  
adquiridos  
(2014)

\*Tipo de cambio: 541,27

DATOS: Sección de Análisis de Información-APEUNA / DISEÑO INFOGRÁFICO: Oficina de Relaciones Públicas-UNA - 2015



INSTITUCIÓN BENEMÉRITA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA,  
LA CIENCIA Y LA CULTURA COSTARRICENSE - LEY 9187

UNA  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
COSTA RICA

# Nuestra proyección a la Sociedad Costarricense



# Infraestructura de Investigación



# Sistema propuesto (SIGEI-UNA)



# COMPONENTES DEL SIGEI -UNA

## Accreditación de carreras y laboratorios



- Promover los procesos de autoevaluación y acreditación de carreras y laboratorios que permitan a los estudiantes y académicos de la UNA el prestigio y la competencia técnica para incorporarse en el ámbito laboral.

## Condiciones y medio ambiente de trabajo



- Articular las acciones orientadas en materia de condiciones de trabajo en la universidad de forma tal que permita y medio ambiente de trabajo en la universidad con una perspectiva integral.

## Gestión de procesos institucional



- Fortalecer el modelo de gestión académico y administrativo bajo un enfoque de procesos y eficiencia en el quehacer de la docencia, investigación, extensión y vinculación externa.



# COMPONENTES DEL SIGEI -UNA

## Sistema de control interno



- *Fiscalizar todas las actividades de la institución por medio de confiables mecanismos de verificación o evaluación para procurar que la gestión de todas las actividades, así como la utilización de la información y la protección de todos los bienes y recursos, sea eficaz y atienda al cumplimiento de metas.*

## Formación y capacitación



- *Desarrollar la formación de los equipos de trabajo a través de la capacitación continua de acuerdo con el nivel de desarrollo del sistema de gestión para la calidad.*

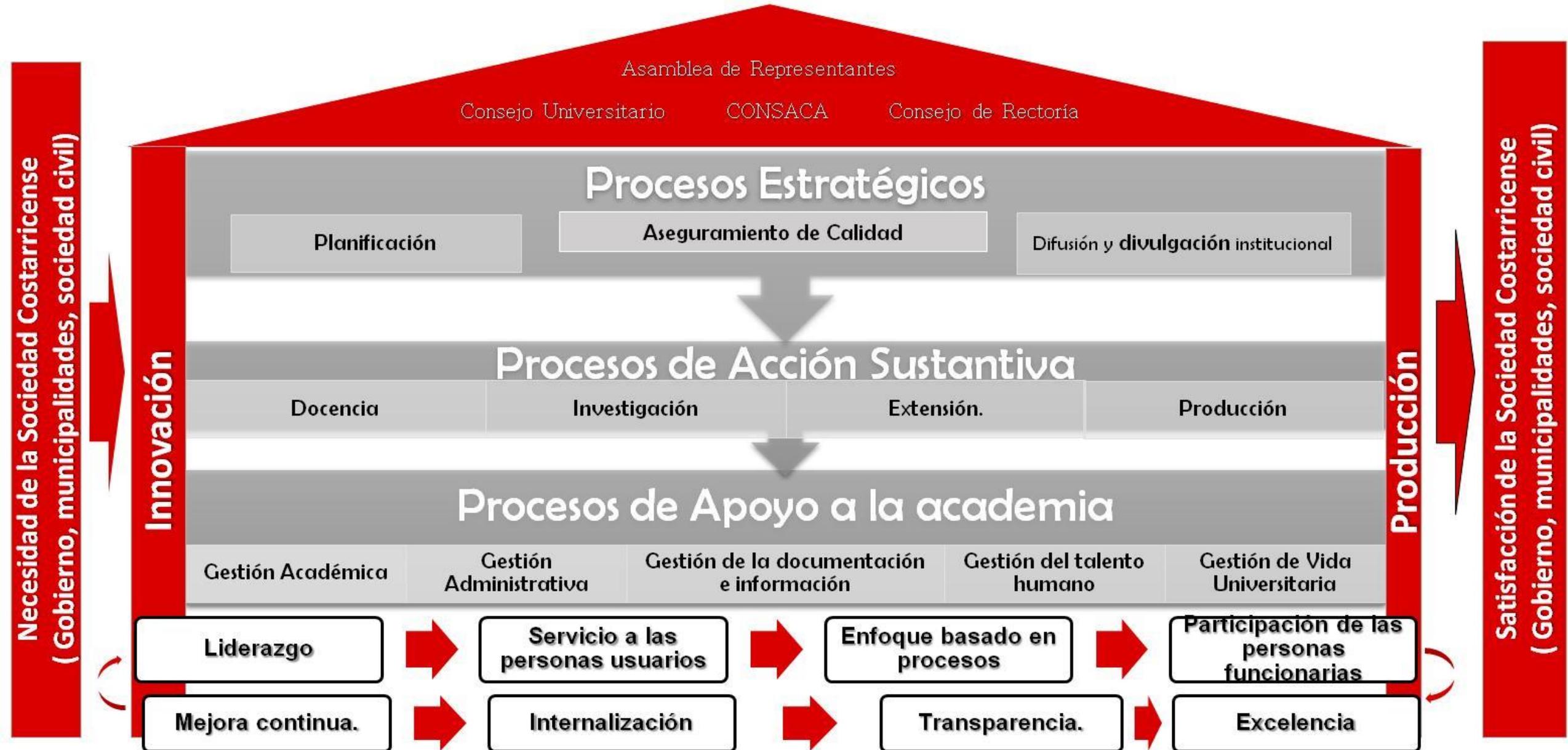
## Sistema de información y documentación



- *Optimizar el manejo de la documentación y sistemas de información institucionales con la finalidad de alinearlos a los requerimientos de las diferentes áreas.*

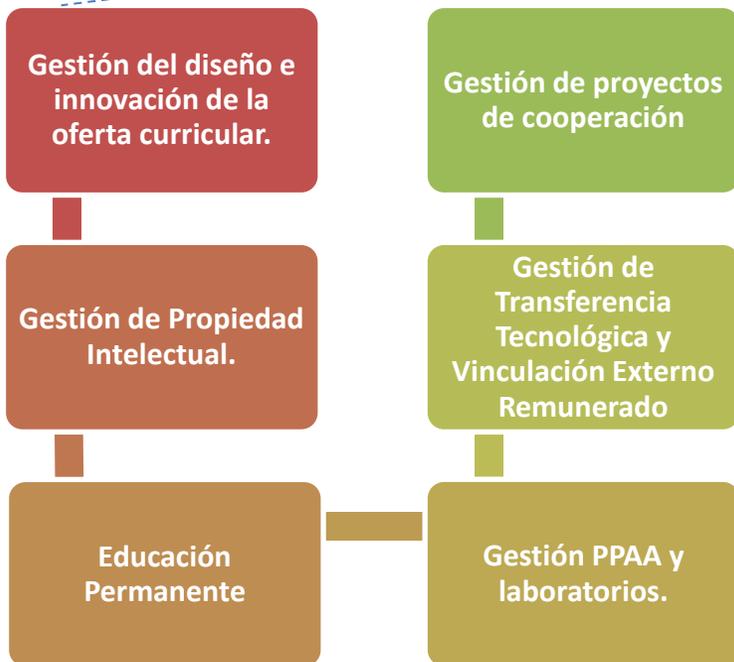


# Mapa de procesos Institucional v.1



# Gestión Académica

## Mapa de procesos Institucional v.1



**Gestión académica:** Orientar, dirigir, desarrollar, formular y evaluar con calidad y eficiencia económica y administrativa, la acción sustantiva y orientación de la misión institucional, para que sea ágil, adecuada, pertinente, simple, flexible y que genere competencias de autogestión a todo nivel. Asimismo procurar la promoción de una cultura institucional participativa, que favorezca el mejoramiento continuo y los procesos académicos que permitan la toma de decisiones democráticas y al servicio de la excelencia académica.

## Gestión académica

**Gestión del diseño e innovación de la oferta curricular:** formular y planificar en forma sistémica un determinado currículo universitario. Implica la selección, organización, ejecución y evaluación del contenido curricular, acorde con el marco epistemológico según el área disciplinar, los principios teórico-metodológicos

**Educación Permanente:** Desarrollar e implementar un Sistema Integrado de Educación Permanente que permita unificar los procedimientos de los proyectos, programas y actividades en educación permanente.

**Gestión de Propiedad Intelectual:** Proteger la propiedad intelectual generada por el quehacer de la UNA con el fin de ser transferida a la sociedad bajo principios de equidad y solidaridad social.

## Gestión académica

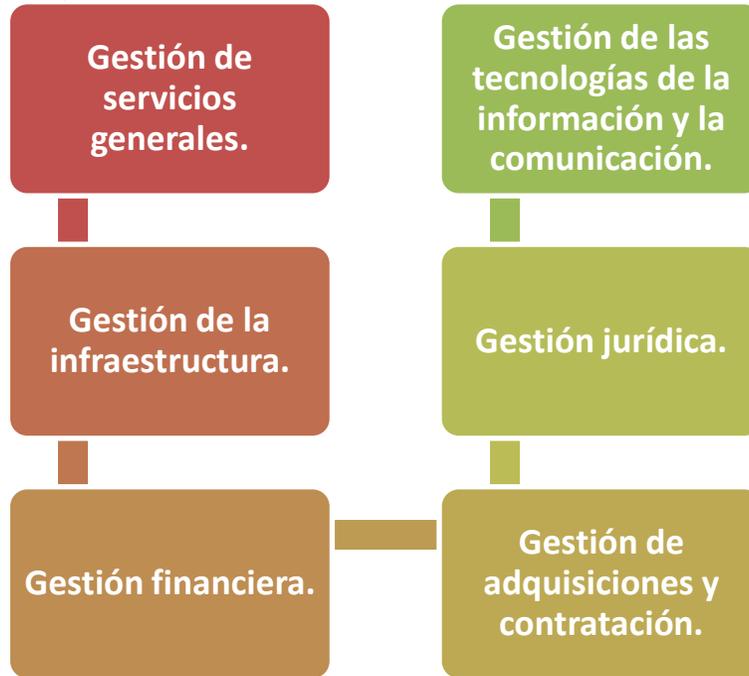
**Gestión PPAA y Laboratorios:** gestionar el proceso de formulación de PPAA y laboratorios, con el fin de velar por la pertinencia, prioridad y calidad del conocimiento generado, el diálogo de saberes, la generación de capacidades dentro y fuera de la universidad

**Gestión de proyectos de cooperación:** Gestionar recursos de cooperación mediante la presentación de propuestas de proyectos ante fuentes cooperantes, para complementar y fortalecer el quehacer institucional en materia de investigación, docencia, extensión y producción.

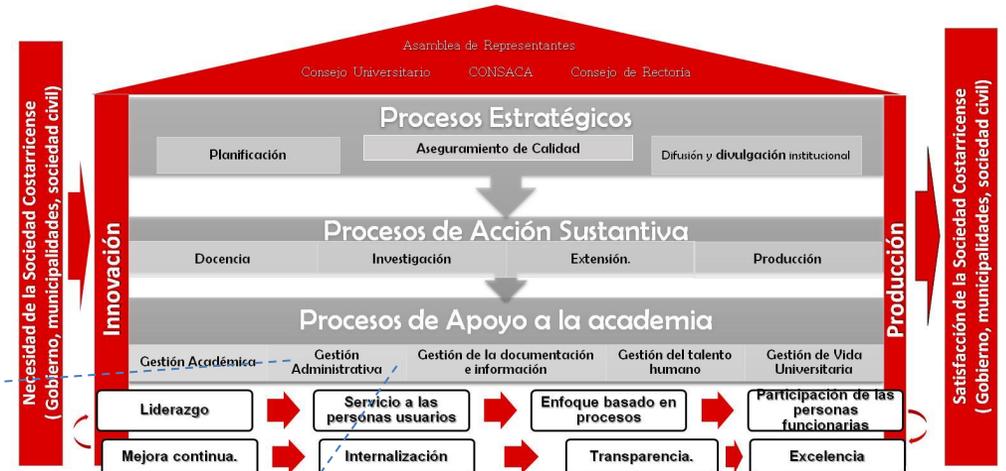
**Gestión de Transferencia Tecnológica y Vinculación Externo Remunerado:** Asesorar en el tema de vinculación externa remunerada a las distintas instancias académicas para impulsar el desarrollo de sus PPA VER y las relaciones con la sociedad.



# Gestión Administrativa



Mapa de procesos Institucional v.1



**Gestión administrativa:** Consolidar un modelo de gestión administrativa, mediante la articulación y la orientación estratégica del talento humano, de la seguridad integral del patrimonio y la comunidad universitaria, del transporte institucional, del diseño y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica, la gestión e inversión presupuestaria, financiera y de bienes adquiridos; para coadyuvar al logro una gestión flexible y desconcentrada.

## Gestión Administrativa

**Gestión de Servicios Generales:** Apoyar los programas de docencia, investigación, extensión y producción, mediante la administración eficiente de los recursos institucionales ofreciendo servicios y productos de calidad y accesibles de manera oportuna.

**Gestión de la Infraestructura:** Gestionar la infraestructura física de la Universidad Nacional a fin de garantizar la generación de excelentes ambientes de aprendizaje, como cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

**Gestión Financiera:** Gestionar los recursos financieros de manera eficiente y oportuna con la finalidad de garantizar la ejecución de las metas universitarias

**Gestión de Adquisiciones y Contratación:** Satisfacer mediante la ejecución de un proceso logístico oportuno las necesidades bienes, servicios e infraestructura que requiere la Universidad Nacional para la ejecución de sus labores cotidianas.

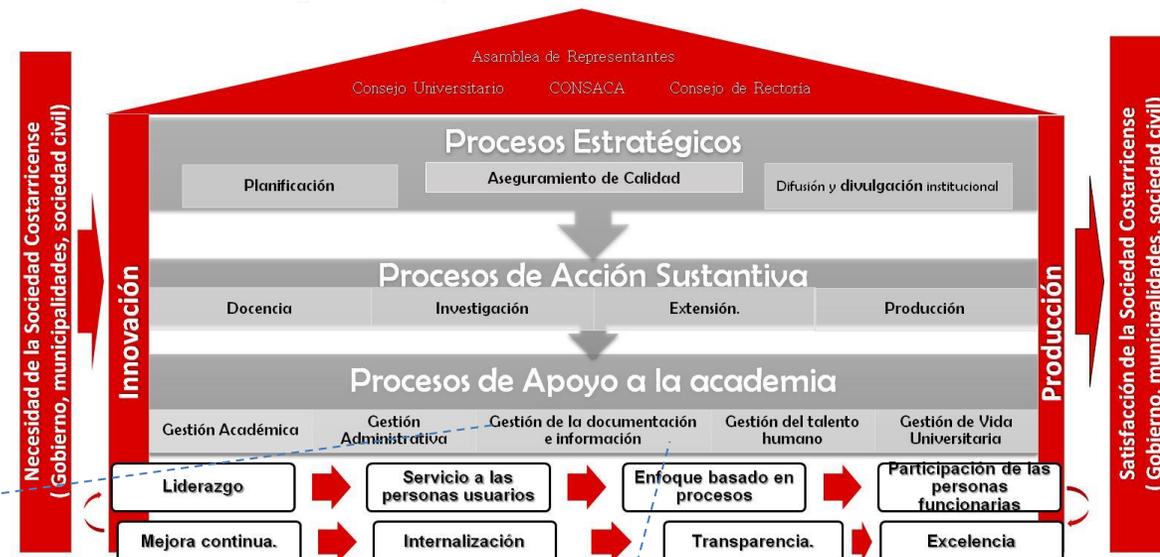
**Gestión jurídica:** Definir e instrumentar estrategias, procesos y procedimientos tendientes a proporcionar a las dependencias de la UNA los servicios de asesoría jurídica, así como la gestión o representación legal en procesos administrativos, civiles, laborales, penales, de propiedad intelectual y de amparo, u otros asuntos relacionados con éstas para coadyuvar a la adecuada gestión universitaria.

**Gestión de las tecnologías de la información y la comunicación:** Contribuir al desarrollo del quehacer institucional mediante la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación, para coadyuvar en la eficiencia y eficacia de los procesos universitarios.



# Gestión de la Documentación e información

## Mapa de procesos Institucional v.1



Gestión documental institucional.

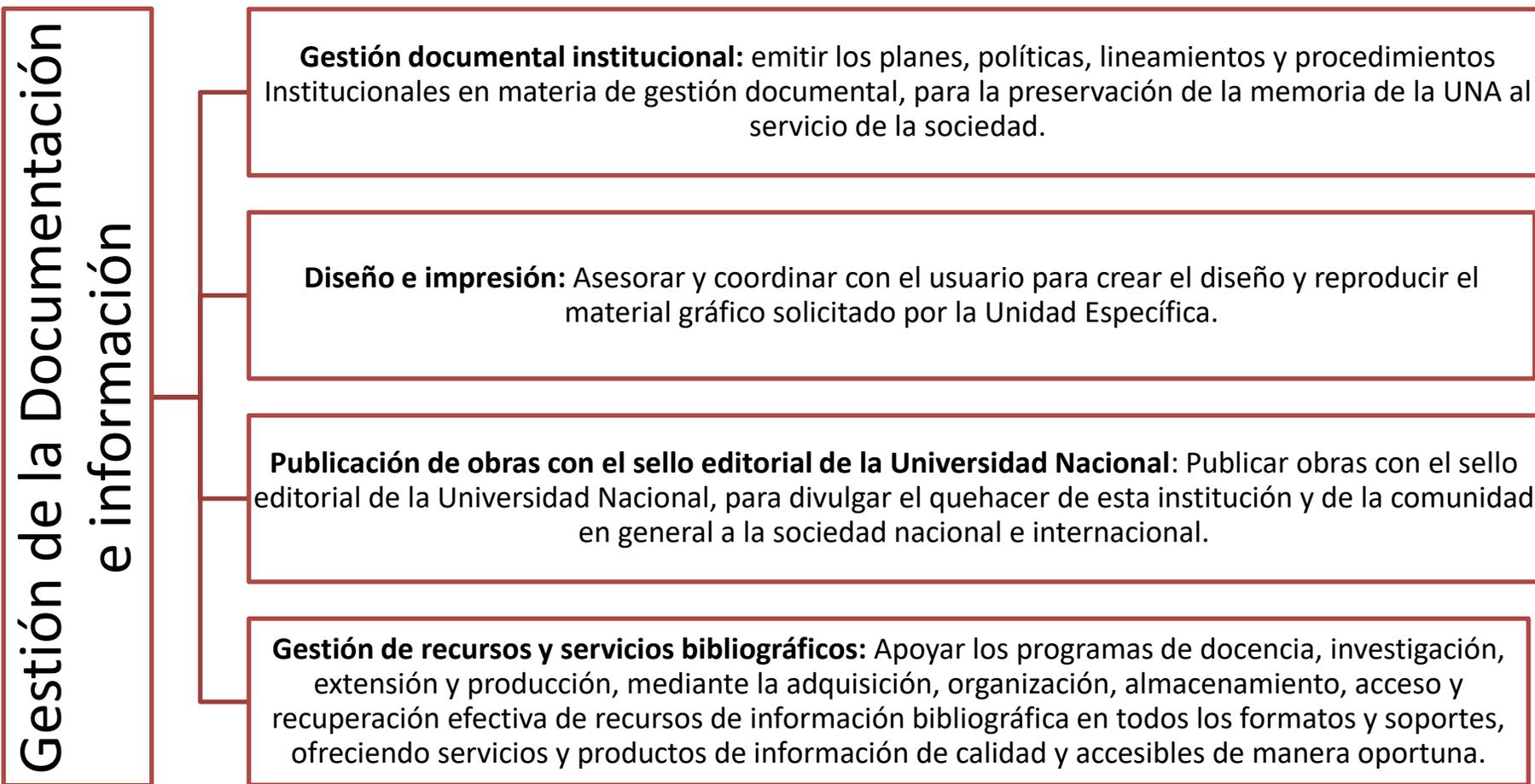
Publicación de obras con el sello editorial de la Universidad Nacional.

Diseño e impresión.

Gestión de recursos y servicios bibliográficos.

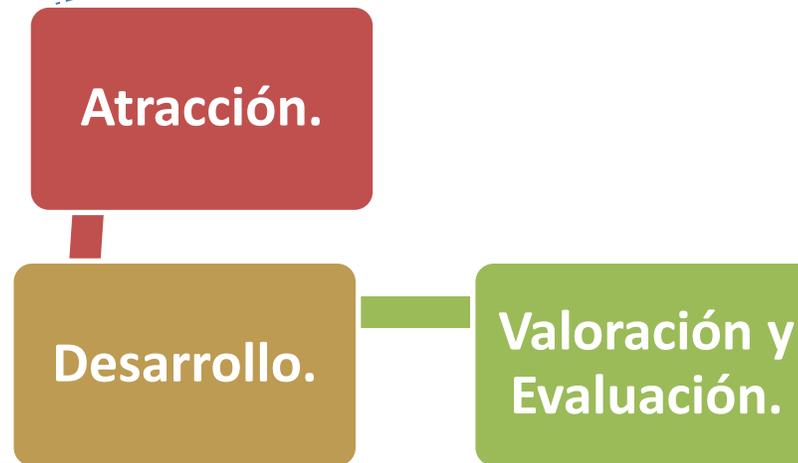
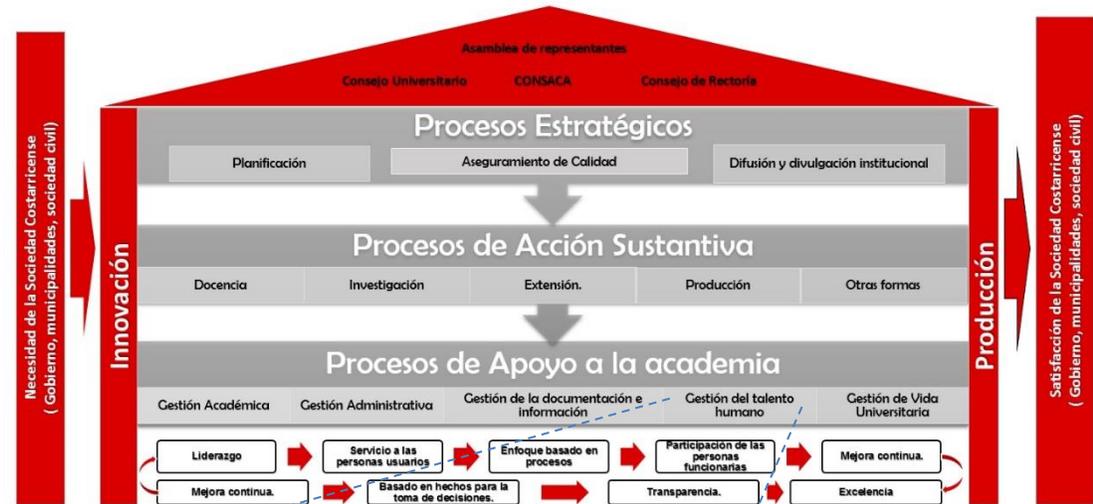


**Gestión de la documentación e información:** tiene como objetivo garantizar, la prestación de los servicios y de los recursos relacionados con la producción, la gestión, la conservación y la protección intelectual de la documentación e información con valor académico, administrativo, legal, permanente e histórico en todos los formatos y soportes, para el desarrollo de los programas, proyectos y actividades académicas y administrativas



# Gestión del Talento Humano

## Mapa de procesos Institucional (propuesto)



**Gestión del talento humano:** Potencia y gestiona el talento humano universitario en forma integrada, mediante la estandarización de acciones que faciliten la integración del funcionario en la vida universitaria, abarcando desde su selección, evaluación, formación, desarrollo profesional, manejo de incentivos y calidad de vida

## Gestión del Talento Humano

**Atracción:** Permite los procesos de atracción del funcionario universitario acorde con las necesidades institucionales, tanto para la gestión académica como la administrativa.

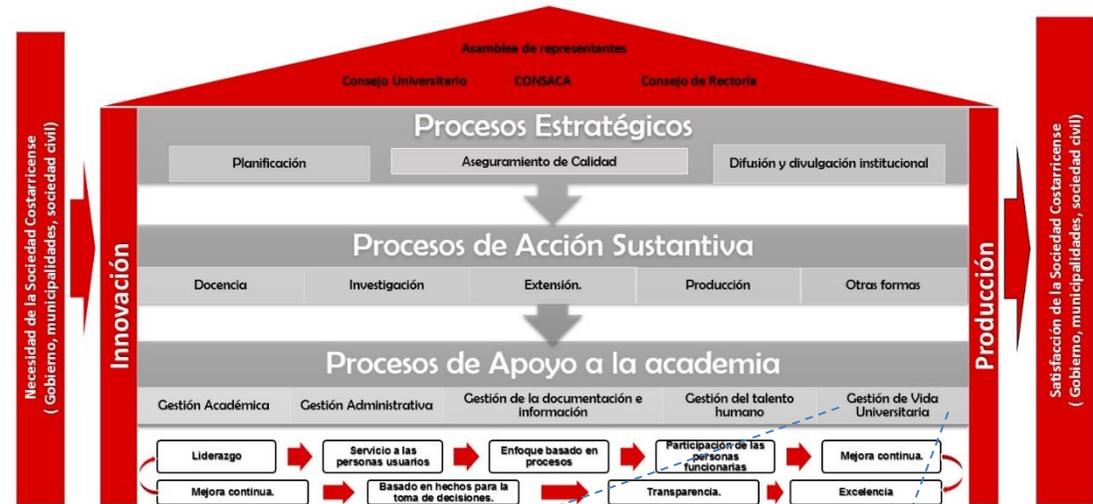
**Valoración y Evaluación:** Establece políticas, lineamientos e instructivos que permiten valorar el quehacer del funcionario en su respectivo campo de acción, con el fin de lograr que logre llegar a la fortaleza o excelencia en su campo de acción.

**Desarrollo:** Integra los esfuerzos institucionales mediante planes de formación y actualización acorde con las necesidades institucionales, originadas principalmente de los resultados de valoración o evaluación, según corresponda.



# Gestión de Vida Universitaria

Mapa de procesos Institucional (propuesto)



Bienestar estudiantil.

Promoción estudiantil.

Promoción de la salud.

## Gestión de Vida

**Universitaria:** Consolidar una cultura universitaria por medio de un modelo de gestión, que contribuya al desarrollo integral y a la promoción de la salud de la comunidad universitaria, mediante estrategias que aporten a la calidad de vida, bajo los principios de equidad, tolerancia y sostenibilidad.

# Gestión de Vida Universitaria

**Bienestar estudiantil:** Contribuir en la atención de la población estudiantil mediante servicios, programas y proyectos que respondan a la atención de sus necesidades y potencien el desarrollo humano y el disfrute de la vida, con fundamento en los valores de equidad, compromiso, solidaridad e innovación, facilitando el logro de sus proyectos de vida.

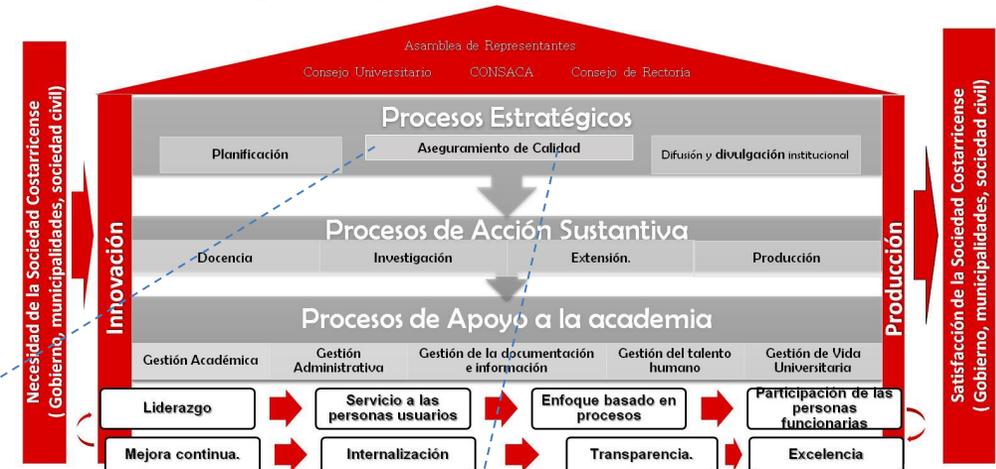
**Promoción estudiantil:** Impulsar la promoción de la vida universitaria con énfasis en la población estudiantil, mediante el desarrollo de programas, proyectos y actividades que promuevan el movimiento humano y el arte, como mecanismos que contribuyen a la calidad de vida en la comunidad universitaria.

**Promoción de la salud:** articula los esfuerzos y recursos multidisciplinario, orientados al mejoramiento de las condiciones de salud y bienestar, al ampliar las oportunidades para el aprendizaje con calidad y el desarrollo sostenible de quienes estudian y trabajan en la comunidad universitaria, con proyección a la sociedad costarricense.



# Aseguramiento de la Calidad

Mapa de procesos Institucional v.1



Estandarización y normalización

Mejoramiento continuo

Métricas de calidad



### **Gestión de la calidad:**

Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del SIGC mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos para promover el cumplimiento de los objetivos institucionales.

# Gestión de la Calidad

**Estandarización y normalización:** Definir las normas y estándares que permitan identificar, programar, ejecutar y evaluar la realidad institucional actual con el propósito de proponer estrategias, procesos y procedimientos que fortalezcan su accionar.

**Mejoramiento continuo:** Medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de la Universidad Nacional, para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

**Métricas de calidad:** Evaluar la calidad de manera objetiva a través del cumplimiento de criterios establecidos



# POLÍTICA DE CALIDAD v.1 (Propuesta)



La Universidad Nacional, como institución formadora de educación superior, en la búsqueda del fortalecimiento de su identidad y su posicionamiento como una de las principales instituciones educativas del país y de la región, orienta su quehacer hacia la calidad y la excelencia académica, mediante la estrategia del mejoramiento continuo, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad UNA, en particular, y de la comunidad nacional en general, en apego a su misión histórica.



# OBJETIVOS DE CALIDAD v.1

Brindar una formación académica integral- humanista mediante la oferta de carreras pertinentes y de calidad.

Ofrecer respuesta a las necesidades de la sociedad mediante el desarrollo de investigación y extensión en correspondencia con la realidad del país, de la región y de las prioridades institucionales.

Consolidar una cultura de evaluación y calidad basada en el mejoramiento permanente del quehacer universitario y su acreditación.

Elevar el nivel de competencia del personal de la UNA, mediante el fortalecimiento de su formación, actualización y capacitación, en el marco de la misión y visión institucional.

Disponer de la infraestructura física y tecnológica que ofrezcan las mejores condiciones para cumplir con el quehacer de los funcionarios de la institución y para la vida universitaria.

Propiciar una mejora en la calidad de vida de la comunidad universitaria mediante el desarrollo de programas de carácter deportivo, cultural y de ambiente y salud preventiva.

Disponer de equipo y materiales requeridos para el logro de los objetivos en cada proceso de trabajo institucional.

Garantizar comunicación e información oportuna y veraz a la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Garantizar la gestión administrativa - financiera del quehacer institucional, mediante mecanismos eficientes y sostenibles, y su mejora continua.

# MUCHAS GRACIAS

*“En la carrera por la calidad no hay línea de meta”*

Robert Kearns.

