

Dirección de Planificación Universitaria Área de Control Interno

Informe de Autoevaluación y Verificación de Cumplimiento de los Planes de Mejora del 2019, Institucional

Contenido	
Introducción	1
Procedimiento	2
Participantes	2
Escala de Valoración	4
Análisis General	5
Campo Estratégico Consejo Universitario.....	10
Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora	11
Consejo Universitario.....	12
Campo Estratégico Administrativo.....	14
Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora	17
Rectoría.....	18
Dirección General de Asuntos Jurídicos.....	20
Dirección de Comunicación Institucional	21
Dirección de Cooperación Externa	22
Dirección de Gestión de Tecnología de la Información.....	23
Dirección de Planificación Universitaria.....	25
Programa de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible	26
Dirección General de Administración Universitaria.....	27
Dirección de Control de Bienes e Inventarios.....	28
Dirección de Gestión Financiera	29
Dirección de Proveeduría Institucional.....	31
Dirección de Gestión de Desarrollo Humano.....	32
Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas.....	33
Archivo Institucional	35
Mercadeo y Comunicación Sede de Atenas	37
Mercadeo y Comunicación Sede Central	39
Mercadeo y Comunicación Sede de Guanacaste	40
Mercadeo y Comunicación Sede del Pacífico	41
Mercadeo y Comunicación Sede de San Carlos.....	42
Área de Gestión Administrativa Sede de Atenas	43
Área de Gestión Administrativa Sede Central	44
Área de Gestión Administrativa Sede de Guanacaste	45
Área de Gestión Administrativa Sede del Pacífico.....	46
Producción y Gestión Empresarial Sede de Atenas	48

Producción y Gestión Empresarial Sede de Guanacaste	49
Finca Didáctica	50
Campo Estratégico Docencia	51
Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora	53
Vicerrectoría de Docencia	54
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa.....	56
Dirección de Evaluación Académica	57
Departamento de Gestión y Evaluación Curricular	59
Programa de Idiomas para el Trabajo.....	61
Programa Institucional Formación Holística.....	62
Área de Docencia Sede de Atenas.....	63
Área de Docencia Sede Central.....	65
Área de Docencia Sede de Guanacaste	67
Área de Docencia Sede del Pacífico.....	68
Área de Docencia Sede de San Carlos	71
Campo Estratégico Extensión	73
Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora	76
Vicerrectoría de Extensión y Acción Social.....	77
Centro de Calidad y Productividad (CECAPRO).....	79
Centro para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (CEDEMIPYME)	80
Programa de Innovación	81
Área de Extensión y Acción Social Sede de Atenas.....	82
Área de Extensión y Acción Social Sede Central.....	84
Área de Extensión y Acción Social Sede de Guanacaste	85
Área de Extensión y Acción Social Sede del Pacífico.....	87
Área de Extensión y Acción Social Sede de San Carlos	88
Campo Estratégico Investigación	90
Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora	91
Vicerrectoría de Investigación y Transferencia.....	92
Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior	93
Área de Investigación y Transferencia Sede de Atenas	94
Área de Investigación y Transferencia Sede Central	96
Área de Investigación y Transferencia Sede de Guanacaste	97
Área de Investigación y Transferencia Sede del Pacífico.....	98

Área de Investigación y Transferencia Sede de San Carlos	100
Campo Estratégico Servicios Estudiantiles.....	101
Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora	103
Vicerrectoría de Vida Estudiantil	104
Dirección de Registro Universitario	105
Área de Vida Estudiantil Sede de Atenas.....	107
Área de Vida Estudiantil Sede Central.....	109
Área de Vida Estudiantil Sede de Guanacaste.....	111
Área de Vida Estudiantil Sede del Pacífico	113
Área de Vida Estudiantil Sede de San Carlos	115
Conclusiones	116
Recomendaciones	116

Introducción

La Ley de Control Interno establece en el Artículo 10 al Jерarca y titulares subordinados la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema, asimismo, todos los funcionarios son responsables de su correspondiente funcionamiento, por tanto, es necesario dar seguimiento al estado de los componentes en las distintas dependencias y áreas, evidenciando las oportunidades de mejora para tomar las acciones necesarias.

Según lo mencionado anteriormente, las instituciones estatales deben realizar la autoevaluación del Sistema de Control Interno, al menos una vez al año, como lo establece la Ley General de Control Interno y las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República.

El proceso de autoevaluación es planteado con el fin de que la administración activa detecte las brechas que le impiden el cumplimiento de sus objetivos, así como, le permita formular e implementar oportunamente las acciones correctivas necesarias.

Una vez aplicado el diagnóstico, identificadas las oportunidades de mejora y definido el plan de mejora, cada una de las dependencias y áreas tenían de plazo un año para realizar todas aquellas actividades que coadyuvaron a mejorar la gestión y así, disminuir las desviaciones encontradas. En el caso del año 2019, se trabajó el componente funcional de Seguimiento, procurando así una revisión de las mejoras trabajadas anteriormente y que las mismas según su priorización fueran ejecutadas por los titulares subordinados.

El Área de Control Interno (ACI) en diciembre del año 2019 solicitó a las dependencias y áreas de las sedes y la Administración Universitaria, realizar la “autoevaluación” de sus planes de mejora y remitirlo a la instancia mencionada, para su posterior verificación por los colaboradores del ACI.

Por lo tanto, este informe tiene como propósito analizar el cumplimiento de las propuestas e identificar los temas pendientes de los planes de mejora desarrollados por las instancias de la Administración y las sedes, a su vez, el Área de Control Interno planteará conclusiones y recomendaciones que permitan brindar criterios al Consejo Universitario para la toma de decisiones.

**Aprobado por el Consejo Universitario mediante Acuerdo No.5-5-2020,
Sesión Ordinaria No.5-2020, celebrada el 27 de febrero del 2020.**

Procedimiento

Para la elaboración de este documento, se reúne la información del proceso de autoevaluación y el de verificación de las áreas y dependencias, utilizando la herramienta “Google Drive” para su recolección.

La etapa de autoevaluación fue desarrollada por los titulares de cada una de las instancias en el periodo del 09 al 13 de diciembre del 2019, donde se reportó el cumplimiento de las mejoras utilizando la escala de valoración establecida en la Estrategia Metodológica del 2019 y donde se aportó la evidencia en cada una de las mejoras cumplidas.

En el caso donde se indicó que alguna mejora no había sido cumplida, la instancia justificó las razones que imposibilitaron su cumplimiento, para ello se destinó una casilla específica en la matriz de Seguimiento y Autoevaluación del Plan de Mejoras 2019 para este fin. Finalizado el proceso, el titular de la instancia remitió a la Dirección de Planificación Universitaria un oficio indicando el ingreso de la información en la plantilla de Google Drive.

La verificación por su parte, dio inicio posterior al cierre de la Autoevaluación y finalizó el 24 de enero del 2020, donde los funcionarios del Área de Control Interno fueron los responsables de ejecutarla. En esta etapa, se utilizó como insumo la matriz de “Seguimiento y Autoevaluación del Plan de Mejoras 2019”, donde se revisó la coherencia de las evidencias con las acciones propuestas y que las mismas se documentaran correctamente, consignando dicha información en la “Verificación del Plan de Mejora 2019”.

Al finalizar esta etapa, el funcionario del Área de Control Interno entregó la ficha de verificación a la instancia, la cual contiene la firma del titular subordinado y la fecha en que se realizó el cotejo de la información, esto con el objetivo de documentar el estado oficial de cumplimiento de cada mejora.

En el caso de las mejoras pendientes, la disposición sobre el cumplimiento de estas será presentada ante el Consejo Universitario para que se determine la medida a seguir por parte de los titulares subordinados.

Participantes

Las instancias sujetas a la “Autoevaluación” y “Verificación” de los planes de mejora correspondiente al 2019 fueron divididas por campo estratégico, de la siguiente manera:

Sedes:

- Atenas
- Central
- Guanacaste
- Pacífico
- San Carlos

Campo Estratégico Consejo Universitario

- Secretaria del Consejo Universitario

Campo Estratégico Administrativo

- Rectoría
- Dirección General de Asuntos Jurídicos
- Dirección de Comunicación Institucional
- Dirección de Cooperación Externa
- Dirección de Gestión de Tecnología de la Información
- Dirección de Planificación Universitaria
- Programa de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible
- Dirección General de Administración Universitaria
- Dirección de Control de Bienes e Inventarios
- Dirección de Gestión Financiera
- Dirección de Proveduría Institucional
- Dirección de Gestión de Desarrollo Humano
- Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas
- Archivo Institucional
- Áreas de gestión administrativa de las sedes
- Mercadeo y comunicación de las sedes
- Áreas de producción y gestión empresarial de las sedes
- Finca Didáctica

Campo Estratégico Docencia

- Vicerrectoría de Docencia
- Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa
- Dirección de Evaluación Académica
- Departamento de Gestión y Evaluación Curricular
- Programa de Idiomas para el Trabajo
- Programa Institucional de Formación Holística
- Áreas de docencia de las sedes

Campo Estratégico Extensión

- Vicerrectoría de Extensión y Acción Social
- Centro de Calidad y Productividad (CECAPRO)
- Centro para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (CEDEMIPYME)
- Programa de Innovación
- Áreas de extensión y acción social de las sedes

Campo Estratégico Investigación

- Vicerrectoría de Investigación y Transferencia
- Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior
- Áreas de investigación y transferencia de las sedes

Campo Estratégico Servicios Estudiantiles

- Vicerrectoría de Vida Estudiantil
- Dirección de Registro Universitario
- Áreas de vida estudiantil de las sedes

Escala de Valoración

En la Estrategia Metodológica de la Autoevaluación de Control Interno del 2019, se establece una escala de valoración cualitativa, donde las dependencias al evaluar su avance y el Área de Control Interno al verificar los mismos, valoran en términos de “sí” realizó la mejora o “no” la efectuó en su totalidad.

Cuadro 1		
Universidad Técnica Nacional		
Área de Control Interno		
Escala de valoración del cumplimiento del Plan de Mejoras 2019		
Criterio cuantitativo	Criterio cualitativo	Interpretación
0%	No	La mejora propuesta no se cumplió
100%	Sí	La mejora propuesta se llevó a cabo en su totalidad

Fuente: Elaboración propia según Estrategia Metodológica 2019.

Elaborado por: ACI

Análisis General

El proceso de Autoevaluación de Control Interno, contempla aspectos importantes para procurar que el Sistema funcione adecuadamente, por lo que se analiza el cumplimiento de las mejoras y las diferencias presentadas entre la autoevaluación aplicada por cada una de las dependencias y áreas de las sedes y Administración Universitaria y la verificación efectuada por el Área de Control Interno. Este elemento permite conocer algunas de las consideraciones presentadas al darse una diferencia entre dichos criterios, mostrando la importancia de prestar mayor atención a las actividades propuestas para un cumplimiento efectivo de las mejoras.

Un aspecto relevante a destacar es la inclusión de la autoevaluación por parte de las instancias en la herramienta de Google Drive y el envío del oficio al Área de Control Interno, ya que permite verificar el cumplimiento de los planes de mejora y el compromiso de los mismos con el proceso.

En cuanto a la entrega de la información, el 100% (62) de las instancias ingresaron la información antes o el día programado, promoviendo así una cultura de cumplimiento y fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional.

En términos generales, el Cuadro 2 muestra que el total de mejoras programadas fueron 367, donde las instancias al aplicar la autoevaluación y la posterior verificación se obtuvo un cumplimiento igual en ambos casos del 93% (341), quedando pendiente de cumplimiento un 7% (26) de las mejoras.

Cuadro 2
Consolidado de Autoevaluación y Verificación por Instancia - Administración Universitaria

Campo estratégico	Dependencia	Total de mejoras programadas	Autoevaluación		Verificación	
			Sí	No	Sí	No
Consejo Universitario	Consejo Universitario	7	7	0	7	0
Administrativo	Rectoría	6	6	0	6	0
	Dirección General de Asuntos Jurídicos	6	5	1	2	4
	Dirección de Comunicación Institucional	6	6	0	6	0
	Dirección de Cooperación Externa	6	6	0	6	0
	Dirección de Gestión de Tecnología de la Información	6	6	0	6	0
	Dirección de Planificación Universitaria	6	6	0	6	0
	Programa de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible	5	2	3	4	1

Campo estratégico	Dependencia	Total de mejoras programadas	Autoevaluación		Verificación	
			Sí	No	Sí	No
	Dirección General de Administración Universitaria	6	6	0	6	0
	Dirección de Control de Bienes e Inventarios	6	2	4	2	4
	Dirección de Gestión Financiera	6	6	0	6	0
	Dirección de Proveeduría Institucional	6	6	0	6	0
	Dirección de Gestión de Desarrollo Humano	6	6	0	6	0
	Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas	6	6	0	6	0
	Archivo Institucional	6	4	2	6	0
	Mercadeo y Comunicación - SA	4	4	0	4	0
	Mercadeo y Comunicación - SC	6	6	0	6	0
	Mercadeo y Comunicación - SG	4	3	1	3	1
	Mercadeo y Comunicación - SP	4	4	0	4	0
	Mercadeo y Comunicación - SSC	4	4	0	4	0
	Área de Gestión Administrativa - SA	6	6	0	6	0
	Área de Gestión Administrativa - SC	6	6	0	6	0
	Área de Gestión Administrativa - SG	6	6	0	6	0
	Área de Gestión Administrativa - SP	6	6	0	6	0
	Área de Gestión Administrativa - SSC	6	5	1	6	0
	Producción y Gestión Empresarial - SA	6	6	0	6	0
	Producción y Gestión Empresarial - SG	6	6	0	6	0
	Finca Didáctica	4	4	0	4	0
Docencia	Vicerrectoría de Docencia	6	5	1	5	1
	Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa	6	5	1	5	1
	Dirección de Evaluación Académica	6	6	0	6	0

Campo estratégico	Dependencia	Total de mejoras programadas	Autoevaluación		Verificación	
			Sí	No	Sí	No
	Departamento de Gestión y Evaluación Curricular	6	6	0	6	0
	Programa de Idiomas para el Trabajo	6	6	0	6	0
	Programa Institucional de Formación Holística	4	4	0	4	0
	Área de Docencia - SA	8	8	0	6	2
	Área de Docencia - SC	9	9	0	9	0
	Área de Docencia - SG	8	8	0	8	0
	Área de Docencia - SP	8	8	0	8	0
	Área de Docencia - SSC	8	8	0	8	0
Extensión	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social	6	2	4	2	4
	CECAPRO	6	6	0	6	0
	CEDEMIPYME	6	6	0	6	0
	Programa de Innovación	4	4	0	4	0
	Área de Extensión - SA	6	6	0	6	0
	Área de Extensión - SC	6	3	3	0	6
	Área de Extensión - SG	6	6	0	6	0
	Área de Extensión - SP	6	6	0	6	0
	Área de Extensión - SSC	6	6	0	6	0
Investigación	Vicerrectoría de Investigación y Transferencia	6	6	0	6	0
	Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior	4	4	0	4	0
	Área de Investigación - SA	6	6	0	6	0
	Área de Investigación - SC	6	6	0	6	0
	Área de Investigación - SG	6	6	0	6	0
	Área de Investigación - SP	6	6	0	6	0

Campo estratégico	Dependencia	Total de mejoras programadas	Autoevaluación		Verificación	
			Sí	No	Sí	No
	Área de Investigación - SSC	6	6	0	6	0
Servicios Estudiantiles	Vicerrectoría de Vida Estudiantil	6	3	3	6	0
	Área de Vida Estudiantil - SA	6	6	0	6	0
	Área de Vida Estudiantil - SC	6	5	1	5	1
	Área de Vida Estudiantil - SG	6	6	0	6	0
	Área de Vida Estudiantil - SP	6	5	1	5	1
	Área de Vida Estudiantil - SSC	6	6	0	6	0
	Dirección de Registro Universitario	6	6	0	6	0
	Totales		367	341	26	341

Fuente: Elaboración propia con datos de la autoevaluación y verificación PM2019.

Elaborado por: ACI

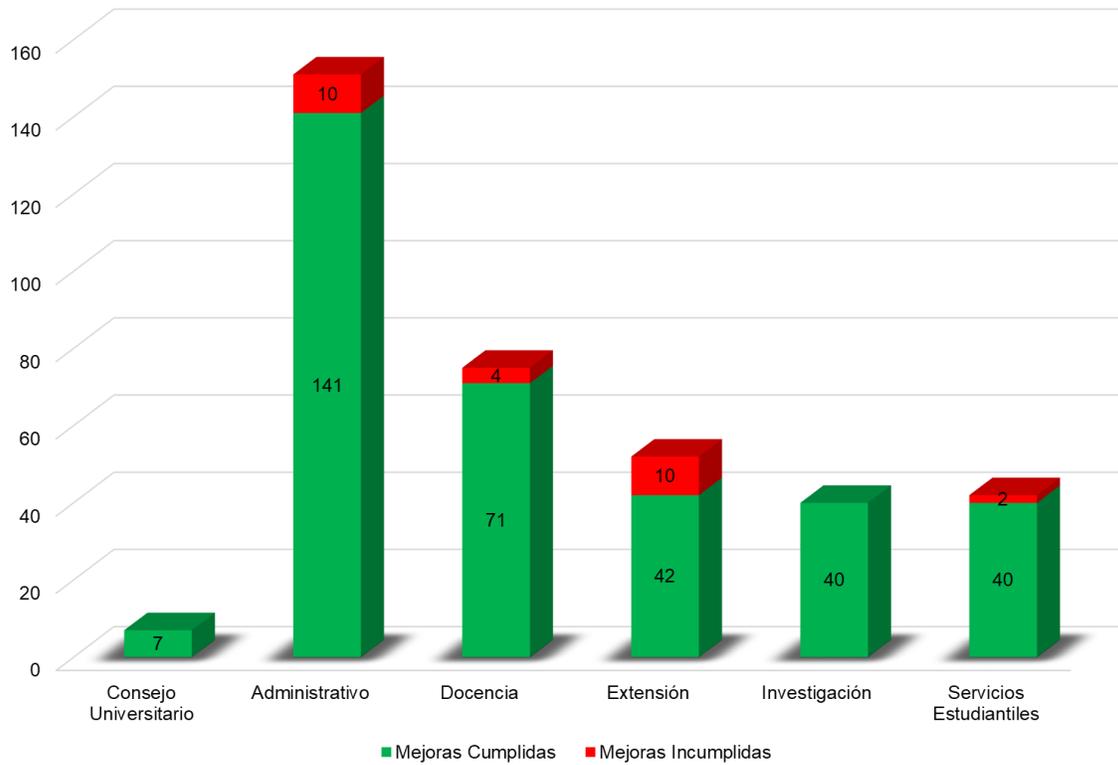
El Cuadro anterior además muestra, el comportamiento del cumplimiento entre las mejoras programadas y las cumplidas por cada dependencia durante el 2019, de las cuales 51 instancias cumplieron el 100% de sus propuestas, evidenciando el trabajo realizado en procura de fortalecer el Sistema de Control Interno en la Institución.

Por su parte, hay un total de 11 instancias (Dirección General de Asuntos Jurídicos, Programa de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible, Dirección de Control de Bienes e Inventarios, Mercadeo y Comunicación – Sede Guanacaste, Vicerrectoría de Docencia, Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa, Área de Docencia – Sede Atenas, Vicerrectoría de Extensión y Acción Social, Área de Extensión – Sede Central, Área de Vida Estudiantil - Sede Central y el Área de Vida Estudiantil - Sede Pacífico), que no finalizaron la totalidad de sus mejoras, dejando pendiente de cumplimiento un 7% (26), lo cual significa que deben realizar esfuerzos extras para concluir las. Ante esto, dichas dependencias deberán acatar las disposiciones del Consejo Universitario al respecto.

En el Gráfico 1 se muestra que el campo estratégico que programó mayor cantidad de mejoras fue el Administrativo con 151 mejoras, de las cuales se concluyeron un total de 141 (93%), dando un aporte del 38% del total de los campos estratégicos. El de menor aportación fue el de Consejo Universitario, esto debido a que solo cuenta con una instancia.

Es importante señalar, que los Campos Estratégicos Consejo Universitario e Investigación cumplieron con el 100% de sus propuestas.

Gráfico 1
Universidad Técnica Nacional
Área de Control Interno
Cumplimiento de Mejoras por Campo Estratégico



Fuente: Elaboración propia con datos de la autoevaluación y verificación PM2019.

Elaborado por: ACI

A continuación, se hace un resumen de cada uno de los campos estratégicos y de la información presentada, además, en los cuadros de planes de mejora de las instancias por campo estratégico, se visualiza el comparativo entre lo dicho por cada titular subordinado en la autoevaluación con respecto al cumplimiento y lo verificado posteriormente según las evidencias.

Campo Estratégico Consejo Universitario

Este Campo Estratégico está compuesto por la Secretaría del Consejo Universitario, la cual tiene la responsabilidad de desarrollar las mejoras direccionadas al fortalecimiento de esta instancia, y para el año 2019 logró concluir el total de sus propuestas.

En este periodo la instancia demostró un mayor compromiso y atención en lo que respecta al tema de sistemas de información asegurando razonablemente la recopilación, el procesamiento y el mantenimiento de información sobre el entorno, la institución y su desempeño, así como la comunicación de esa información a las instancias internas y externas que la requieran.

Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora

Consejo Universitario

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-S12-2015	Desarrollar un mecanismo de evaluación de la pertinencia y oportunidad de los procesos de divulgación	Elaborar un registro de control anual de las reformas reglamentarias que incluya, plazos, responsables, estado del trámite	Sí	Sí
		Elaborar un registro de control anual de la publicación de de la Gaceta Universitaria, que incluya plazos, responsables y estado		
		Elaborar un cronograma de apertura y cierre de libros, con base en la programación de las sesiones del Consejo Universitario y que incluya elementos de control cierre y apertura de libros, impresión de actas en libros legalizados, recolección de firmas del Presidente y el Secretario y votos disidentes, y divulgación de las actas legalizadas		
2S-AC1-2016	Desarrollar en un documento formal de los procesos y procedimientos fundamentales del CU	Revisar el documento elaborado sobre los procedimientos fundamentales del Consejo Universitario y identificar modificaciones e inclusiones procedimentales	Sí	Sí
		Solicitar a la Dirección de Asuntos Jurídicos la validación respectiva, en tipo taller		
		Editar el procedimiento de los procesos fundamentales del Consejo Universitario de la UTN, mediante el formato de libro y someterlo a consideración de la Presidencia del Consejo Universitario para su valoración		
		Atender las observaciones hechas por la Presidencia y actualizar el documento para su implementación		
3S-AC3-2016	Desarrollar una estrategia de verificación de los activos del CU, aplicando los instrumentos que usa la Dirección de Bienes para estos fines	Actualizar la estrategia para que la verificación de los activos del Consejo Universitario se realice una vez al año	Sí	Sí
		Aplicar el estrategia como parte de la gestión integrada de la oficina por lo menos una vez al año		
		Actualizar el inventario de la oficina		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Verificar cada seis meses que se este ejecutando correctamente		
4S-S13-2017	Realizar un estudio de los equipos tecnologicos con que cuenta el Consejo Universitario para su posible actualización	Revisar el informe y formular una propuesta de planificación para la adquisición de equipo tecnologico	Sí	Sí
5S-S15-2017	Desarrollar un procedimiento para facilitar el acceso a la información de los usuarios internos y externos	Revisar el procedimiento con el propósito de actualizarlo en sus aspectos conceptuales y procedimentales	Sí	Sí
6S-S16-2017	Diseñar una estrategia de comunicación para informar a los usuarios sobre los acuerdos tomados y comunicados	Revisar y Actualizar la estrategia para proporcionar a la ciudadanía costarricense una seguridad razonable que la información publicada corresponde a la documentada en un medio oficial, con lo cual se daría cumplimiento a los principios de la transpatencia, publicada rendición de cuentas a la que se encuentra sometida toda la entida pública	Sí	Sí
7S-S18-2017	Elaborar una guía de seguimiento para conocer el cumplimiento de los acuerdos	Verificar el uso de la guía de seguimiento de acuerdos para conocer el cumplimiento de los mismos	Sí	Sí
		Valorar las dos guias existentes de seguimiento de acuerdos que estan en uso		
		Elaborar un informe de resultados y comunicarlo a lo interno de la oficina		
		Actualizar la guía de seguimiento de acuerdos para mejorar su propósito de creación		

Campo Estratégico Administrativo

Este Campo está compuesto por las áreas administrativas de la Administración Universitaria y las sedes, las cuales generaron propuestas orientadas al mejoramiento de la gestión institucional, mostrando un buen desempeño relacionado a su plan de mejoras, alcanzando un 93% de cumplimiento (141).

En este caso, 23 de las instancias que pertenecen a este Campo (Rectoría, Dirección de Comunicación Institucional, Dirección de Cooperación Externa, Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información, Dirección de Planificación Universitaria, Dirección General de Administración Universitaria, Dirección de Gestión Financiera, Dirección de Proveeduría Institucional, Dirección de Gestión de Desarrollo Humano, Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas, Archivo Institucional, Mercadeo y Comunicación de las sedes Atenas, Central, Pacífico y San Carlos, áreas de gestión administrativa de las sedes Atenas, Central, Guanacaste, Pacífico y San Carlos y Áreas de Producción y Gestión Empresarial de las sedes y la Finca Didáctica) que lograron cumplir satisfactoriamente sus propuestas.

Algunas de las mejoras trabajadas fueron; Desarrollar en Conjunto con las Dependencias Respectivas una Estrategia para la Divulgación del Proceso de Admisión y Matrícula, Elaborar un Instrumento para el Control de Software Autorizado para Uso Dentro de la Universidad, Actualizar el Procedimiento para el Diseño de los Sellos Oficiales, entre otras. Estas acciones, según establece el modelo de madurez de la Contraloría, contribuyen a fortalecer los diferentes componentes funcionales del Sistema de Control Interno, ya que se les dio seguimiento a las mejoras propuestas por las instancias desde el año 2015.

Un grupo de 4 instancias (Dirección General de Asuntos Jurídicos, PROGADS, Dirección de Control de Bienes e Inventarios y Mercadeo y Comunicación Sede Guanacaste) no atendieron un total de 10 mejoras que tenían en sus planes, presentando un avance en algunas de ellas, por lo que se les debe dar seguimiento hasta su cumplimiento, y así verificar que se ha consolidado lo referente a los componentes trabajados.

A continuación, en el Cuadro 2 se detallan las justificaciones de incumplimiento en las mejoras presentadas por los titulares de las instancias en cada uno de los casos

Cuadro 2
Universidad Técnica Nacional
Área de Control Interno
Justificación de Mejoras Pendientes – Planes de Mejora 2019

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
Administración Universitaria	Dirección General de Asuntos Jurídicos	2S-AC7-2016	Desarrollar el reglamento interno de la DGAJ	No se ha aprobado el borrador por parte del Consejo Universitario.
		3S-SI46-2017	Crear una base de datos por temas de interés institucional que se encuentren disponibles para consulta	La mejora fue marcada como cumplida por la instancia, sin embargo, al momento de hacer la verificación, la evidencia no es suficiente y se considera como incumplida.

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
		4S-SI49-2017	Implementar una bitácora de uso y préstamo de documentos	La mejora fue marcada como cumplida por la instancia, sin embargo, al momento de hacer la verificación, la evidencia no es suficiente y se considera como incumplida.
		5S-AC46-2016	Desarrollar protocolo de informe de fin de gestión	La mejora fue marcada como cumplida por la instancia, sin embargo, al momento de hacer la verificación, la evidencia no es suficiente y se considera como incumplida.
	PROGADS	2S-A5-2018	Implementar actividades de sensibilización al personal sobre el Marco Estratégico	Se está a la espera de realizar la capacitación con el apoyo de Planificación Universitaria acorde con la solicitud en Carta PROGADS 45-2019.
	Dirección de Control de Bienes e Inventarios	1S-A11-2015	Organizar una capacitación sobre el tema de prevención de actos fraudulentos, corruptos y/o antiéticos	El proceso de implementación de las 06 NICSP que nos asignaron, consumió demasiado tiempo, ya que se debían tramitar mejoras al sistema, elaborar nueva normativa, redactar informes y llenar una serie de documentos y matrices para entes externos.
		2S-A16-2015	Desarrollar una propuesta sobre las necesidades de capacitación del personal de la Dependencia	El proceso de implementación de las 06 NICSP que nos asignaron, consumió demasiado tiempo, ya que se debían tramitar mejoras al sistema, elaborar nueva normativa, redactar informes y llenar una serie de documentos y matrices para entes externos.
		3S-A17-2015	Elaborar la calendarización de las capacitaciones de acuerdo a las necesidades identificadas	El proceso de implementación de las 06 NICSP que nos asignaron, consumió demasiado tiempo, ya que se debían tramitar

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
				mejoras al sistema, elaborar nueva normativa, redactar informes y llenar una serie de documentos y matrices para entes externos.
		4S-A18-2015	Gestionar las capacitaciones, o actualizaciones del personal según las necesidades detectadas según la propuesta	El proceso de implementación de las 06 NICSP que nos asignaron, consumió demasiado tiempo, ya que se debían tramitar mejoras al sistema, elaborar nueva normativa, redactar informes y llenar una serie de documentos y matrices para entes externos.
Guanacaste	Mercadeo y Comunicación	4S-SI35-2017	Desarrollar una propuesta de plan de ventas para la promoción de los productos y servicios que se desarrollan en la Sede	Se espera cumplir con esta mejora en marzo del 2020, ya que está en proceso el desarrollo de la propuesta

Fuente: Elaboración propia con datos de la autoevaluación y verificación PM2019.

Elaborado por: ACI

Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora

Rectoría

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI1-2019	Elaborar una agenda electrónica de contactos telefónicos	Realizar un inventario físico de los contactos telefónicos de uso más frecuente en la Rectoría	Sí	Sí
		Digitalizar la información por orden alfabético, en una plantilla creada para ese fin		
		Compartir mediante Google Drive la agenda telefónica a cada una de las asistentes de la Rectoría, quienes podrán actualizar la agenda con nuevos contactos		
2S-SI2-2019	Asignar a cada uno de los tipos documentales elaborados en la Rectoría un link del documento final en pdf	Realizar un escaneo de cada uno de los tipos documentales elaborados en la Rectoría (oficios, memorandos, circulares, acuerdos de viaje, resoluciones, constancias, exoneraciones), en el que conste la firma de recibido de la dependencia a la cual está dirigido el documento	Sí	Sí
		Enlazar el documento escaneado con el tipo documental dispuesto en las plantillas de correspondencia de la Rectoría		
		Compartir en Google Drive las plantillas de los diferentes tipos documentales con el enlace en versión pdf		
3S-SI18-2015	Establecer un control sobre las gestiones solicitadas a través de correos	Girar la instrucción de enviar los correos a la dirección de la Encargada del Despacho, cuando son consultas internas y externas que deban ser consultadas al Rector	Sí	Sí
		En una carpeta titulada "Correos pendientes de trámite", adjuntar los correos impresos que están pendientes de respuesta y trasladar al Rector para su instrucción		
		Conforme lo indicado, responder por la misma vía, imprimirlo y adjuntar a la solicitud original, para conformar el expediente		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
4S-SI16-2017	Actualizar el procedimiento con la definición de plazos, para la atención y resolución de consultas	Elaborar un procedimiento en el que se defina el plazo de respuesta a cada consulta que ingresa a la Rectoría Implementar el procedimiento	Sí	Sí
5S-SI46-2017	Actualizar el procedimiento sobre préstamo de documentos y expedientes de la Rectoría	Elaborar un procedimiento para el préstamo de documentos y expedientes Utilizar las plantillas de préstamo de documentos dispuestas en el Manual de Archivo Institucional Utilizar la herramienta google drive para que cada asistente conozca los documentos que se encuentran prestados a alguna dependencia Realizar una divulgación entre las asistentes del procedimiento a seguir	Sí	Sí
6S-SI49-2017	Actualizar las tablas de acceso a la información física disponible en el repositorio de la Rectoría	Realizar un inventario de la información física disponible en los archivos Elaborar las tablas de acceso a la información física disponible en la Rectoría Dar a conocer a cada uno de los funcionarios de la Rectoría	Sí	Sí

Dirección General de Asuntos Jurídicos

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI5-2015	Desarrollar estrategias para evaluar la pertinencia y oportunidad de los procesos de divulgación en la dependencia	Elaborar una guía de evaluación	Sí	Sí
		Revisión de la guía de evaluación		
		Aprobación de la guía de evaluación		
		Implementar la guía de autoevaluación		
		Realizar las recomendaciones al proceso de divulgación (informe)		
2S-AC7-2016	Desarrollar el Reglamento interno de la DGAJ	Trabajar en el borrador y aplicar las observaciones	No	No
		Aprobar los cambios en el borrador		
		Presentar el borrador al Consejo Universitario		
3S-SI46-2017	Crear una base de datos por temas de interés institucional que se encuentren disponibles para consulta	Definir los temas de interés, los tipos documentales y recopilar los documentos e información necesarios para alimentar la base de datos	Sí	No
		Realizar las gestiones necesarias para el llenado y alimentación de la base de datos		
		Implementar la base de datos		
4S-SI49-2017	Implementar una bitácora de uso y préstamo de documentos	Actualizar el formato de la bitácora	Sí	No
		Validar con la jefatura		
		Ponerla en uso		
5S-AC46-2016	Desarrollar protocolo de informe de fin de gestión	Actualizar el protocolo respectivo	Sí	No
		Validar y aprobar el protocolo		
		Implementar el protocolo		
6S-SI23-2015	Capacitar al personal sobre manejo de la información sensible y protección de datos, según la legislación aplicable a las competencias por función	Actualizar la información contenida en la capacitación	Sí	Sí
		Ejecutar la capacitación con las actualizaciones		

Dirección de Comunicación Institucional

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI23-2015	Brindar a los funcionarios una capacitación sobre manejo de la información sensible y protección de datos	Definir el objetivo de la capacitación	Sí	Sí
		Brindar la capacitación a los funcionarios de la dirección		
2S-SI4-2017	Desarrollar en conjunto con las dependencias respectivas una estrategia para la divulgación del proceso de admisión y matrícula	Realizar sesiones de trabajo con las áreas encargadas	Sí	Sí
		Definir la estrategia		
		Implementar la estrategia via página web, redes sociales y centro de información		
3S-SI20-2017	Elaborar un informe sobre los medios de comunicación institucionales analizados	Definir la metodología a seguir	Sí	Sí
		Elaborar el informe		
		Comunicar a los funcionarios los resultados		
4S-A16-2015	Elaborar una tabla con las necesidades de capacitación de la dependencia	Identificar las necesidades de capacitación	Sí	Sí
		Elaborar una tabla de necesidades		
5S-SI4-2015	Establecer una boleta que permita recolectar las sugerencias de los servicios prestados por la dependencia	Definir la boleta de sugerencias	Sí	Sí
		Validar la boleta		
		Divulgar la boleta		
6S-AC14-2016	Establecer una estrategia de sensibilización sobre normas básicas de seguridad con los equipos. (equipo, contraseñas, sitios que visita el funcionario en la web, etc)	Desarrollar la estrategia	Sí	Sí
		Aplicar la estrategia		

Dirección de Cooperación Externa

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-AC1-2019	Realizar un informe anual de las salidas al exterior de los funcionarios y estudiantes de la Universidad Técnica Nacional	Definir la guía para presentar el informe	Sí	Sí
		Realizar un análisis de los indicadores que se deben incluir		
		Crear el informe		
2S-AC2-2019	Elaborar un informe anual de la Gestión de Convenios tramitados mediante la Dirección de Cooperación Externa	Definir la plantilla a utilizar	Sí	Sí
		Analizar los indicadores a incluir		
		Desarrollar el informe		
3S-SI48-2017	Realizar una actualización en la página de la Dirección de Cooperación Externa de los convenios vigentes gestionados mediante la Dirección	Revisar la información actual disponible en la página	Sí	Sí
		Realizar la actualización de los convenios nacionales e internacionales vigentes en la página web		
4S-AC3-2019	Crear un control de revisión reglamentos de la Comisión de Apoyo Técnico, presidida por la Dirección de Cooperación Externa	Análisis y creación de la herramienta de control	Sí	Sí
		Implementación del control		
5S-SI17-2015	Desarrollar un archivo digital de la documentación enviada y recibida por la Dirección de Cooperación Externa	Análisis de posibles herramientas web	Sí	Sí
		Crear e implementar la herramienta seleccionada		
6S-SI48-2017	Crear un registro digital de todos los convenios vigentes firmados por la Universidad Técnica Nacional	Realizar la recopilación de todos los convenios vigentes firmados por la universidad	Sí	Sí
		Crear y respaldar el registro de los convenios		

Dirección de Gestión de Tecnología de la Información

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI1-2019	Elaborar un procedimiento para la gestión de iniciativas que ingresan a la DGTI	Elaboración de un procedimiento para la gestión de iniciativas	Sí	Sí
		Codificación y formato del procedimiento		
		Aprobación del procedimiento por la jefatura del área		
		Presentación en CAT		
2S-SI19-2015	Analizar el rendimiento y satisfacción del sitio web para la DGTI, como un medio de comunicación entre la dirección y los funcionarios	Oficialización y publicación del procedimiento por parte del Director	Sí	Sí
		Analisis del rendimiento del sitio web para la DGTI		
		Ejecución del Plan de mejora del rendimiento del sitio web		
		Confección y ejecución de un instrumento de valoración de la calidad del sitio web para los usuarios		
		Ejecución del plan de mejora de la valoración de la calidad del sitio web		
Confección de un informe de satisfacción y rendimiento del sitio web				
3S-SI2-2019	Elaborar un procedimiento para la gestión de factibilidad de proyectos de TI	Elaboración de un procedimiento para la gestión de la factibilidad del proyecto	Sí	Sí
		Codificación y formato del procedimiento		
		Aprobación del procedimiento por la jefatura del área		
		Presentación en CAT		
4S-SI3-2019	Elaborar un procedimiento para la asesoría de proyectos de infraestructura institucional	Oficialización y publicación del procedimiento por parte del Director	Sí	Sí
		Elaboración de un procedimiento para la asesoría de proyectos de infraestructura institucional		
		Codificación y formato del procedimiento		
		Aprobación del procedimiento por la jefatura del área		
		Presentación en CAT		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Oficialización y publicación del procedimiento por parte del Director		
5S-SI21-2015	Elaborar un instrumento para el control de software autorizado para uso dentro de la Universidad	Elaboración de un instrumento de control de software	Sí	Sí
		Elaboración de un procedimiento de software autorizado		
		Codificación y formato de los documentos		
		Aprobación de los documentos por la jefatura del área		
		Oficialización de los documentos en el CAT		
		Oficialización y publicación de los documentos por parte del Director		
6S-SI43-2017	Elaborar un procedimiento para la gestión de solicitudes de cambio de sistemas en producción	Elaboración del procedimiento para la gestión de solicitudes	Sí	Sí
		Codificación y formato del procedimiento		
		Aprobación del procedimiento por la jefatura del área		
		Presentación en CAT		
		Oficialización y publicación del procedimiento por parte del Director		

Dirección de Planificación Universitaria

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A23 y SI10-2015	Revisar el cumplimiento (alineamiento) de los objetivos de las áreas y de la Dirección en general, con base en la estrategia planteada	Revisar la validez de la estrategia existente	Sí	Sí
		Aplicación del procedimiento descrito en la estrategia		
		Elaboración del informe		
		Validación del informe		
		Divulgación del informe		
2S-SI24-2015	Actualizar el protocolo de seguridad existente para que la información de la Dirección sea confidencial y de calidad	Revisión de información	Sí	Sí
		Ajustes y modificaciones al protocolo		
		Validar propuesta de protocolo		
		Implementar el protocolo		
3S-A11 A13 y A14-2015	Desarrollar un plan de sensibilización en materia de prevención de actos fraudulentos, corruptos, antiéticos, sobornos, regalías y conducta inapropiada, transparencia y eficacia en la gestión	Elaboración de la propuesta	Sí	Sí
		Charla de experto/experta		
		Dinámica de análisis sobre el tema abordado		
4S-SI23-2015 y AC14-2016	Capacitar al personal de la dependencia sobre normas básicas de seguridad con los equipos y manejo de la información sensible, protección de datos según la legislación aplicable a sus competencias	Seleccionar la temática de la capacitación	Sí	Sí
		Elaborar una propuesta de la actividad		
		Realizar la preparación logística de la actividad		
		Efectuar la actividad de capacitación		
5S-SI25 y SI33-2017	Actualizar la estrategia y los canales de comunicación de la información generada en la Dirección	Revisar el documento de diagnóstico actual	Sí	Sí
		Enviar boletas a las áreas para su actualización		
		Actualizar la estrategia de comunicación		
		Validar la estrategia de comunicación		
		Divulgar la estrategia de comunicación		
6S-A8-2018	Divulgar los productos de las diferentes áreas de la DPU	Revisión del Manual de Procesos de la DPU	Sí	Sí
		Diseñar los instrumentos de recolección de información de los productos generados por las áreas de la Dirección		
		Realizar sesiones de trabajo con las áreas de la Dirección para conocer los productos que generan		
		Elaborar el informe sobre los productos generados por la Dirección		
		Validación del informe		
Divulgar el informe				

Programa de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A1-2018	Realizar un plan de apoyo a proyectos de PROGADS con tiempos parciales de Docencia	Consultar a la Vicerrectoría o Sede la disponibilidad de tiempos parciales	No	Sí
		Realizar solicitud formal del tiempo		
		Recibir copia del nombramiento		
		Realizar una inducción sobre las actividades a realizar		
		Ejecutar las actividades en tiempo asignado		
2S-A5-2018	Implementar actividades de sensibilización al personal sobre el Marco Estratégico	Solicitar apoyo a la Dirección de Planificación para realizar charla	No	No
		Preparar material didáctico		
		Agendar la capacitación		
		Convocar a coordinadores de subprogramas y representantes de PROGADS en sedes y CFPE		
3S-SI22-2017	Realizar una capacitación para los funcionarios del programa para actualizar conocimientos sobre los procedimientos de Archivo Institucional	Solicitar apoyo a Archivo Institucional para realizar capacitación	Sí	Sí
		Preparar material didáctico		
		Agendar la capacitación		
		Convocar a coordinadores de subprogramas y representantes de PROGADS en sedes y CFPE		
4S-SI25-2017	Revisar y actualizar la estrategia de comunicación de información del interés institucional del PROGADS	Realizar un análisis FODA	Sí	Sí
		Actualizar los canales de información acorde con los objetivos institucionales del programa		
		Validar con la Dirección de Comunicación Institucional		
5S-A2-2018	Implementar acciones de cooperación intersedes para lograr metas comunes de Gestión ambiental y desarrollo Sostenible	Realizar sesiones de intercambio de experiencias	Sí	Sí
		Coadyuvar en el logro de metas ambientales		
		Preparar una memoria sobre las sesiones de intercambio		

Dirección General de Administración Universitaria

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A14-2015	Gestionar capacitación a los Oficiales de Seguridad sobre los alcances de la autonomía universitaria	Coordinar la capacitación	Sí	Sí
		Impartir la capacitación		
2S-AC7-2016	Revisar los procesos y procedimientos actuales y divulgarlos entre el personal	Analizar la información existente	Sí	Sí
		Actualizar los procesos y procedimientos		
		Divulgar los procesos y procedimientos		
3S-AC29-2016	Actualizar el protocolo para la atención de emergencias y siniestros, robos accidentes, choques, sismos y otros	Revisar y actualizar el protocolo	Sí	Sí
		Divulgar los procesos y procedimientos		
4S-AC24-2016	Capacitar al personal operativo en atención de emergencias	Coordinar la capacitación del personal	Sí	Sí
		Programar capacitaciones con el personal		
		Desarrollar las capacitaciones		
5S-A4-2018	Desarrollar una estrategia para el monitoreo de planes y proyectos a cargo la Dirección	Realizar un inventario de planes y proyectos	Sí	Sí
		Elaborar la estrategia para establecer un control y seguimiento		
6S-A5-2018	Sensibilizar al personal de la instancia, sobre la gestión de la ética(misión, visión, valores compartidos, entre otros)	Programar actividades relacionadas con la ética	Sí	Sí
		Realizar actividades relacionadas con la ética		

Dirección de Control de Bienes e Inventarios

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A11-2015	Organizar una capacitación sobre el tema de prevención de actos fraudulentos, corruptos y/o antiéticos	Conseguir un profesional interno o externo que nos pueda brindar la capacitación	No	No
		Enviar la convocatoria		
		Desarrollar la actividad		
		Evaluar la actividad		
2S-A16-2015	Desarrollar una propuesta sobre las necesidades de capacitación del personal de la Dependencia	Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación	No	No
		Priorizar las necesidades de capacitación.		
		Hacer la propuesta		
3S-A17-2015	Elaborar la calendarización de las capacitaciones de acuerdo a las necesidades identificadas	Elaborar el calendario de capacitaciones	No	No
4S-A18-2015	Gestionar las capacitaciones, o actualizaciones del personal según las necesidades detectadas según la propuesta	Buscar dentro de los funcionarios de la Universidad algún profesional que pueda brindar las capacitaciones	No	No
		Desarrollar la actividad		
		Evaluar la actividad		
5S-SI17-2015	Determinar si los canales de información actuales son apropiados	Realizar una evaluación de los canales de información que se utilizan actualmente Elaborar documento donde se detallen los resultados de la evaluación realizada, documento que servirá de insumo para mejorar la comunicación con los funcionarios de la dependencia	Sí	Sí
6S-AC7-2016	Adecuar el Manual de Procedimientos de Control de Bienes de acuerdo a la nueva normativa y a los cambios que se presenten en los procedimientos.	Revisar el manual y proponer los cambios	Sí	Sí
		Presentar los cambios a la Directora y al Encargado de Registro y Control de Activos para su aprobación		
		Revisar el manual y aprobar los cambios		
		Publicar la nueva versión del manual en la Intranet		

Dirección de Gestión Financiera

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A10-2015	Desarrollar un instructivo para atención de quejas y denuncias tanto internas como externas	Revisar el instructivo para atención de quejas y denuncias relacionada al área de cajas. Y colocar el buzón en las tesorerías	Sí	Sí
		Divulgar e implementar el instructivo para atención de quejas y denuncias		
2S-AC32-2016	Establecer sesión de trabajo para analizar los informes semestrales de ejecución presupuestaria	Coordinar una sesión de trabajo semestral con las jefaturas de área para retroalimentación de los informes de ejecución presupuestaria	Sí	Sí
		Promover la participación de los colaboradores de la DGF en los Informes Semestrales de Evaluación de Cumplimiento de Metas y Objetivos y Ejecución Presupuestaria		
3S-AC14-2016	Sensibilizar a los funcionarios de la DGF en normas básicas de seguridad en los equipos informáticos	Crear un Directriz, sobre normas básicas de seguridad con los equipos para los funcionarios de la DGF	Sí	Sí
		Aplicar la directriz		
4S-SI13-2017	Realizar un inventario completo de los equipos tecnológicos existentes de la Dirección de Gestión Financiera	Solicitar los reportes a la Dirección de Control de Bienes e Inventarios de los activos que tienen asignados cada uno de los funcionarios de la Dirección de Gestión Financiera	Sí	Sí
		Realizar un análisis físico del inventario de cada colaborador de la DGF y realizar los ajustes que se requieran		
		Archivar inventario final de la Dirección por cada uno de sus colaboradores		
5S-SI43-2017	Desarrollar un listado actualizado de los usuarios y roles del sistema financiero AVATAR utilizado en la Dirección de Gestión Financiera	Recopilar la información con el Director de Gestión Financiera acerca de los usuarios y roles del sistema AVATAR utilizados en la DGF	Sí	Sí
		Validar el listado de los roles y usuarios de la DGF		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Archivar y mantener actualizado el listado de los roles y usuarios de la DGF		
6S-SI52-2017	Desarrollar el procedimiento para realizar la gestión de cobro por la venta de bienes de las Áreas de Producción	Redactar el procedimiento para la gestión de cobro por la venta de bienes de las áreas de producción	Sí	Sí
		Publicar el procedimiento para la gestión de cobro por la venta de bienes de las áreas de producción		

Dirección de Proveduría Institucional

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A5-2015	Diseñar una herramienta oficial (Formulario) para el fin de gestión de la Dirección de Proveduría Institucional	Rediseñar la herramienta	Sí	Sí
		Validar la herramienta		
		Divulgar la herramienta		
2S-A12-2015	Desarrollar un plan de sensibilización para la dependencia sobre Clima organizacional	Diseñar el plan de capacitación	Sí	Sí
		Validar el plan de capacitación		
		Implementar el plan de capacitación		
3S-A16,A17 y A18-2015	Desarrollar un plan de capacitación para la dependencia	Definir las necesidades de capacitación de la dependencia	Sí	Sí
		Diseñar el plan de capacitación (cronograma)		
		Validar el plan de capacitación		
		Implementar el plan de capacitación		
4S-A19-2015	Desarrollar un plan de sensibilización para la dependencia sobre el procedimiento de solicitud y aprobación de capacitaciones	Diseñar el plan de capacitación	Sí	Sí
		Validar el plan de capacitación		
		Implementar el plan de capacitación		
5S-SI22-2017	Realización de capacitación al personal de la Dirección de Proveduría. Según Capítulo X Artículo 96 de la Ley de Contratación Administrativa	Programar la fecha para realización de capacitación " Importancia y responsabilidad en la custodia de los documentos de expedientes de Contratación Administrativa	Sí	Sí
		Aprobación de Fecha		
		Capacitación al personal		
6S-SI23-2015	Desarrollar un plan de capacitación para la dependencia sobre el manejo de la información sensible y protección de datos según la legislación aplicable a sus competencias	Diseñar el plan de capacitación	Sí	Sí
		Validar el plan de capacitación		
		Implementar el plan de capacitación		

Dirección de Gestión de Desarrollo Humano

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A14-2015	Realizar una actividad de capacitación sobre temas de sobornos, regalías y conducta inapropiada	Definir tipo y contenido de actividad	Sí	Sí
		Programar fecha exacta de ejecución		
		Ejecutar actividad		
2S-S18-2015	Elaborar hoja de control y registro de documentos para el seguimiento de los asuntos y de los plazos establecidos con cronograma de trabajo	Identificar claramente el procedimiento requerido	Sí	Sí
		Establecer las especificaciones de cada requerimiento		
		Elaborar la herramienta de control		
3S-AC19-2016	Establecer procedimiento institucional para la apertura, foliación, consulta y préstamo del expediente de personal	Recolección de información	Sí	Sí
		Análisis de la información		
		Elaborar el procedimiento para la apertura, foliación, consulta y préstamo del expediente personal		
4S-A1-2019	Elaborar una herramienta para identificar los beneficios de los servidores de la UTN	Recolección de información	Sí	Sí
		Análisis de la información		
		Elaborar de la herramienta		
5S-S13-2015	Elaborar un Manual de Procedimientos que regule la operación y control de las Áreas Técnicas de la DGDH	Recolección de información	Sí	Sí
		Análisis de la información		
		Elaborar el Manual		
6S-A2-2019	Elaborar un estudio para verificar la correcta ubicación del régimen de pensión de los servidores de la UTN	Identificar el regimen de pensión en el que está ubicado cada servidor de la UTN	Sí	Sí
		Análisis de los casos que se encuentran mal ubicados en lo que respecta al régimen de pensión		
		Notificar a los servidores de la situación detectada		

Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI25-2017	Actualizar la estrategia para hacer efectiva la divulgación de la información sobre el interés institucional que compete a la DMGV, para la toma de decisiones de los interesados	Definir los pasos que debe incluir la estrategia	Sí	Sí
		Esquematizar los pasos a seguir en la estrategia		
		Dar a conocer la estrategia por medios oficiales de la UTN		
		Dar seguimiento a la implementación de la misma		
2S-SI5-2015	Actualizar la campaña de recordatorio sobre los procedimientos y procesos de la dirección	Revisar la información utilizada	Sí	Sí
		Definir la campaña		
		Implementar la campaña		
3S-SI24-2017	Actualizar el procedimiento el cual permita verificar que la versión final presentada de los insertos, pautas , diseños y publicaciones, está en concordancia con la solicitud inicial presentada por la unidad solicitante	Definir los pasos que debe incluir el procedimiento	Sí	Sí
		Esquematizar los pasos a seguir en el procedimiento		
		Dar a conocer por medios oficiales de la UTN, el procedimiento		
		Dar seguimiento a la implementación del mismo		
4S-SI34-2017	Actualizar el plan de promoción de las carreras que ofrece la UTN, el cual responda no solo a las Sedes, sino a toda la Universidad Técnica Nacional	Definir las etapas que debe incluir el Plan de Promoción	Sí	Sí
		Esquematizar las etapas seguir en el Plan de Promoción		
		Dar a conocer por medios oficiales de la UTN, el Plan de Promoción		
		Dar seguimiento a la implementación del Plan de Promoción		
		Evaluación del Plan de Promoción		
5S-SI15-2015	Actualizar una boleta de control para asegurar que la información (documentos)remitida cumpla con los requerimientos	Diseñar la boleta	Sí	Sí
		Implementar la boleta		
		Divulgar el uso de la boleta		
6S-A1-2019	Elaborar la estrategia para la participación de los funcionarios de DMER y los encargados	Definir los pasos que debe incluir la estrategia	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
	de mercadeo de las sedes en las ferias vocacionales regionales	Esquematizar los pasos a seguir en la estrategia Dar a conocer la estrategia por medios oficiales de la UTN Dar seguimiento a la implementación de la misma		

Archivo Institucional

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI49-2017	Actualizar la tabla de acceso para la información y uso de los documentos de acuerdo a los usuarios	Revisar la tabla de acceso actual	No	Sí
		Actualizar la tabla de acceso		
		Aprobar la tabla de acceso		
		Divulgar la tabla de acceso		
2S-AC12-2016	Actualizar el procedimiento para el diseño de los sellos oficiales	Revisar el procedimiento actual	No	Sí
		Actualizar el procedimiento actual		
		Aprobar el nuevo procedimiento		
		Divulgar el nuevo procedimiento		
3S-A1-2018	Implementar actividades de sensibilización al personal sobre la normativa del AI	Hacer una encuesta dirigida al personal	Sí	Sí
		Establecer los contenidos de las charlas o talleres a realizar		
		Establecer un cronograma de charlas o talleres		
		Impartir las charlas o talleres		
4S-A4-2018	Establecer una guía general para el manejo de documentos y expedientes híbridos con el fin de mejorar el Manual de Producción de Documentos	Realizar un análisis de los casos de documentos y expedientes híbridos	Sí	Sí
		Revisar la normativa nacional e internacional, sobre documentos híbridos		
		Realizar una propuesta de guía general		
		Presentar la propuesta de guía general a la DGAU		
5S-A5-2018	Realizar actividades de capacitación complementarias al desarrollo del Archivo Institucional	Realizar una encuesta a las encargadas de Archivos Periférico sobre temas de interés de actualización profesional	Sí	Sí
		Elaborar un listado de temas de actualización profesional		
		Coordinar con proveedores o profesionales en la institución que pueda impartir las capacitaciones		
		Establecer un cronograma de charlas o talleres		
		Recibir las capacitaciones que se logren coordinar		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
6S-A10-2018	Desarrollar acciones concretas que reflejen la gestión de la ética (misión, visión, valores compartidos, entre otros) del personal de la instancia	Gestionar una capacitación sobre el tema de ética con la DGAJ	Sí	Sí
		Realizar una serie de reuniones sobre la misión y visión actuales		
		Elaborar un taller sobre los valores institucionales		
		Promover acciones que refuerzen la ética y los valores en el equipo de trabajo		

Mercadeo y Comunicación Sede de Atenas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-S11-2019	Desarrollar una estrategia de comunicación para las actividades que se realizan semanalmente en la Sede de Atenas	Realizar un formato para el itinerario de actividades	Sí	Sí
		Solicitar a los encargados de las salas de capacitación, el auditorio, aula multiusos del mariposario, sala de reunión de la biblioteca, sala de reunión de DEAS y otros que se utilicen para atender eventos, que envíen semanalmente el calendario de uso de esas instalaciones		
		Enviar por el correo Info Sede de Atenas, el itinerario de actividades semanales		
		Imprimir un ejemplar por semana para que esté en la sasetta de seguridad y en la recepción		
2S-S12-2019	Diseñar una estrategia publicitaria para promover los diferentes servicios que realiza DEAS, de forma interna y externa	Realizar una sesión de fotos de los servicios que ofrece DEAS	Sí	Sí
		Diseñar la publicidad con las fotos y la información básica de los servicios		
		Darla a conocer en medios de promoción digital		
		Entregar la publicidad de forma impresa en ferias, congresos, seminarios y otros eventos que permitan este tipo de divulgación		
3S-A4-2018	Actualizar la base de datos de instituciones de educación secundaria (Liceos, CTP, CINDEAS, diurnos y nocturnos atinentes a las especialidades de la Sede de Atenas y de los 24 cantones de menos índice de desarrollo), que permita el contacto para la atracción de aspirantes	Actualizar la información mediante el directorio de las regionales del MEP	Sí	Sí
		Investigar la lista de los 24 cantones de menor índice de desarrollo para el 2019 con el MIDEPLAN		
		Agregar en la base de datos la lista de los colegios que se encuentran en los 24 cantones		
		Utilizar la base de datos para hacer las invitaciones a la feria vocacional y programar visitas a los colegios		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
4S-SI3-2019	Realizar un plan de comunicación que permita un mayor acercamiento con la población estudiantil y logre aumentar la convocatoria a distintas actividades que se llevan a cabo en la Sede de Atenas	Utilizar la base de datos de los correos de los estudiantes para comunicar las actividades semanales	Sí	Sí
		Realizar encuestas sobre los gustos y preferencias de los estudiantes para tomarlas en cuenta en las actividades que se organizan		
		Al finalizar las actividades tener un espacio de sugerencias para mejorar la actividad o proponer otros eventos, para que los estudiantes puedan expresar sus ideas		
		Revisar cada cuatrimestre las sugerencias de los estudiantes con la Coordinación de Vida Estudiantil		

Mercadeo y Comunicación Sede Central

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A8-2015	Desarrollar un taller de ética para la dependencia	Definición de metodología y alcance para el desarrollo del taller	Sí	Sí
		Realizar el taller en la dependencia		
2S-SI13 y SI14-2015	Definir el instrumento de control para el cumplimiento de plazos de la información generada	Revisión del documento que establece lineamientos sobre el cumplimiento de plazos	Sí	Sí
		Actualización y divulgación del documento de lineamientos sobre cumplimiento de plazos		
		Elaboración del mecanismo de control para el cumplimiento de plazos		
3S-SI5-2015	Realizar una estrategia de evaluación periódica de los procesos de divulgación de la dependencia	Definición de la estrategia de evaluación de los procesos de divulgación de la dependencia	Sí	Sí
		Validación de la estrategia		
		Ejecución de la estrategia		
4S-AC30-2016	Establecer el cronograma de compras de acuerdo al presupuesto asignado de tal forma que se eviten sobrantes o faltantes de acuerdo a la evaluación periódica de las necesidades	Desarrollar el cronograma de compras según el presupuesto asignado	Sí	Sí
		Llevar un registro bimensual de compras		
5S-AC46-2016	Redefinir el plan de visitas a colegios y participación en ferias vocacionales, enfocado a los colegios técnicos y nocturnos, haciendo efectivo el uso del marketing digital	Revisión de visitas de años anteriores Redefinición del plan de visitas a colegios técnicos y nocturnos, considerando el marketing digital	Sí	Sí
6S-SI16-2017	Desarrollar un procedimiento que regule los servicios que ofrece la instancia (plazos, herramientas, divulgación y aprobación)	Definir los servicios y tiempos que ofrece la instancia	Sí	Sí
		Definir el procedimiento para la prestación del servicio y tiempos de respuesta		
		Aprobación del procedimiento por parte de la Decanatura		
		Divulgación del procedimiento		

Mercadeo y Comunicación Sede de Guanacaste

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI16-2015	Comunicar a los usuarios los requisitos necesarios para la gestión de los servicios que brinda la dependencia	Crear un blog informativo con el fin de mantener al usuario informado Compartir el blog con los usuarios	Sí	Sí
2S-AC40-2016	Establecer un protocolo para la configuración de equipos en la dependencia	Desarrollar una sesión de trabajo en coordinación con el compañero de Informática para compartir información importante acerca de la configuración de equipos Elaborar un protocolo para llevar un control de los nuevos equipos asignados en la dependencia y su respectiva configuración Implementar el protocolo	Sí	Sí
3S-SI33-2017	Definir los canales de comunicación de la instancia para brindar información a los diferentes usuarios	Elaborar un inventario de los canales de comunicación más eficientes para la Sede Definir los canales de comunicación Divulgar los canales de comunicación	Sí	Sí
4S-SI35-2017	Desarrollar una propuesta de plan de ventas para la promoción de los productos y servicios que se desarrollan en la Sede	Definir los criterios a considerar en el plan de ventas Elaborar el plan de ventas Implementar el plan de ventas	No	No

Mercadeo y Comunicación Sede del Pacífico

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A14-2015	Adquirir conocimientos respecto a temas de sobornos, regalías y conducta inapropiada mediante la elaboración de un folleto	Recopilación de la información sobre el tema	Sí	Sí
		Elaboración del folleto		
2S-A16-2015	Elaborar un plan de capacitación para la funcionaria de la unidad	Identificación de las necesidades de capacitación	Sí	Sí
		Elaboración del plan		
		Gestión del plan de capacitaciones ante las instancias correspondientes		
3S-SI25-2017	Desarrollar una estrategia de comunicación efectiva para divulgar a las personas interesadas la información de interés institucional	Analizar los medios por los cuales se están enviando los mensajes al público meta	Sí	Sí
		Establecer el mensaje a enviar en esta estrategia de comunicación		
		Elegir el medio más efectivo para enviar el mensaje de la estrategia de comunicación		
4S-SI13-2017	Confeccionar un inventario básico de los equipos tecnológicos de la Unidad	Definir la ficha técnica de recolección de información	Sí	Sí
		Realizar la revisión y actualización del inventario físicamente		

Mercadeo y Comunicación Sede de San Carlos

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI46-2017	Revisar la herramienta que permita llevar el control de préstamo de documentos y expedientes a lo interno y externo del departamento de Mercadeo y Comunicación	Identificar los documentos, expedientes que se han cedido en calidad de préstamo	Sí	Sí
		Actualizar la herramienta de préstamo, con los documentos y otros, cedidos a las Áreas que los solicitaron		
2S-SI21-2015	Plantear una capacitación sobre nuevas tecnologías para el departamento	Solicitar a las Direcciones de Mercadeo y Gestión de Ventas, así como a la Dirección de Comunicación Institucional, capacitaciones sobre temas específicos como: Diseño, Fotografía, Mezcla de colores, Confección de Flyers, entre otros	Sí	Sí
		Realizar la o las capacitaciones que desde las Direcciones programen		
3S-SI48-2017	Dar seguimiento al repositorio de acceso público sobre la información pública de Mercadeo y Comunicación para atender la consulta de los usuarios	Actualizar la información de carácter público que puede ser solicitado por los usuarios	Sí	Sí
		Publicar en la página de la UTN en el espacio dispuesto para la Sede San Carlos los documentos públicos		
		Comunicar que la información pública va a estar alojada en la página de la UTN en el espacio de la Sede San Carlos		
4S-SI49-2018	Revisar la tabla de información y uso de documentos que permita el acceso al usuario, cuando éste lo solicite	Actualizar la herramienta que permita tener a disposición datos que el usuario requiera.	Sí	Sí
		Dar seguimiento trimestral a la tabla de control del préstamo o cesión de los datos, información o documentos solicitados		

Área de Gestión Administrativa Sede de Atenas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-AC15-2016	Realizar un protocolo o procedimiento para la gestión de las herramientas informáticas ante movimientos de los funcionarios en coordinación con la DGTI	Analisis de condicioens actuales de uso y privilegios de acceso	Sí	Sí
		Elabroación del procolo para la gestión de herramientas informáticas		
2S-A1, A8, A14-2015 y AC14-2016	Implemetar un programa de capacitación para el personas del área adminsitrativa que incluya las siguientes temáticas control interno, normas básicas de seguridad, ética y procolos de emergencias	Identificación puntual de necesidades de capacitación	Sí	Sí
		Planificación del programa de planificación		
		Ejecución del programa de capacitación		
		Evaluación del programa de capacitación		
3S-A4-2018	Implementar un plan de profesionalización de la prestación de servivcios operativos a travez de una estrategia de mejora continua	Elaboración de un diagnostico sobre la prestación de los servicios	Sí	Sí
		Elabroación de la propuesta de profesionalización		
		Implementación de un plan piloto		
4S-AC24-2016	Elaborar protocolos de seguridad y vigilancia según el plan integral de seguridad	Elaboración de protocolos de seguridad y vigilancia	Sí	Sí
		Entrega de protocolos para aprobación al consejo de Sede		
5S-AC29-2016	Implementar el plan de emergencias y siniestros	Publicación del plan y protocolos de emergencia a la comunidad universitaria	Sí	Sí
		Implementación del plan		
		Ejecución de simulacros		
6S-A7-2018	Plan integral de uso eficiente del servicio de transportes en la institución	Elaborar el diagnóstico de la situación	Sí	Sí
		Identificar los problemas y posibilidades de mejora		
		Elaborar el plan integral		

Área de Gestión Administrativa Sede Central

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A9-2015	Elaborar campaña de sensibilización para incentivar la interiorización de la misión, visión y valores institucionales	Revisión y actualización del plan de sensibilización	Sí	Sí
		Validación de la campaña		
		Ejecución de la campaña		
2S-SI5-2015	Desarrollar un plan de verificación de los procesos de divulgación	Análisis, actualización del plan de verificación para los procesos de divulgación	Sí	Sí
		Validación del plan de verificación		
		Divulgar e implementar el plan de verificación		
3S-AC6-2016	Desarrollar una estrategia para la divulgación del PAO bajo su área de competencia	Analizar la estrategia elaborada para la divulgación del PAO en el área de su competencia	Sí	Sí
		Implementar la estrategia mejorada		
4S-AC32-2016	Desarrollar estrategia para promover la participación e involucramiento de todos en la evaluación y resultados	Elaborar la estrategia para el involucramiento del personal del área de competencia	Sí	Sí
		Implementar la estrategia		
5S-SI46-2017	Elaborar un control para la consulta y préstamos de documentos y expedientes a lo internos y externo de la dependencia	Efectuar sesión de trabajo para analizar el control para la consulta y préstamo de documentos y expedientes a lo interno y externo de la dependencia elaborado	Sí	Sí
		Mejorar o actualizar la propuesta del control		
		Presentar la propuesta del control al Decanato para su revisión y autorización		
		Notificar a los usuarios el control elaborado		
6S-SI48-2017	Desarrollar un repositorio de la información pública disponible para consulta de los usuarios	Efectuar sesión de trabajo para retomar todo lo efectuado y actualizar el proyecto de repositorio de la información pública disponible para consulta de los usuarios	Sí	Sí
		Revisar la propuesta del repositorio de la información pública disponible para consulta de los usuarios		
		Presentar la propuesta actualizada y mejorada del repositorio al Decanato para su revisión y autorización		
		Notificar a los usuarios el repositorio elaborado		

Área de Gestión Administrativa Sede de Guanacaste

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A2-2015	Establecer registros adecuados mediante la implementación de formularios de control	Continuar revisando formularios nuevos, y el diseño de formularios requeridos	Sí	Sí
		Implementar los formularios diseñados y/o modificados		
2S-S17-2015	Acatar de forma integral los lineamientos de gestión documental de la Dirección	Análisis de la reglamentación vigente para poner en marcha	Sí	Sí
		Participar en las capacitaciones para tales efectos		
3S-AC29-2016	Desarrollar un protocolo de atención de emergencias y siniestros	Revisión del protocolo de atención de emergencias y siniestros	Sí	Sí
		Actualización y difusión en la aprobación de modificaciones del protocolo al grupo de trabajo		
		Implementación de las nuevas modificaciones de acuerdo a modificación de instalaciones		
4S-AC32-2016	Definir sesiones de análisis de los informes de evaluación de la parte de programación y presupuesto al personal de la dependencia	Revisar los criterios utilizados que se abarcaran en las sesiones de análisis	Sí	Sí
		Programar las fechas de reuniones con el personal		
		Realizar las sesiones de análisis de los informes de evaluación de la parte de programación y presupuesto con el personal de la dependencia, revisión de las partida mas relevantes		
5S-AC24-2016	Desarrollar capacitaciones en todo el personal de seguridad y mantenimiento en el tema de atención de emergencias	Programar las capacitaciones, orientadas a la atención de emergencia	Sí	Sí
		Revisión y actualización del equipo para la atención de emergencia		
		Realización de la capacitaciones		
6S-SI13-2017	Desarrollar un inventario básico de los equipos tecnológicos existentes en el área	mejorar el control de equipo mediante formularios	Sí	Sí
		Diseño de formularios		
		Puesta en marcha los nuevos formularios		

Área de Gestión Administrativa Sede del Pacífico

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A7-2015	Implementar un formulario para la evaluación periódica de los controles existentes	Definición de los controles que se van a evaluar	Sí	Sí
		Elaboración del formulario		
		Aplicación del formulario		
		Elaboración de un documento con recomendaciones		
2S-A14-2015	Elaborar informes de evaluación de la gestión administrativa	Establecimiento del formato de los informes	Sí	Sí
		Solicitud de informes a los encargados de las unidades		
		Elaboración de los informes		
3S-A14-2015	Desarrollar actividades de capacitación sobre temas de sobornos, regalías y conducta inapropiada	Definición de los temas de capacitación	Sí	Sí
		Elaboración del programa de capacitación		
		Ejecución de las capacitaciones		
4S-A17-2015	Realizar una calendarización según las necesidades de capacitación de la dependencia	Consulta sobre la disponibilidad del personal	Sí	Sí
		Establecimiento de un cronograma de capacitación		
		Divulgación del cronograma		
5S-AC40-2016	Establecer un protocolo para solicitar a la DGTI la instalación y configuración de equipos tecnológicos nuevos o asignados a la dependencia	Analizar las directrices de la DGTI en cuanto a las solicitudes de instalación de equipos nuevos o asignados al área	Sí	Sí
		Elaborar el protocolo de acuerdo a las necesidades		
		Implementar el protocolo		
6S-SI-22-2017	Gestionar sensibilización al personal del área, en relación a la responsabilidad en la custodia de los documentos	Revisar y analizar la normativa	Sí	Sí
		Diseñar un plan de acción para sensibilizar al personal del área		
		Implementar el plan de sensibilización al personal del área		

Área de Gestión Administrativa Sede de San Carlos

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A10-2015	Actualizar la guía de atención de quejas y denuncias para la Dirección	Actualizar la guía de atención de quejas y denuncias con que cuenta la Dirección Comunicar nuevamente la guía de atención de quejas y denuncias	Sí	Sí
2S-A9-2015	Desarrollar un taller de sensibilización para interiorizar la misión, visión y valores de la institución	Confeccionar un documento que agrupe y defina la misión, visión y valores institucionales para entregar a cada colaborador de la dependencia Realizar el taller de sensibilización de estos temas	No	Sí
3S-AC45-2016	Desarrollar una estrategia para implementar, los resultados de las evaluaciones de los proyectos, en aras de corregir el incumplimiento en la dependencia	Reformular la estrategia de seguimiento de proyectos estratégicos del área que se tiene actualmente Aplicar y divulgar la estrategia entre los funcionarios del área	Sí	Sí
4S-SI16-2017	Actualizar el instructivo de atención y resolución de consultas	Actualizar la guía de atención y resolución de consultas del departamento Aprobar y divulgar la guía entre los funcionarios de área Aplicar la guía	Sí	Sí
5S-SI33-2017	Definir de manera oficial los canales de comunicación para brindar información a los usuarios	Realizar un nuevo diagnóstico del tipo de información que usualmente se les transmite a los usuarios Redefinir cuáles serán los usuarios a quienes se les va a transmitir información Comunicar de manera formal a los funcionarios del área, los canales de comunicación del área para brindar información a los diferentes usuarios	Sí	Sí
6S-SI48-2017	Actualizar el repositorio de la información pública disponible en el Área para consulta de los usuarios	Hacer un nuevo recuento de la información de carácter público con que cuenta el Área Actualizar el repositorio de la información pública del Área en un formato no editable para los usuarios Aprobar y asegurar el resguardo del repositorio	Sí	Sí

Producción y Gestión Empresarial Sede de Atenas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A2-2015	Sensibilización a funcionarios para fomentar el conocimiento y la interiorización de la misión, visión y valores institucionales	Mantenimiento del mural	Sí	Sí
		Rotación de la información		
2S-SI5-2015	Revisión y Actualización de la estrategia de divulgación y promoción de los productos	Evaluar los resultados de acuerdo a la venta de productos	Sí	Sí
		Actualizar la estrategia de divulgación y promoción de los productos coordinando con mercadeo y ventas		
3S-AC7-2016	Actualización de planes de Manejo de elaboración de productos y ejecución de actividades productiva	Diagnóstico técnico evaluativo del escenario actual de los procesos, con realación a la venta de productos y servicios que ofrece cada Unidad	Sí	Sí
		Proyección de escenarios futuros para mejorar la situación actual y lograr los objetivos en relación mejorar la contribución en la recuperación de los costos fijos y variables mediante la generación de ingresos a través de la venta de Semovientes, Servicios y Productos		
		Implementar las Modificaciones a los planes de manejo de elaboración productiva y actividades productivas		
4S-A16 y A17-2015	Elaborar un programa de capacitación para la dependencia	Definir Temas de Capacitación y establecer posible cronograma para el personal del APGESA	Sí	Sí
		Ejecutar las capacitaciones		
5S-SI3-2015	Establecer las necesidades de capacitación en las herramientas del Sistema Avatar al personal actual y al nuevo personal	Definir los temas de capacitación	Sí	Sí
		Solicitar ante las autoridades de la Sede, la programación de las capacitaciones del personal.		
		Ejecutar las capacitaciones		
6S-AC17-2017	Actualizar eln plan de seguimiento de mejoras y medidas de administración	Establecer un cronograma de reuniones que revise temas de Control interno de las Unidades Productivas con Servicios Academicos	Sí	Sí
		Dar seguimiento en forma trimestral al plan anual de mejoras y administración de riego		

Producción y Gestión Empresarial Sede de Guanacaste

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A15-2015	Actualizar el programa de divulgación de las actividades que se realizan en la dependencia	Revisar el instructivo realizado en la dependencia para adaptarlo a los lineamientos establecidos en la Universidad en el Área de Comunicación Institucional	Sí	Sí
		Socializar e implementar instructivo		
2S-A16-2015	Revisar y evaluar el proceso de información existente para comprobar su efectividad	Revisar instructivo elaborado y ajustarlo a las necesidades actuales	Sí	Sí
		Socializar e implementar instructivo		
3S-A13-2015	Actualizar el cronograma de plazos con los lineamientos de entrega de la información	Revisar y ajustar cronograma según las condiciones actuales de la Finca	Sí	Sí
		Socializar e implementar en la Administración de la Finca		
4S-A14-2016	Desarrollar un programa de capacitaciones en normas básicas de seguridad con los equipos en general	Realizar diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de Finca	Sí	Sí
		Elaborar programa de capacitación según diagnóstico realizado		
		Implementar programa de capacitación		
5S-A33-2017	Actualizar el procedimiento de canales de comunicación a utilizar para brindar información que se solicita	Revisar procedimiento para adaptarlo según las condiciones actuales de Finca	Sí	Sí
		Socializar e implementar procedimiento con clientes internos y externos de la Finca		
6S-A48-2017	Actualizar el repositorio de la información pública disponible para consulta	Revisar y ajustar plan de repositorio según los lineamientos de la biblioteca institucional a las condiciones actuales de la dependencia	Sí	Sí
		Socializar e implementar plan de repositorio		

Finca Didáctica Sede Pacífico

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A14-2015	Establecer sesiones de trabajo para conocer temas de sobornos, regalías, y conducta inapropiada	Preparar el material de las sesiones	Sí	Sí
		Desarrollo de sesiones de capacitación		
		Desarrollar una sesión de trabajo para conocer la efectividad de la capacitación		
2S-A23-2015	Implementar un plan de trabajo para la consecución de los objetivos asignados a la dependencia	Elaboración del plan de trabajo	Sí	Sí
		Ejecución de plan de trabajo		
		Verificación de consecución de objetivos		
3S-SI13-2017	Elaborar un inventario básico de los activos tecnológicos asignados a la dependencia	Elaborar una lista de activos tecnológicos	Sí	Sí
		Definir responsable de gestión de activos		
		Aplicar el inventario		
4S-SI22-2017	Implementar un plan de capacitación, para conocer la importancia y responsabilidad de la custodia de documentos que gestiona la dependencia	Comunicar el plan de capacitación	Sí	Sí
		Ejecutar del plan de capacitación		
		Verificar la efectividad de la capacitación		

Campo Estratégico Docencia

Este Campo Estratégico está conformado por la Vicerrectoría de Docencia, el Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa, la Dirección de Evaluación Académica, el Programa de Idiomas para el Trabajo, el Programa Institucional de Formación Holística y el Departamento de Gestión y Evaluación Curricular y las áreas de docencia de las sedes, donde dichas instancias lograron un 95% de cumplimiento de sus planes con 71 mejoras concluidas satisfactoriamente y 4 pendientes.

Algunas de las propuestas que lograron las instancias son las siguientes; implementación de una Estrategia de Talleres Presenciales sobre Modelo Educativo para las Carreras de la Universidad, Diseñar e Implementar un Análisis de Inserción de los Estudiantes del CFPTE en el Mercado Laboral, Crear un Registro de Socios Estratégicos del Sector Productivo con los que las Diferentes Carreras Desean Vincularse. El haber logrado implementar estas propuestas, permitió que se cubrieran diferentes ámbitos de la gestión institucional relacionada a la docencia y así; contribuir al reforzamiento de los atributos de los diferentes componentes trabajados.

Por otra parte, en este campo hay 3 instancias (Vicerrectoría de Docencia, Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa y el Área de Docencia de la Sede de Atenas) que no atendieron la totalidad de mejoras que tenían propuestas en sus planes, presentando un avance en algunas de ellas, por lo que se les debe dar seguimiento hasta su cumplimiento, y así verificar que los sistemas de información garanticen la confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información.

A continuación, en el Cuadro 3 se detallan las justificaciones de incumplimiento en las mejoras presentadas por los titulares de las instancias en cada uno de los casos:

Cuadro 3
Universidad Técnica Nacional
Área de Control Interno
 Justificación de Mejoras Pendientes – Planes de Mejora 2019

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
Administración Universitaria	Vicerrectoría de Docencia	6S-SI8-2017	Talleres virtuales de reforzamiento sobre el Modelo Educativo, para académicos y Direcciones de Carrera	A raíz del éxito de los talleres presenciales en todas las Sedes y agrupando carreras o áreas de conocimiento, se hace necesario replantear la forma en que se deben diseñar, atendiendo de manera más específica las necesidades de las carreras y robusteciendo los portafolios de casos, ejemplos, herramientas que se piensa utilizar en algunos módulos.
	Centro de Formación	3S-AC-26-2016	Desarrollar un análisis sobre el	Se ha trabajado en el desarrollo de acciones

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
	Pedagógica y Tecnología Educativa		sistema de gestión de calidad de la Universidad	de coordinación con los funcionarios del MEP encargados del Área de capacitaciones para lo cual se solicitaron espacios que permitan la determinación de necesidades de capacitación. No obstante, no se ha logrado concretar acciones relacionadas con la elaboración de la oferta según necesidades, por lo que es necesario reprogramar actividades para el año 2020, tendientes a la definición de la oferta y programación de cursos de capacitación
Atenas	Docencia Sede Atenas	A-3	Desarrollar una propuesta de actualización profesional para los docentes de las carreras	No se llevó a cabo empezando por que los insumos necesarios, es decir el inventario docente no existe a la fecha, no se sabe a quién se destinaría la mejora, ni recursos humanos ni la Vicerrectoría de Docencia tienen los datos. Sin esto no se sabe cuántos recursos se tendrían que presupuestar. Asimismo tampoco se tiene idea si los alcances que se estableció en el acuerdo 156-2014 del Consejo Universitario se han cumplido como para exigir a los docentes.

Fuente: Elaboración propia con datos de la autoevaluación y verificación PM2019.

Elaborado por: ACI

Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora

Vicerrectoría de Docencia

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A8-2015	Campaña de reforzamiento en las dependencias de la Vicerrectoría de Docencia, sobre la ética en la función pública	Organización de la Información	Sí	Sí
		Elaboración de la estrategia		
		Elaboración de los materiales		
		Realización de los talleres		
		Elaboración de Informe de la campaña		
2S-A5-2018	Talleres de reforzamiento, en las dependencias de la VDOC, sobre la implementación del Modelo Educativo en la Docencia	Organización de la Información	Sí	Sí
		Elaboración de la estrategia		
		Elaboración de los materiales		
		Realización de los talleres		
		Elaboración de Informe de los talleres implementados		
3S-A5-2018	Estrategia de Talleres presenciales sobre Modelo Educativo para las carreras de la Universidad	Organización de la Información	Sí	Sí
		Elaboración de la estrategia		
		Elaboración de los materiales		
		Realización de los talleres		
		Elaboración de Informe de los talleres implementados		
4S-A1-2019	Realizar un encuentro docente para promover el intercambio y análisis de ideas, experiencias y propuestas derivadas de las áreas de acción académica y profesional, propiciar la renovación de las prácticas de mediación pedagógica y gestión académica que responda a las exigencias formativas de la comunidad aprendiente en el contexto de las tendencias educativas actuales	Organización de la Información	Sí	Sí
		Elaboración de la estrategia		
		Elaboración de los materiales		
		Definición de la logística		
		Realización de los talleres		
		Elaboración de Informe de los talleres implementados		
5S-A2-2018	Realizar reuniones de seguimiento sobre temas transversales con las direcciones de carrera de toda la Universidad	Organización de la Información	Sí	Sí
		Definición de la logística		
		Realización de la convocatoria		
		Realización de la Reunión		
6S-S18-2017	Talleres virtuales de reforzamiento sobre el Modelo Educativo, para académicos y Direcciones de Carrera	Organización de la Información	No	No
		Elaboración de la estrategia		
		Elaboración de equipos y cronograma de trabajo		
		Elaboración de los materiales		
		Realización de los talleres		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Elaboración de Informe de los talleres implementados		

Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A24-2015	Definir en forma clara, precisa las actividades y labores que debe realizar los funcionarios por área	Realizar levantamiento de funciones que realiza cada colaborador.	Sí	Sí
		Revisar el levantamiento de funciones.		
		Alineamiento de funciones de cada colaborador.		
2S-AC11-2016	Diseñar e implementar un análisis de Inserción de los estudiantes en el mercado laboral.	Definir un instrumento para el análisis del perfil.	Sí	Sí
		Analizar el perfil a través de grupos focales conformados por egresados, Asesores de Educación Técnica, Directores y Coordinadores de los Colegios Técnicos del MEP.		
		Analizar los resultados obtenidos de la consulta realizada en los grupos focales.		
		Elaborar Informe del análisis del perfil.		
3S-AC26-2016	Elaborar una propuesta de educación permanente en el que se desarrolle proyectos talleres, foros, seminarios.	Determinar las necesidades de capacitación.	No	No
		Establecer la oferta.		
		Elaborar cronograma de oferta		
		Implementar los cambios en la oferta de acciones de capacitación		
4S-S15-2015	Desarrollar una propuesta metodológica sobre la proyección de las metas de matrícula basado en datos históricos	Analizar el comportamiento histórico de los datos de matrícula	Sí	Sí
		Elaborar la propuesta metodológica		
		Divulgar la propuesta		
5S-S111-2015	Desarrollar una estrategia para planear y verificar las giras académicas según lo establecido por el reglamento	Elaborar un instrumento para consolidar las giras académicas	Sí	Sí
		Definir la estrategia de planeamiento y verificación de la gira		
		Divulgar la estrategia		
6S-S123-2015	Desarrollar una base de datos sobre el registro de socios estratégicos en los sectores productivos con los que el CFPTE desea vincularse	Identificar los socios estratégicos según la razón de ser de Centro	Sí	Sí
		Elaborar una base de datos		
		Establecer vínculos con los socios estratégicos		

Dirección de Evaluación Académica

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-S11-2015	Establecer estrategias para obtener información oportuna de las principales fuentes de la Dirección.	Identificar principales fuentes de información.	Sí	Sí
		Determinar el procedimiento formal para solicitud de información, de acuerdo con las principales fuentes		
		Validar procedimiento para la solicitud de información.		
		Implementar el procedimiento para la solicitud de información.		
2S-A16-2015	Realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) de la Dependencia.	Elaboración del Diagnóstico.	Sí	Sí
		Formulación de la propuesta de capacitación.		
		Revisión y aprobación de la propuesta.		
3S-AC7-2016	Definir e implementar un procedimiento del área de investigación y normalización.	Determinar y diseñar el procedimiento a desarrollar en el área de investigación y normalización	Sí	Sí
		Implementar el procedimiento del área de investigación y normalización.		
4S-AC14-2016	Desarrollar una acción de sensibilización sobre las normas básicas de seguridad con los equipos.	Gestionar una acción de sensibilización sobre las normas básicas de seguridad con los equipos.	Sí	Sí
		Determinar la programación adecuada para el desarrollo de una acción de sensibilización sobre las normas básicas de seguridad con los equipos.		
		Implementar una acción de sensibilización sobre las normas básicas de seguridad con los equipos		
5S-S13-2017	Elaborar un inventario básico de los equipos tecnológicos existentes en la Dirección	Diseñar un instrumento estándar para el levantamiento y control de los equipos tecnológicos asignados a los funcionarios de la Dirección	Sí	Sí
		Determinar la cantidad de equipos tecnológicos asignados a la Dirección por funcionario		
		Validar con todos los funcionarios del DEVA, el instrumento diseñado para el		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		levantamiento y control de los equipos tecnológicos		
6S-AC15-2016	Elaborar e implementar un protocolo de acción para la gestión de las herramientas informáticas ante movimientos de los funcionarios de la Dirección.	Diseñar un protocolo de acción para la gestión de las herramientas informáticas ante movimientos de los funcionarios de DEVA.	Sí	Sí
		Validar y aprobar el protocolo de acción para la gestión de las herramientas informáticas ante movimientos de los funcionarios de DEVA.		
		Implementar el protocolo de acción para la gestión de las herramientas informáticas ante movimientos de los funcionarios DEVA		

Departamento de Gestión y Evaluación Curricular

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI-8-2017	Desarrollar un procedimiento e instrumentos para solicitar y comunicar las modificaciones en el sistema AVATAR.Edu que incide en el quehacer de otras áreas	Elaborar el procedimiento para la solicitud de modificaciones curriculares en el Sistema AVATAR.Edu.	Sí	Sí
		Actualizar una boleta o herramientas para la solicitud de modificaciones curriculares en el Sistema AVATAR.Edu.		
		Socializar en reunión del DGEC la guía y boleta o herramientas y trasladar a jefatura.		
		Trasladar a Vicerrectoría de Docencia.		
2S-SI12-2017	Actualizar la tabla de plazos para la aplicación de cambios (inclusión de cursos, actualización de planes de estudio, equiparación de cursos, etc.) en el sistema AVATAR.Edu, en coordinación con la Dirección de Registro Universitario.	Actualizar la tabla de plazos para la aplicación de cambios.	Sí	Sí
		Revisar y validar la tabla de plazos confeccionada con la Directora de Registro Universitario.		
		Socializar la tabla de plazos en reunión de DGEC y trasladar a jefatura.		
		Trasladar tabla de plazos a VDOC.		
3S-SI15-2017	Actualizar la propuesta para la implementación del registro histórico y control adecuado de las equivalencias aplicadas en el sistema AVATAR.Edu.	Actualizar la propuesta para la implementación del registro histórico y control adecuado de las equivalencias aplicadas en el sistema AVATAR.Edu.	Sí	Sí
		Actualizar la ficha de control para el registro histórico y control adecuado de equivalencias.		
		Socializar la propuesta en reunión de DGEC y trasladar a jefatura.		
		Trasladar propuesta a VDOC.		
4S-AC17-2016	Revisión y actualización de los módulos de las Guías Curriculares para el diseño y rediseño carreras.	Revisar los módulos de las guías curriculares	Sí	Sí
		Actualizar los módulos de las guías curriculares		
		Socializar los módulos de las guías en reunión de DGEC y trasladar a jefatura.		
		Trasladar módulos de las guías curriculares a VDOC.		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
5S-A16 y A17- 2015	Establecer las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores del DGEC y formular la calendarización de las capacitaciones.	Realizar diagnóstico de necesidades.	Sí	Sí
		Elaborar el plan de capacitación con su respectiva calendarización y trasladar a jefatura.		
6S- SI13- 2015	Actualizar la tabla de plazos de procesamiento y entrega de la información que se produzca a lo interno del DGEC.	Actualizar la tabla de plazos de procesamiento y entrega de la información.	Sí	Sí
		Socializar la propuesta en reunión de DGECy trasladar a jefatura.		
		Trasladar tabla de plazos a VDOC.		

Programa de Idiomas para el Trabajo

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI23-2017	Actualizar la base de datos existente de socios claves del sector productivo con el fin de generar una vinculación estratatégica.	Actualizar la base de datos existente.	Sí	Sí
		Presentar propuesta de acciones conjuntas con el sector productivo.		
		Aprobar la propuesta de acciones conjuntas con el sector productivo.		
		Realizar una actividad académica con participación del sector productivo.		
2S-AC20-2016	Actualizar el plan para incentivar la realización de proyectos de extensión e investigación con los funcionarios del PIT.	Revisar y actualizar el plan existente.	Sí	Sí
		Remitir el plan para aprobación.		
		Implementar 1 acción de extensión y 1 de investigación establecida en el plan.		
3S-AC21-2016	Actualizar el protocolo, mecanismos e instrumentos para controlar la gestión y ejecución de las actividades de investigación y extensión.	Revisar y actualizar el protocolo, mecanismo e instrumentos existentes.	Sí	Sí
		Comunicar los protocolos, mecanismos e instrumentos existentes.		
		Aplicar el protocolo, mecanismo e instrumento en la actividad de investigación y extensión.		
4S-A24-2015	Actualizar e implementar cambios en las actividades y labores de los funcionarios PIT por escrito	Actualizar la información sobre las labores de los funcionario.	Sí	Sí
		Comunicar a la Vicerrectoría de Docencia la actualización de las funciones del personal del PIT.		
5S-A11 y A14-2015	Desarrollar actividades didácticas que versen sobre temas de: fraudes, corrupción, sobornos, regalías y conducta inapropiada para funcionarios PIT	Organizar una actividad por semestre relacionado con el tema.	Sí	Sí
		Compartir material sobre el tema una vez al cuatrimestre.		
6S-A10-2015	Actualizar el protocolo para el tratamiento eficaz y oportuno de las quejas y denuncias internas y externas	Actualizar el protocolo para quejas y denuncias internas y externas.	Sí	Sí
		Aprobar el protocolo.		
		Comunicar el protocolo para el tratamiento de quejas y denuncias.		

Programa Institucional Formación Holística

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI3-2017	Desarrollar una sensibilización al personal del área de humanidades sobre la importancia de este tema.	Definir cronograma de sensibilización	Sí	Sí
		Ejecutar las acciones de sensibilización		
2S-SI27-2017	Generar espacios de capacitación ofrecidos por el personal del Programa	Definir los temas de capacitación	Sí	Sí
		Seleccionar los capacitadores		
		Definir cronograma de capacitación		
		Ejecutar las acciones de capacitación		
3S-SI28-2017	Realizar un informe de valoración de los resultados (estadísticos y académicos) del año en cada una de las Sedes	Definir el formato de informe (Cuatrimestral lo estadístico y anual lo académico)	Sí	Sí
		Socializar el formato de informe		
		Recopilar los informes de las Sedes		
4S-SI30-2017	Actualizar el plan de extensión e investigación de los docentes del programa	Revisar el plan actual	Sí	Sí
		Actualizar el plan		
		Divulgar el plan		

Área de Docencia Sede de Atenas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-AC6-2016	Desarrollar un mecanismo de verificación del uso de recursos tecnológicos	Verificación de la aplicación del formato de curso	Sí	Sí
		Valoración de la pertinencia del recurso tecnológico utilizado		
		Seguimiento por parte de directores y coordinadores de subáreas		
2S-AC9-2016	Elaborar, al menos, un recurso didáctico propio de cualquier tipo por carrera	Presentar ante el COMTA los recursos elaborados	Sí	Sí
		Valorar la pertinencia de los recursos presentados		
		Seguimiento de la aplicación de los recursos		
3S-AC32-2016	Presentar informe de gestión de carrera ante comunidad estudiantil y docentes	Elaborar informe anual de gestión de carrera	Sí	No
		Presentar informe ante el Consejo Asesor de Carrera, estudiantes y docentes		
4S-AC1-2019	Simplificación de procesos administrativos	Identificar los procesos administrativos que limitan el accionar académico	Sí	Sí
		Priorizar los principales procesos administrativos limitantes		
		Socializar los procesos prioritarios con aquellas instancias administrativas correspondientes		
		Presentación de propuesta de simplificación de procesos a las instancias correspondientes		
5S-AC2-2019	Articulación entre la gestión académica y de vida estudiantil para reforzar el apoyo a los estudiantes	Identificar acciones conjuntas	Sí	No
		Elaborar procedimientos para llevar a cabo las acciones conjuntas		
		Implementar acciones		
6S-AC3-2019	Eficiencia uso de recursos humanos, materiales, entre otros	Establecer una línea base de uso de recursos	Sí	Sí
		Identificar procesos en los que corresponde aplicar acciones de uso racional de recurso		
		Uso racional de recursos		
7S-SI17-2015	Realizar análisis, de la efectividad de los canales de información, para comunicación, utilizados en la dependencia	Analizar los resultados de evaluación y retroalimentación	Sí	Sí
		Mejorar e implementar los cambios		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Documentar, mantener actualizada y divulgar internamente		
8S-AC4-2019	Desarrollar una estrategia para el control y resguardo de la documentación Consejo de Sede	Elabora un instructivo de resguardo para el control de inventario de los libros de Actas del Consejo de Sede	Sí	Sí
		Establecer un mecanismos para brindar atención y facilitar documentación a terceros		
		Aplicar el instructivo y mecanismo en materia documental del Consejo Sede		

Área de Docencia Sede Central

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-AC4-2016	Establecer las acciones tendientes a incorporar representación del sector empresarial en los consejos asesores de carrera	Programar un plan de visitas, con los sectores empresariales del área de influencia de la Sede Central, incluye cámaras empresariales y parques industriales y zonas francas	Sí	Sí
		Definir un plan de sensibilización, que incluya el diseño de un desplegable que brinde la información requerida para la incorporación del sector empresarial en los consejos asesores de carrera		
		Lograr la incorporación de los representantes empresariales, en los consejos asesores de carrera		
2S-SI3-2017	Desarrollar una estrategia que permita dar seguimiento a la aplicación correcta de la evaluación del desempeño	Elaborar un expediente de desempeño, con incidentes críticos positivos y negativos, para cada docente	Sí	Sí
		Llevar a cabo la sensibilización hacia el personal docente, sobre los factores sujetos de evaluación		
		Revisar las evaluación del desempeño docente		
3S-SI23-2017	Crear un registro de socios estratégicos del sector productivo con los que las diferentes carreras desean vincularse	Establecer el registro de las empresas con las cuales se va a tener las acciones de vinculación según la especialidad	Sí	Sí
		Diseñar instrumentos de cooperación mutua, que permita definir proyectos conjuntos (capacitación, prácticas, seminarios, investigación, extensión, pasantías)		
		Establecer un mecanismo de divulgación del sector empresarial para los interesados		
4S-SI10-2017	Definir el mecanismo para articular los resultados generados por las investigaciones hacia la docencia y la extensión en la Sede	Definir propuesta para articular los resultados de las investigaciones	Sí	Sí
		Validar la propuesta con los directores de carrera y su respectiva ejecución		
		Dar seguimiento para la aplicación de la propuesta		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
5S-SI28-2017	Solicitar a los Directores de Carrera que envíen al Decanato una memoria anual relativa a su desarrollo conforme lo establece el artículo 25 del Estatuto Orgánico de la institución	Diseñar el formato de la memoria anual	Sí	Sí
		Divulgación del formato de la memoria anual		
		Dar seguimiento del cumplimiento de la entrega de la memoria anual		
6S-SI30-2017	Elaborar un instrumento de monitoreo sobre las acciones descritas en el artículo 27 en el punto J del Estatuto Orgánico de la UTN	Elaborar un instrumento de monitoreo sobre las acciones descritas en el artículo 27 en el punto J del Estatuto Orgánico de la UTN	Sí	Sí
		Aprobar el instrumento en el COMTA		
		Elevarlo al Consejo de Sede para su aprobación		
		Implementar el instrumento		
7S-AC9-2016	Desarrollar una directriz para el diseño y evaluación de los recursos didácticos a elaborar por los académicos en coordinación con las unidades especializadas	Sensibilizar al sector docente, en el diseño de recursos didácticos, que favorezcan el proceso de producción académica	Sí	Sí
		Definir un procedimiento, que permita orientar a los docentes en la elaboración de recursos didácticos, que favorezcan el proceso de producción académica		
		Aplicar el procedimiento		
		Asignar contenido presupuestario para la elaboración de recursos didácticos, que favorezcan el proceso de producción académica		
8S-A19-2015	Elaborar un instructivo para la solicitud y seguimiento de los procesos de capacitación en la dependencia	Definición de los elementos del instructivo	Sí	Sí
		Diseño y validación del instructivo		
		Divulgación e implementación del instructivo		
9S-AC25-2016	Desarrollar una herramienta para el análisis de los indicadores de gestión que permitan autoevaluar y controlar las carreras por áreas del conocimiento	Definir un equipo de cuatro directores de carrera, por áreas del conocimiento que realice un diagnóstico que permita analizar los indicadores asociados a la deserción, la aprobación, la reprobación, retiro justificado	Sí	Sí
		Recolección y análisis de los indicadores, para la mejora de la gestión		
		Propuesta de plan de mejoras		

Área de Docencia Sede de Guanacaste

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A9-2015	Fomentar el conocimiento y la interiorización de la misión, visión y valores institucionales	Colocar la Misión, Visión y Valores en la Dirección de Docencia y la Dirección de las Carreras	Sí	Sí
		Emitir una circular a todos los funcionarios de docencia, sobre la importancia del valor de nuestra Misión, Visión y Valores		
2S-A5-2015	Solicitar un informe de gestión anual a los coordinadores de área y directores de carrera	Crear un Instrumento de informe de gestión anual	Sí	Sí
		Solicitar la aplicación del instrumento por parte de los titulares al concluir el año		
3S-A10-2015	Registrar, atender y responder de forma oportuna las quejas y denuncias internas y externas relacionadas al área	Crear un control de registro de quejas y denuncias	Sí	Sí
		Dar seguimiento al control y respuesta de las mismas		
4S-AC32-2016	Establecer un medio de rendición de cuentas a la comunidad estudiantil sobre la gestión de la carrera	Realizar un boletín anual de informe de labores por carrera	Sí	Sí
		Divulgar a la comunidad estudiantil		
		Evaluar mediante un cuestionario la gestión de la carrera		
5S-AC37-2016	Actualizar y crear el Plan de Desarrollo para cada carrera de la Sede	Actualización y creación de los planes de Desarrollo por carrera	Sí	Sí
		Implementación del Plan		
6S-SI23-2017	Actualizar el registro de socios estratégicos del sector productivo en la Sede, relacionado con los COMTA	Establecer contacto con los socios estratégicos de la Región	Sí	Sí
		Realizar alianzas de cooperación con las carreras		
7S-SI26-2017	Identificar referentes internacionales de vinculación para los COMTA de las Sedes	Establecer contacto con los socios estratégicos de la Región	Sí	Sí
		Realizar alianzas de cooperación con las carreras		
8S-A12-2015	Promover actividades en procura del fortalecimiento del clima organizacional en la dependencia	Realizar un plan de actividades dirigido a fortalecer el clima organizacional de la dependencia	Sí	Sí
		Llevar a cabo las actividades propuestas en el plan		
		Evaluar los alcances		

Área de Docencia Sede del Pacífico

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI121-2015	Capacitar a los funcionarios de la dependencia en el uso de nuevas tecnologías y herramientas informáticas, tales como: Excel, Calendar, Google Drive	Realizar una encuesta entre los funcionarios de la Dependencia respecto a las capacitaciones prioritarias en el uso de nuevas tecnologías y herramientas informáticas	Sí	Sí
		Enviar a la Dirección de Tecnología Educativa, para solicitar 2 capacitaciones durante el año en el uso de nuevas tecnologías y herramientas informáticas, que han sido escogidas como prioridad		
		Realizar 2 capacitaciones en el año sobre uso de nuevas tecnologías y recursos informáticos a los funcionarios de la Dependencia en coordinación con el área de Tecnología Educativa y Recursos Didácticos		
2S-SI14-2015	Implementar una tabla para el cumplimiento de entrega de los Acuerdos que le corresponde comunicar a la dependencia	Actualización de la tabla de control de entrega de los acuerdos de consejo de sede y consejo universitario	Sí	Sí
		Implementación de la tabla con la información requerida, en un archivo físico y digital		
		Divulgación de los Acuerdos		
3S-A12-2015	Implementar un plan de fortalecimiento del clima organizacional en la dependencia	Elaborar la propuesta del plan	Sí	Sí
		Presentar al Consejo de Docencia la propuesta del plan, para su validación		
		Comunicación del plan a los funcionarios del área de docencia		
		Ejecución de las actividades para el fortalecimiento del clima organizacional		
4S-SI23-2017	Contar con un registro de los posibles socios estratégicos en los sectores productivos pertinentes a las carreras	Remitir un oficio a los COMTAS para solicitar los nombres de los diferentes socios estratégicos por carrera	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Recepción y análisis de información enviada por los COMTAS		
		Diseño e implementación de base de datos		
5S-A11-2015	Desarrollar una campaña de concientización para prevenir actos fraudulentos, corruptos y/o antiéticos por parte de los funcionarios de la Dirección de Docencia de la Sede del Pacífico	Elaborar un documento que conceptualice qué son actos fraudulentos, corruptos y/o antiéticos	Sí	Sí
		Realizar una revista digital para concientizar y prevenir los actos fraudulentos, corruptos y/o antiéticos		
		Realizar la divulgación de la revista en formato digital		
6S-AC6-2016	Evaluar la utilización de los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica, por parte de los académicos	Realizar un diagnóstico sobre los recursos tecnológicos, que son utilizados por los docentes en sus procesos de mediación pedagógicos	Sí	Sí
		Elaborar un informe sobre los datos recopilados del proceso de diagnóstico		
		Elaborar un plan de mejoras sobre el uso de herramientas tecnológicas empleadas por los docentes en el proceso de mediación pedagógica.		
7S-AC20-2016	Definir un programa de promoción e información sobre proyectos, planes y acciones de investigación y extensión dirigido a los académicos	Definir los proyectos de investigación y extensión que puedan difundirse entre los académicos	Sí	Sí
		Crear un programa de trabajo para promocionar los proyectos, planes y acciones de investigación y extensión		
		Definir el medio de comunicación para difundir el programa		
		Enviar a los académicos los proyectos de investigación y extensión seleccionados por el medio de comunicación seleccionado		
8S-SI23-2015	Desarrollar una campaña de comunicación para el manejo de la información sensible y protección de datos, según la legislación	Realizar una análisis de la información sensible que manejan los académicos, directores de carrera y coordinadores de área sobre los estudiantes y las posibles	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
	aplicable a las competencias de la Dirección de Docencia	<p>implicaciones legales del mal uso de la información</p> <p>Desarrollar una actividad informativa con los directores de carrera y coordinadores de área sobre los resultados del análisis de la información y las implicaciones legales del mal uso de la información</p> <p>Programar charla con experto sobre el tema del manejo de la información y para aclarar dudas al respecto</p> <p>Divulgar mensajes informativos sobre el tema a los académicos de la Sede</p>		

Área de Docencia Sede de San Carlos

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI3-2015	Desarrollar una estrategia para la consulta de información del área de Docencia	Buscar la información que debe estar a mano para la consulta inmediata y actualizada	Sí	Sí
		Determinar el medio idóneo y la estructura		
		Comunicar el link y la estructura		
2S-A24-2015	Establecer claramente las actividades y labores que realizan los funcionarios de la Dirección de Docencia	Definir las actividades y labores de cada funcionario	Sí	Sí
		Validar el documento		
		Comunicar las funciones		
3S-A12-2015	Realizar dos actividades para el fortalecimiento del clima organizacional en la Dependencia	Plantear actividades de sensibilización	Sí	Sí
		Gestionar las capacitaciones		
		Evaluar los resultados alcanzados en la capacitación		
4S-AC6-2016	Desarrollar un mecanismo para comprobar que los académicos incorporan los recursos tecnológicos en la mediación pedagógica	Analizar el mecanismo actual y proponer mejoras	Sí	Sí
		Sugerir mecanismos tecnológicos que puedan incorporar		
		Realizar el seguimiento para verificar el uso de los mecanismos tecnológicos		
5S-AC21-2016	Desarrollar una estrategia para controlar la gestión y ejecución de los planes y actividades de docencia, extensión e investigación	Analizar la estrategia actual y mejorarla	Sí	Sí
		Presentar la estrategia para validarla ante las direcciones de docencia, extensión e investigación		
		Aplicar la estrategia para controlar la gestión y ejecución de los planes y actividades		
		Evaluar la estrategia aplicada		
6S-SI21-2016	Realizar una consulta a los académicos sobre las necesidades de capacitación de cada carrera	Diseñar el instrumento y las nuevas variables que se estarán utilizando para determinar las necesidades de capacitación	Sí	Sí
		Definir el medio por el cual se estará realizando la consulta		
		Aplicar la consulta a los académicos		
		Evaluar los resultados obtenidos de la consulta		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
7S-SI23-2015	Realizar capacitación sobre el manejo de la información sensible en la dependencia	Diseñar un diagnóstico para determinar los temas	Sí	Sí
		Efectuar la capacitación		
		Realizar una evaluación de la capacitación		
8S-SI19-2017	Realizar un taller para concientizar los alcances de la Ley 9097 y leyes conexas	Solicitar a una instancia interna o externa un taller sobre los alcances de la Ley 9097 y normativa conexas	Sí	Sí
		Realizar el Taller para concientizar los alcances de la Ley		
		Realizar un conversatorio que permita recordar los alcances de la Ley		

Campo Estratégico Extensión

El Campo Estratégico Extensión cuenta con la participación de la Vicerrectoría, CECAPRO, CEDEMIPYME, el Programa de Innovación y las Áreas de Extensión y Acción Social de las sedes, los cuales propusieron mejoras que ayudarán en los diferentes procesos que ejecutan.

Este campo logró un cumplimiento a nivel general de un 81% (42) de las mejoras propuestas por las dependencias, atendiendo temas importantes para esta área estratégica de la Institución tales como; Implementar una Nueva Propuesta del Trabajo Comunal Universitario Basado en un Nuevo Enfoque de Aprendizaje en Servicio, Actualizar la Evaluación de Consultorías y Actividades de Capacitación, Elaborar un Estudio sobre el Impacto que han tenido los Programas Técnicos en la Vida Profesional de los Estudiantes que se Graduaron desde el 2015 al 2018, entre otros. El haber logrado estas acciones, permite que las instancias de este campo avancen hacia un fortalecimiento de sus procesos y así efectuar sus actividades de una manera armonizada con los objetivos de la Institución.

Es importante señalar que tanto la Vicerrectoría como el Área de Extensión y Acción Social de la Sede Central no lograron concretar cuatro y seis mejoras respectivamente; sin embargo, principalmente llama la atención el caso de la Sede Central, ya que al momento de revisar las evidencias no se contó con el acceso a la información y todas sus mejoras quedaron como incumplidas.

El avance de este Campo se verá afectado, ya que de forma reiterada estas instancias han incumplido en el logro de sus propuestas, afectando el avance en cada uno de los componentes trabajados en este proceso de Autoevaluación; así como en la consecución de los objetivos institucionales.

A continuación, en el Cuadro 4 se detallan las justificaciones de incumplimiento en las mejoras presentadas por los titulares de las instancias en cada uno de los casos

Cuadro 4
Universidad Técnica Nacional
Área de Control Interno
Justificación de Mejoras Pendientes – Planes de Mejora 2019

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
Administración Universitaria	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social	3S-A7-2018	Consolidar el modelo desconcentrado del CIEBT-UTN	A la espera de ser acreditados como agencia operadora del Sistema de Banca para el Desarrollo y de los recursos para la incubación; lo cual establecerá normativa por atender.
		4S-A1-2019	Establecer un programa robusto y permanente de Educación Continua	Sin aprobar, debido a que en el Consejo de Rectoría la propuesta presentada quedó en suspenso, a la espera de la creación de

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
				una comisión de multiáreas.
		5S-SI1-2019	Actualizar y difundir el Marco Conceptual y Filosófico de Extensión y Acción Social de acuerdo a la nueva realidad y prioridades institucionales	Se ha realizado una revisión y actualización del marco conceptual, se ha difundido a nivel institucional en los diferentes medios de comunicación en coordinación con la Dirección de Comunicación Institucional, por medio de una campaña de divulgación. Se estará realizando reuniones con los Directores de Carrera para establecer un mecanismo de articulación, y en especial a las carreras en proceso de acreditación.
		6S-SI14-2017	Elaborar una propuesta de articulación interna para la acción coordinada de la VEAS con las sedes y con los Centros para la atención de Pymes	Se ha promocionado a nivel de todas las Sedes, el modelo de Small Business Development Center (SBDC), con una capacitación uniforme, proporcional de las Sedes, Cedempyme, CIEBT, CECAPRO, a nivel internacional Chile, Estados Unidos y El Salvador.
Central	Área de Extensión y Acción Social Sede Central	1S-SI13-2017	Crear un perfil de los usuarios de los diferentes cursos que se brindan en la DEAS	La mejora fue marcada como cumplida por la instancia, sin embargo, al momento de hacer la verificación, no se pudo acceder a la evidencia y por lo tanto, se considera como incumplida.
		2S-SI17-2017	Crear un instrumento que mida la efectividad de los medio de comunicación utilizada en la promoción de los servicios DEAS	La mejora fue marcada como cumplida por la instancia, sin embargo, al momento de hacer la verificación, no se pudo acceder a la evidencia y por lo tanto, se considera como incumplida.
		3S-A1-2015	Realizar una sesión de trabajo para actualizar los conocimientos referentes al	Proponen como justificación el traslado de la mejora para febrero 2020.

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
			Sistema de Control Interno	
		4S-A9-2015	Realizar un taller de sensibilización que fomente el conocimiento e interiorización de la misión/visión/valores institucionales	No se realizó el taller debido a que se hizo una convocatoria por DRIVE y no se alcanzó la matrícula de docentes, se está programando para febrero 2020
		5S-SI25-2015	Realizar una charla sobre en el manejo de la información sensible y protección de datos según la legislación aplicable a sus competencias	Proponen como justificación el traslado de la mejora para marzo 2020.
		6S-AC11-2016	Elaborar una propuesta para la actualización de la información de los servicios en las redes sociales de la DEAS para ser trasladada a la Vicerrectoría	La mejora fue marcada como cumplida por la instancia, sin embargo, al momento de hacer la verificación, no se pudo acceder a la evidencia y por lo tanto, se considera como incumplida.

Fuente: Elaboración propia con datos de la autoevaluación y verificación PM2019.

Elaborado por: ACI

Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora

Vicerrectoría de Extensión y Acción Social

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A1-2018	Implementar una nueva propuesta del Trabajo comunal Universitario basado en un nuevo enfoque de aprendizaje en servicio	Actualizar los fundamentos conceptuales del Trabajo Comunal Universitario	Sí	Sí
		Actualizar reglamento de Trabajo Comunal Universitario		
		Crear y actualizar instrumentos de Trabajo Comunal Universitario		
2S-A6-2018	Crear un sistema articulado para el control y actualización de la oferta	Formalizar la creación de la comisión VEAS, DPU, DFinanciera y DGTH.	Sí	Sí
		Establecer un plan de trabajo de la comisión		
		Implementar un plan piloto de seguimiento y control de la oferta		
3S-A7-2018	Consolidar el modelo desconcentrado del CIEBT-UTN	Elaborar el Marco desconcentrado del modelo de funcionamiento del CIEBT-UTN	No	No
		Establecer marco normativo para el funcionamiento del modelo		
		Implementar los procesos de incubación en las sedes		
4S-A1-2019	Establecer un programa robusto y permanente de Educación Continua	Aprobar el marco conceptual del programa de educación continua	No	No
		Diseñar la oferta de acuerdo al modelo		
		Vinculación internacional con redes de Educación continua		
5S-S11-2019	Actualizar y difundir el Marco Conceptual y Filosófico de Extensión y Acción Social de acuerdo a la nueva realidad y prioridades institucionales	Revisar el marco conceptual y filosófico de extensión y acción social de acuerdo a la nueva realidad y prioridades institucionales	No	No
		Difundir el marco conceptual y filosófico de extensión y acción social especialmente en la docencia para que se comprenda los alcances, la importancia par los procesos de acreditación de carreras		
		Establecer un mecanismo de articulación de la docencia con las DEAS y con las VEAS		
	Elaborar una propuesta de articulación interna para la acción coordinada de la VEAS	Proponer un modelo de gestión desconcentrado para la atención a Pymes	No	No

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
6S-SI14-2017	con las sedes y con los Centros para la atención de Pymes	Establecer un plan de trabajo VEAS, Sedes y Centros		
		Proponer cambios organizacionales para la atención a Pymes		

Centro de Calidad y Productividad (CECAPRO)

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A7-2015	Revisar y actualizar el método de evaluación de controles	Revisar y actualizar los controles actuales	Sí	Sí
		Determinar y elaborar nuevos controles		
		Validar y aplicar nuevos controles		
2S-A20-2015	Actualizar la evaluación de consultorías y actividades de capacitación	Revisión y mejora de las herramientas actuales	Sí	Sí
		Validación de las herramientas		
		Implementación de las herramientas		
3S-AC11-2016	Revisar los mecanismos de coordinación con la Unidad /departamento correspondiente para la actualización de la información del Centro en la página web de la UTN	Revisar la página web para determinar mejoras	Sí	Sí
		Establecer los mecanismos para la actualización de la página web del Centro en conjunto con la Dirección de Comunicación Interna		
		Actualizar y dar seguimiento a la página web		
4S-SI-13-2016	Actualizar el mecanismo para determinar las necesidades de los sectores productivos	Recopilar información de los agremiados de las diferentes cámaras y asociaciones empresariales	Sí	Sí
		Analizar la información de los clientes potenciales y clasificarla por sectores		
		Actualizar la base de datos de CECAPRO con la información suministrada por las Cámaras		
5S-SI-18-2017	Revisar y actualizar una estrategia que permita obtener insumos para ampliar los servicios o sectores atendidos	Recopilar diagnósticos de necesidades de capacitación de las diferentes cámaras, ministerios, entre otros	Sí	Sí
		Analizar los diagnósticos de necesidades		
		Determinar las necesidades de capacitación de acuerdo con los diagnósticos analizados		
6S-SI-24-2017	Revisar el procedimiento para difundir la información de la instancia mediante el Centro de Información de la Universidad	Transferir la información sobre el Centro y sus servicios, al personal del centro de Información,	Sí	Sí
		Establecer los lineamientos para solicitud y entrega de información		
		Implementar los lineamientos establecidos		

Centro para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (CEDEMIPYME)

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A8-2015	Gestionar actividades de capacitación sobre ética, misión, visión y valores nuevos de la institución	Solicitar la actividad con la Dirección de Asuntos Jurídicos de la UTN	Sí	Sí
		Coordinar con el instructor la fecha		
		Ejecutar la actividad		
		Realizar actividades de refrescamiento mediante correos electrónicos		
2S-S11-2015	Actualizar el instructivo de acceso a los equipos = carpetas	Revisar el documento	Sí	Sí
		Realizar los ajustes pertinentes		
		Aprobar el documento		
		Divulgar mediante correo electrónico al personal		
		Evaluar la efectividad		
3S-S18-2015	Actualizar la herramienta del Control de Acuerdos	Analizar las opciones de herramientas	Sí	Sí
		Confeccionar la herramienta		
		Aprobar el documento		
		Compartir con los funcionarios (Drive)		
		Evaluar la efectividad		
4S-SI24-2015	Respaldar las carpetas de fotos de actividades del Centro	Solicitar a la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información que habiliten el espacio digital	Sí	Sí
		Seleccionar los archivos a respaldar		
		Programar las fechas para ejecutar los respaldos		
		Ejecutar la actividad		
5S-AC20-2016	Brindar una Charla de Emprendedurismo, Innovación y Calidad a Directores de DEAS o de Carreras	Coordinar con el instructor la fecha	Sí	Sí
		Elaborar el material didáctico y/o presentación		
		Convocar a los directores a la charla		
		Impartir la charla		
6S-SI20-2017	Actualizar Contrato de Confidencialidad	Realizar la revisión	Sí	Sí
		Remitir a DAJ para su aval		
		Implementar		
		Evaluar la efectividad		

Programa de Innovación

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI3-2017	Realizar un diagnóstico para determinar las necesidades actuales del mercado sobre la materia	Revisar el formulario	Sí	Sí
		Aplicar el formulario sito		
		Tabular la Información		
		Realizar un Informe		
2S-SI17-2017	Desarrollar una herramienta para valorar la efectividad de los medios de comunicación institucionales	Revisar el instrumento	Sí	Sí
		Aplicar el instrumento		
		Analizar la información y tomar acciones en caso de ser necesario		
3S-SI18-2017	Desarrollar una herramienta para evaluar la satisfaccion del público meta sobre el PIOM	Elaborar el formulario de evaluación	Sí	Sí
		Generar un informe		
4S-SI24-2017	Actualizar la boleta para difundir la información mediante el Centro de Información de la Univerisada	Revisar la boleta para difundir la información	Sí	Sí
		Difundir la boleta		

Área de Extensión y Acción Social Sede de Atenas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A7-2015	Desarrollar un instrumento para la evaluación de controles y corrección de los mismos	Identificar las áreas y acciones que requieren un control	Sí	Sí
		Elaborar los instrumentos para la evaluación de los controles		
		Comunicar e implementar el instructivo en la dependencia		
2S-A26-2015	Desarrollar un instructivo de las operaciones y actividades que se realizan en la dependencia con su respectivo responsable	Elaborar un instructivo para actualizar y formalizar las responsabilidades de las diferentes acciones de la dependencia	Sí	Sí
		Comunicar dicho instructivo a los colaboradores, Decano y Recursos Humanos		
3S-SI22-2015	Desarrollar una estrategia para almacenar y resguardar la información en la dependencia	Identificar las posibles opciones para resguardar la información de los procesos existentes	Sí	Sí
		Utilizar una de las opciones definidas con una periodicidad de cada 2 meses		
4S-AC15-2016	Establecer un mecanismo de coordinación para la prestación de servicios	Identificar los nuevos servicios que brinda la dependencia	Sí	Sí
		Analizar en conjunto los nuevos servicios con los mecanismos actuales de prestación de servicios y reliazar las correcciones necesarias		
		Aplicar las herramientas de control		
5S-SI12-2017	Establecer un mecanismo de estudio de la oferta para renovarla acorde con la competencia y a las necesidades del mercado meta	Realizar un estudio de la oferta de los cursos ofrecidos en el mercado por otras instituciones similares y de las necesidades de los sectores	Sí	Sí
		Renovar la oferta de los cursos con base al estudio realizado		
		Publicar la nueva oferta de cursos y servicios		
6S-SI17-2017	Establecer un mecanismo para valorar la efectividad de los medios de comunicación utilizados	Revisar en conjunto con la encargada de mercadeo los diferentes medios que se estan utilizando para la promoción de los cursos	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Analizar por diferentes medios cual es la estrategia más efectiva de mercadeo de la oferta de servicios y cursos Evaluar los resultados y realizar correcciones		

Área de Extensión y Acción Social Sede Central

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI13-2017	Crear un perfil de los usuarios de los diferentes cursos que se brindan en la DEAS	Actualizar el instrumento	Sí	No
		Recopilación de la información		
		Presentación del informe final		
2S-SI17-2017	Crear un instrumento que mida la efectividad de los medio de comunicación utilizada en la promoción de los servicios DEAS	Actualizar el instrumento	Sí	No
		Trabajo de campo (recopilación de la información)		
		Presentación de resultados		
3S-A1-2015	Realizar una sesión de trabajo para actualizar los conocimientos referentes al Sistema de Control Interno	Definir los temas de interés de la sesión de trabajo	No	No
		Realizar la sesión de trabajo		
4S-A9-2015	Realizar un taller de sensibilización que fomente el conocimiento e interiorización de la misión/visión/valores institucionales	Definir el alcance del taller	No	No
		Validación del taller		
		Ejecución del taller		
5S-SI25-2015	Realizar una charla sobre en el manejo de la información sensible y protección de datos según la legislación aplicable a sus competencias	Definición del alcance de la charla	No	No
		Convocatoria a la charla		
		Ejecución de la charla		
6S-AC11-2016	Elaborar una propuesta para la actualización de la información de los servicios en las redes sociales de la DEAS para ser trasladada a la Vicerrectoría	Revisar la propuesta	Sí	No
		Aprobar la propuesta		
		Publicar la información		

Área de Extensión y Acción Social Sede de Guanacaste

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A6-2015	Actualizar y mejorar un formato para el informe final de la gestión para cada funcionario que cese sus labores en la dependencia	Formalmente se va a solicitar a RRHH el formato para informes de fin de gestión	Sí	Sí
		Se va a divulgar el formato de fin de gestión a los funcionarios de la DEAS - Gte		
		Se va a designar a un funcionario de la DEAS - Gte para que sea el encargado de custodia y archivo de los informes de fin de gestión		
2S-SI24-2015	Mejorar la estrategia de sistema de seguridad como resguardo de la información que genera la dependencia	Reunir a los funcionarios de la DEAS para hacer un diagnóstico del manejo de la Información	Sí	Sí
		Establecer un sistema para el manejo de la información, que garantice su seguridad y el disponer de ella de forma oportuna en el momento que se requiera para labores operativas o el tomar decisiones estratégicas		
		Dar a conocer en los funcionarios de la DEAS el sistema para el resguardo de la información que se genera y ponerlo en ejecución		
		Asignar a un funcionario de la DEAS - Gte como el encargado del seguimiento y control del sistema de seguridad y resguardo de la información generada en la dependencia		
3S-SI25-2015	Desarrollar al menos dos capacitaciones anuales en el manejo de nuevos sistemas de información y herramientas tecnológicas	Definir estratégicamente las áreas que a la DEAS - Gte le conviene que sus funcionarios estén actualizados, en el manejo de herramientas tecnológicas que facilite sus labores diarias	Sí	Sí
		Definir la forma idónea de brindar las capacitaciones requeridas, calendarizando anualmente un mínimo de dos capacitaciones		
		Asignar a un funcionario de la DEAS que se encargue del seguimiento y control de la ejecución de las capacitaciones		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
4S-AC14-2016	Dar seguimiento al proceso de presentar formalmente y sensibilizar al personal de la DEAS y la Sede de Guanacaste en el tema del Marco Conceptual y Filosófico de la VIEXT, mediante acciones educativas diversas	Conjuntamente con el decano de sede establecer una estrategia para abordar a los funcionarios de la sede y dar a conocer el Marco Conceptual y Filosófico de Extensión y Acción Social	Sí	Sí
		Preparar y desarrollar las acciones pertinentes para dar a conocer el Marco Conceptual y Filosófico de Extensión a los funcionarios de la Sede Gte		
		Asignar a un funcionario de la DEAS el control y seguimiento de la divulgación y sensibilización del Marco Conceptual y Filosófico de Extensión y Acción Social		
5S-SI12-2017	Reforzar el trabajo en la presentación de una propuesta de cursos novedosa, pertinente y acorde a las necesidades del entorno regionalizado según los estudios facilitados por la Vicerrectoría	Reunir a los funcionarios de la DEAS y establecer un mecanismo para identificar posibles acciones educativas de alta demanda en la provincia de Guanacaste	Sí	Sí
		Identificar las acciones educativas que se visualizan de mayor demanda en Guanacaste y definir una oferta novedosa, pertinente y acorde a las necesidades actuales de la provincia.		
		Ofertar la nueva propuesta		
6S-SI11-2017	Evaluar el protocolo de actualización de información sobre el TCU, cursos y programas que se presentan en la página web	Evaluar el funcionamiento del protocolo diseñado	Sí	Sí
		Definir las mejoras que se pueden hacer al protocolo		
		Poner en funcionamiento las mejoras que se consideren necesarias		
		Asignar a un funcionario de la DEAS para dar seguimiento y control al protocolo utilizado		

Área de Extensión y Acción Social Sede del Pacífico

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A6-2015	Comunicar a los funcionarios de la dependencia las herramientas de control y seguimiento de las acciones del SCI mediante la realización de un taller	Recopilación de la información	Sí	Sí
		Diseño de la presentación y los materiales de trabajo		
		Realización de la convocatoria a funcionarios y profesores		
		Realización del taller		
		Redacción de la minuta		
2S-SI25-2015	Impartir una capacitación en Google Drive para funcionarios y docentes de la Dirección de Extensión y Acción Social	Planificación de la capacitación	Sí	Sí
		Realización y evaluación la capacitación		
3S-AC5-2016	Crear e implementar un Registro Anual Histórico de Pagos	Definir los elementos que debe llevar el Registro	Sí	Sí
		Diseñar un registro informático de pagos		
		Introducir datos históricos y realizar pruebas		
		Implementar el diseño final		
4S-SI5-2017	Divulgar un boletín anual llamado Empleabilidad y Buen Vivir en la Sede del Pacífico de la UTN	Definir el formato, diseño y número de páginas del boletín	Sí	Sí
		Recabar información adecuada para el boletín		
		Redactar el boletín final		
		Divulgarlo a funcionarios, docentes y estudiantes		
5S-A24-2015	Elaborar un documento con las actividades y labores de los funcionarios de la Dirección de Extensión y Acción Social	Consulta al Manual de Puestos	Sí	Sí
		Realización del inventario de las funciones de todos los funcionarios de la Dirección de Extensión y Acción Social		
		Elaboración del documento		
6S-A16-2015	Elaborar un diagnóstico de las necesidades de capacitación de los funcionarios de la dependencia	Redacción de un cuestionario para realizar diagnóstico	Sí	Sí
		Aplicación del cuestionario		
		Procesamiento de la información		
		Elaboración del informe sobre el diagnóstico		

Área de Extensión y Acción Social Sede de San Carlos

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A1-2015	Desarrollar una estrategia que permita evaluar el conocimiento de los funcionarios de Extensión sobre el tema de Control Interno	Solicitar a la Dirección de Planificación talleres de capacitación	Sí	Sí
		Programar los talleres		
		Evaluar los conocimientos adquiridos		
2S-A12-2015	Desarrollar talleres de trabajo en equipo para mejorar el clima organizacional	Desarrollar metodología de los talleres	Sí	Sí
		Establecer la agenda de talleres y el cronograma de actividades		
		Desarrollar los talleres		
3S-S14-2015	Desarrollar una estrategia de atención a sugerencias con la finalidad mejorar el servicio al cliente	Analizar los resultados de la aplicación de la estrategia en los últimos 3 años	Sí	Sí
		Proponer la adaptación de TICs para digitalizar el seguimiento y control de las estrategias de servicio al cliente		
		Implementar las estrategias		
4S-AC1-2019	Desarrollar un cronograma de revisión y control sobre los activos a cargo del Departamento	Realizar una capacitación sobre el uso y control de activos	Sí	Sí
		Levantar un cronograma de revisión y mantenimiento de activos en coordinación con el área de Control de Activos		
		Implementar el cronograma		
5S-AC2-2019	Elaborar un estudio sobre el del impacto que ha tenido los programas técnicos en la vida profesional de los estudiantes que se graduaron desde el 2015 al 2018	Elaborar la propuesta de investigación así como sus alcances y objetivos	Sí	Sí
		Aplicar los instrumentos para la obtención datos primarios		
		Elaborar el estudio y análisis de los datos		
		Exponer el informe final al equipo de Extensión		
6S-S11-2019	Elaborar una estrategia para la virtualización de cursos de Extensión con la finalidad de diversificar la oferta de los mismos para el 2020	Solicitar una reunión con los encargados de la plataforma MOODLE de la UTN para conocer el proceso de virtualización de cursos	Sí	Sí
		Proponer los cursos más aptos para iniciar un proceso de virtualización		
		Solicitar la capacitación de los profesores de los cursos a virtualizar		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Diseñar un plan piloto para virtualización de un curso		
		Exponer los alcances de lo realizado de cara al 2020		

Campo Estratégico Investigación

El Campo Estratégico está compuesto por la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia, el Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior y las Áreas de Investigación y Transferencia de las sedes, logrando cumplir el 100% de su plan de mejoras para el 2019.

Algunas de las propuestas implementadas son las siguientes; Revisión de Áreas Estratégicas desde la Vicerrectoría de Investigación, Establecer un Procedimiento Específico para el Seguimiento de Proyectos de Investigación en Ejecución y Establecer un Sistema de Registro y Control Respecto de las Publicaciones en Plataformas de Divulgación Académica y Científica, son un extracto de las mejoras de este campo. Es por lo anterior, que dichas acciones contribuyen a que el diseño y la mejora constante de los sistemas de información contemplen las necesidades según los fines institucionales, y se realicen los ajustes pertinentes en procura de una mayor utilidad y flexibilidad de la información.

Estas iniciativas promueven una participación por parte de las instancias para la búsqueda y consulta de información, y, además, realza la importancia de la comunicación como un proceso fundamental para evidenciar el desarrollo de las acciones que se implementan en cada una de las instancias. Así como, un avance en la base fundamental del control interno como lo es el compromiso, la ética, la estructura y el personal.

Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora

Vicerrectoría de Investigación y Transferencia

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A8-2015	Estrategia de sensibilización al personal de la dependencia sobre enunciados éticos que rigen la conducta de los funcionarios públicos	Crear la estrategia de sensibilización	Sí	Sí
		Implementar estrategia de sensibilización		
2S-A17-2015	Elaborar un plan de capacitación anual según necesidades e intereses de la Vicerrectoría de Investigación	Identificar las necesidades de capacitación	Sí	Sí
		Hacer un cronograma con las capacitaciones prioritarias para la VIT		
		Desarrollar al menos 1 capacitación por año		
3S-AC1-2016	Revisión de áreas estratégicas desde la Vicerrectoría de Investigación	Definir los criterios bajo los cuales se van a revisar las áreas estratégicas	Sí	Sí
		Desarrollar un instrumento que permita la revisión de las áreas estratégicas		
		Generar una propuesta para reestructurar las áreas estratégicas		
4S-SI18-2017	Establecer un procedimiento específico para el seguimiento de proyectos de investigación en ejecución	Identificar el procedimiento para el seguimiento de proyectos de investigación	Sí	Sí
		Divulgar el procedimiento establecido vía directriz		
		Implementar el procedimiento para el seguimiento de proyectos de investigación en ejecución		
5S-SI25-2017	Establecer un sistema de registro y control respecto de las publicaciones en plataformas de divulgación académica y científica	Crear un registro de las publicaciones colgadas en el repositorio	Sí	Sí
		Clasificar el tipo de publicaciones por comunidades del repositorio		
		Procesar datos respecto del sistema de registro para el control de publicaciones		
		Actualizar el registro de publicaciones colgadas en el repositorio		
6S-SI26-2017	Crear instrumentos de seguimiento y control a las publicaciones de la Revista Oriolus	Establecer una base de datos de revisores de las publicaciones	Sí	Sí
		Diseñar un sistema de información que discrimine los artículos publicados o rechazados		

Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI5-2018	Realizar una actividad académica donde se analicen temas relacionados al quehacer del observatorio y de la Universidad	Definir temas, modalidad y cronograma de la actividad	Sí	Sí
		Realizar la actividad		
2S-SI6-2018	Desarrollar una capacitación sobre la inclusión en la Universidad	Definir temas, modalidades y cronograma de la capacitación	Sí	Sí
		Realizar la capacitación		
3S-SI1-2018	Diagnosticar el flujo y almacenamiento de datos de los sistemas de información de la UTN para efectos de medición del tema de equidad	Coordinar con las instancias pertinentes un cronograma de trabajo	Sí	Sí
		Realizar un inventario de datos en los registros administrativos de la Universidad		
		Realizar un informe del estado de los datos necesarios para el cálculo de los indicadores		
4S-SI2-2018	Desarrollar una propuesta de indicadores básicos para la medición de equidad en la UTN	Definir un conjunto de indicadores relacionados con las dimensiones del OEES	Sí	Sí
		Elaborar un documento con la descripción de los indicadores		

Área de Investigación y Transferencia Sede de Atenas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A9-2015	Desarrollar campaña de sensibilización, para fomentar el conocimiento y la interiorización de la misión, visión y valores institucionales	Realizar actividades didácticas como mensajes por correo, impresión de la misión visión y valores en oficios de la dependencia	Sí	Sí
		Confeccionar un mural con la misión, visión y valores, en la dependencia, rotar los valores y su significado uno por mes		
		Reunir a estudiantes de primer ingreso para interiorizar la misión, visión y valores de la UTN		
2S-A24-2015	Revisar las actividades y labores que deben realizar los funcionarios de la dependencia	Solicitar una autoevaluación del actual manual de puestos en función de las respectivas labores	Sí	Sí
		Actualizar las funciones de la dependencia de acuerdo a las actividades a la autoevaluación		
		Enviar informe a la Vicerrectoría de Investigación para validar las funciones actuales		
		Solicitar a la oficina de Recursos Humanos de la UTN la revisión de las funciones y actualización del puesto según se requiera		
3S-AC18-2016	Elaborar un instrumento para valorar la experiencia del investigador en coordinación con la Vicerrectoría	Revisar propuesta de instrumento actual	Sí	Sí
		Enviar la propuesta a la Vicerrectoría para la respectiva coordinación		
		Reunión con la Vicerrectoría para la valoración del instrumento		
		Divulgación del instrumento		
4S-SI20-2017	Generar un reporte anual que contenga un resumen de los resultados de las experiencias de investigación y transferencia de la sede Atenas	Programar un encuentro anual de (académicos (investigadores, docentes y extensión) para presentar y distribuir la información sobre resultados de investigación a la comunidad académica de la sede Atenas	Sí	Sí
		Realizar el encuentro anual		
		Evaluar la actividad		
		Gestionar capacitación en manejo de información sensible	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
5S-SI23-2015	Realizar una capacitación a los funcionarios de la dependencia, en el manejo de información sensible y protección de datos	Impartir capacitación		
6S-AC6-2016	Generar un reporte anual de las publicaciones, divulgaciones y conferencias impartidas por cada proyecto y actividad de investigación adscrita en la Dirección de Investigación de Atenas	Realizar listado de los proyectos y actividades	Sí	Sí
		Motivar a los investigadores a divulgar sus acciones de investigación		
		Generar reporte		

Área de Investigación y Transferencia Sede Central

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A1-2015	Promover actividades de sensibilización sobre Control Interno en la dependencia	Definición de temas de interés para la Dirección	Sí	Sí
		Programar y validar actividades de sensibilización		
		Ejecución de actividades sensibilización		
2S-A14-2015	Promover actividades de capacitación en los temas de sobornos, regalías y conducta inapropiada en la dependencia	Definición de temas de interés para actividades de capacitación en la materia	Sí	Sí
		Validación de las actividades		
		Ejecución de actividades		
3S-A21-2015	Realizar reuniones para retroalimentación con los colaboradores, sobre los aciertos y desaciertos	Programar las reuniones de retroalimentación con el personal	Sí	Sí
		Ejecución de reuniones		
4S-SI22-2015	Desarrollar una estrategia de promoción sobre el uso adecuado de respaldos electrónicos de la información	Definir la estrategia de promoción de respaldo de información de la dependencia	Sí	Sí
		Validación de la estrategia		
		Divulgar e implementar el uso de los archivos de respaldo, entre los funcionarios de la dependencia		
5S-SI23-2015	Definir estrategia de capacitaciones para el personal, sobre manejo de información sensible y protección de datos	Definición de temas de interés sobre información sensible y protección de datos	Sí	Sí
		Programar y validar los procesos de capacitación		
		Divulgar y ejecutar los procesos de capacitación		
6S-SI24-2015	Desarrollar un plan de capacitación a los funcionarios de la dependencia sobre sistemas de seguridad para la dependencia	Definición de estrategia de capacitación sobre sistemas de seguridad	Sí	Sí
		Programar y validar la estrategia de capacitación		
		Divulgar e implementar la estrategia de capacitación		

Área de Investigación y Transferencia Sede de Guanacaste

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-SI8-2017	Desarrollar una agenda anual que calendarice actividades para la divulgación de los procesos de investigación	Realizar la agenda anual (actividades programadas) para divulgación-2019	Sí	Sí
		Divulgar la agenda anual de actividades a la comunidad universitaria		
		Ejecutar las actividades agendadas durante el 2019		
2S-SI17-2017	Divulgar las políticas de investigación y transferencia en académicos y estudiantes de la Sede	Emitir circulares en la Sede con información asociada a procesos para la presentación de propuesta de investigación	Sí	Sí
		Difundir material divulgativo en toda la Sede (aulas y recintos) y de manera electrónica		
3S-SI19-2017	Calendarizar anualmente una jornada de Investigación y Transferencia, dirigida a los académicos y estudiantes de las Sedes; vinculado con el sector productivo y como mecanismo de comunicación efectiva de las experiencias resultantes de la investigación en la Sede	Realizar el calendario anual para la jornada de investigación y transferencia	Sí	Sí
		Divulgar el calendario para la jornada de investigación y transferencia a docentes y aprendientes		
		Realizar la jornada de investigación y transferencia		
4S-SI20-2017	Realizar seminarios de investigación para que los colaboradores puedan compartir de manera colectiva los avances de las labores en investigaciones que realizan	Definir los formatos para la presentación de avances de las investigaciones	Sí	Sí
		Calendarizar y ejecutar mensualmente seminarios de investigación		
5S-SI26-2017	Desarrollar una plataforma informativa para compartir trimestralmente información relevante proveniente de cada proyecto de investigación	Elaborar un compendio digital con información proveniente de cada proyecto	Sí	Sí
		Compartir de manera virtual los avances de proyectos		
6S-AC6-2016	Desarrollar un archivo que registre el movimiento histórico de los proyectos de investigación	Definir los criterios a seguir para archivar los proyectos	Sí	Sí
		Establecer un archivo físico y digital para los proyectos de investigación		

Área de Investigación y Transferencia Sede del Pacífico

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-S19-2015	Desarrollar una evaluación del material bibliotecario y aplicar el manual de descarte	Realizar el inventario sobre la colección documental del esquema 100 correspondiente a las áreas de filosofía, psicología y ética, así como del esquema 200 correspondiente a religión y las gacetas	Sí	Sí
		Aplicar el procedimiento que indica la Guía para descarte de materiales documentales del SIBIREDI a los esquemas 100, 200 y gacetas		
		Realizar las gestiones de descarte para finiquitar el proceso		
2S-SI20-2017	Realizar un encuentro de los investigadores que permita el intercambio de experiencias y conocimientos	Realizar la convocatoria para reunir a los investigadores de la Sede para realizar un intercambio de experiencias e investigación	Sí	Sí
		Realizar la sesión de trabajo con los investigadores de la Sede		
		Recopilar las experiencias y analizar los resultados finales		
3S-SI8-2017	Comunicar la presentación de los resultados de investigación que se realizan todos los años para transferir a la comunidad en coordinación con la unidad de comunicación	Generar una estrategia para el área de Investigación que indiquen los resultados finales de los proyectos	Sí	Sí
		Recolectar los informes de avances de investigaciones y resultados de los proyectos		
		Solicitar formalmente a la unidad de comunicación el envío de los resultados de las investigaciones a la comunidad		
		Brindar seguimiento a la información que se transfiera a la comunidad por medio de la revisión de los medios de comunicación		
4S-A9-2015	Fomentar el conocimiento y la interiorización de la misión, visión y valores institucionales entre los funcionarios de la dependencia mediante la utilización de recursos divulgativos por medio del correo electrónico	Envío de correos electrónicos a los funcionarios del área de investigación sobre la misión, visión y valores institucionales	Sí	Sí
		Seguimiento de la aplicación de la misión, visión y valores institucionales		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
5S-A25-2015	Documentar el procedimiento para la sustitución del director de Investigación en su ausencia y comunicarlo de forma oficial Recursos Humanos, Decanatura y Dirección Administrativa	Elaboración del documento en el que se describa el procedimiento para sustituir al titular de la dependencia	Sí	Sí
		Comunicación del procedimiento de sustitución del titular a Recursos Humanos, Decanatura y Dirección Administrativa y a los funcionarios de la dependencia		
6S-AC22-2016	Brindar seguimiento al mecanismo empleado para que se realicen las solicitudes de material documental en coordinación con los docentes y las necesidades de los estudiantes	Enviar una circular a los (as) docentes y directores de carrera solicitando realicen recomendaciones adicionales de material documental que no están directamente citados en los programas de los cursos para tomarlos como material de apoyo	Sí	Sí
		Revisar el procedimiento para la recolección de sugerencias o demandas no satisfechas de material bibliográfico solicitado en las salas por los estudiantes		
		Divulgar el procedimiento actualizado a los estudiantes y público en general		

Área de Investigación y Transferencia Sede de San Carlos

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A16-2015	Desarrollar un diagnóstico de necesidades de capacitación	Elaborar un formato para registrar la detección de necesidades de capacitación	Sí	Sí
		Identificar con los colaboradores las necesidades de capacitación		
		Elaborar un cronograma de capacitaciones según disponibilidad, oferta y recursos		
		Dar seguimiento al cronograma de capacitaciones		
2S-SI20-2017	Elaborar una estrategia para propiciar una red de investigadores con los académicos de la Sede de San Carlos y académicos atinentes que deseen colaborar de otras sedes para que propicie la divulgación, contacto, formación y comunicación de investigadores y de las diferentes actividades investigativas	Elaborar la estrategia	Sí	Sí
		Validar la estrategia con académicos interesados (investigadores y docentes)		
		Elevar la estrategia a la Vicerrectoría de Investigación para su análisis según resultados de la validación		
3S-SI19-2017	Proponer un proceso efectivo de comunicación de las experiencias de investigación entre las diferentes áreas académicas	Mejorar la propuesta elaborada en el 2017	Sí	Sí
		Validar la nueva propuesta		
		Comunicar la propuesta		
		Implementar la propuesta		
4S-AC6-2016	Desarrollar un plan para estandarizar los formatos de los informes parciales y finales de los proyectos de investigación respecto al formato solicitado por Vicerrectoría de Investigación y a la versión publicable en el repositorio	Elaborar el plan para integrar formatos parciales, finales e incluir la versión para Repositorio	Sí	Sí
		Validar el plan		
		Implementar el plan		
5S-AC1-2019	Elaborar un plan operativo de biblioteca que coordine la gestión, estableciendo las líneas de trabajo, actividades y responsabilidades	Elaborar el plan	Sí	Sí
		Validar el plan		
		Implementar el plan		
6S-AC2-2019	Proponer un plan para el fomento de la investigación y la escritura en la población universitaria de las carreras con niveles de licenciatura y demás participantes atinentes que deseen incorporarse, de la Sede de San Carlos	Elaborar el plan que incluya talleres y actividades de comunicación interna (boletines, correo, pizarras, redes sociales)	Sí	Sí
		Validar el plan		
		Implementar el plan		

Campo Estratégico Servicios Estudiantiles

Este Campo Estratégico contiene propuestas de la Vicerrectoría y las áreas de vida estudiantil de las sedes y de la Dirección de Registro Universitario, donde estas instancias cumplieron en un 95% sus planes de mejora.

En el caso de las mejoras cumplidas, fueron desarrolladas y documentadas por las instancias, promoviendo que las instancias tengan herramientas tales como: el Procedimiento de Evaluación de los Grupos de Representación de Cultura, Deporte y Recreación, Formularios y Boletas acorde con el Nuevo Reglamento del Sistema de Becas y Beneficios Estudiantiles, una Propuesta de Lineamientos para la Resolución de Casos Especiales en el Proceso de Matrícula, entre otros, permitiendo que los responsables de las instancias y colaboradores puedan hacer uso de ellas y así cumplir con cada una de las tareas asignadas.

Es importante mencionar, que las áreas de vida estudiantil de la Sede Central y de la Sede Pacífico incumplieron 1 mejora cada una, por lo que dichas instancias han dejado temas de trascendencia estudiantil sin atender, por ejemplo; Revisar si se Mantiene la Misma Capacidad de Atención de Estudiantes del Área de Becas y Beneficios Estudiantiles Durante el Período de Recepción y Asignación de Becas, afectando el avance de los componentes trabajados en los procesos de Autoevaluación; así como en la consecución de los objetivos institucionales.

A continuación, en el Cuadro 5 se detallan las justificaciones de incumplimiento en las mejoras presentadas por los titulares de las instancias en cada uno de los casos

Cuadro 5
Universidad Técnica Nacional
Área de Control Interno
Justificación De Mejoras Pendientes – Planes de Mejora 2019

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
Central	Área de Vida Estudiantil Sede Central	1S-A9-2015	Elaborar un mural interno que divulgue la misión, visión y valores institucionales	Se cumple esta mejora en un 85% debido a que se efectuaron todos los pasos y trabajos necesarios. Sin embargo, no se nos dotó de contenido presupuestario para comprar los materiales necesarios para pintar el mural. Se realizaron gestiones para solicitar una modificación entre cuentas de VE con el fin de comprar lo necesario, sin embargo, la modificación fue rechazada tal y como se planteó, por parte de la DGF, indicando que se tomarían los recursos

Sede	Instancia	Código	Mejora	Justificación
				solicitados para asignarlos a becas, se adjunta evidencia de ello.
Pacífico	Área de Vida Estudiantil Sede Pacífico	5S-AC22-2016	Revisar si se mantiene la misma capacidad de atención de estudiantes del área de Becas y Beneficios Estudiantiles durante el período de recepción y asignación de becas	Se envió a VVE para que sea incluido en agenda del siguiente consejo asesor, pendiente de programación de reunión de consejo.

Fuente: Elaboración propia con datos de la autoevaluación y verificación PM2019.

Elaborado por: ACI

Autoevaluación y Verificación - Planes de Mejora

Vicerrectoría de Vida Estudiantil

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-AC11-2016	Desarrollar el procedimiento para la administración de los expedientes de estudiantiles del Área Becas y Beneficio Estudiantil y del Área de Bienestar Estudiantil	Actualizar del procedimiento	No	Sí
		Validar con las Subárea de BBE y BE		
		Validar con el Consejo Asesor		
		Comunicar del procedimiento a las Áreas de Vida Estudiantil de las Sedas para su implemetación		
2S-AC15-2016	Desarrollar el procedimiento de evaluación de los grupos de representación de cultura, deporte y recreación	Elaborar el procedimiento	No	Sí
		Validar con las Subárea de CDR		
		Validar con el Consejo Asesor		
		Comunicar el procedimiento a las Áreas de Vida Estudiantil de las Sedas para su implemetación		
3S-AC21-2016	Desarrollar una propuesta integral para el Calendario Institucional del proceso de Becas y Beneficios Estudiantil 2020	Elaborar la propuesta	Sí	Sí
		Validar la propuesta en el Consejo Asesor		
		Enviar la propuesta para que sea incluida en el Calendario Institucional 2020		
4S-SI5-2017	Desarrollar formularios y boletas acorde con el nuevo Reglamento del Sistema de Becas y Beneficios Estudiantiles.	Actualizar y crear los formularios y boletas	Sí	Sí
		Validar con las Subárea de BBE y BE		
		Validar con el Consejo Asesor		
		Comunicar los formulario y boletas a las Áreas de Vida Estudiantil de las Sedas para su implemetación		
5S-SI10-2017	Actualizar el proyecto de Colmena Estudiantil	Evaluar el proyecto	No	Sí
		Incluir las mejoras en el proyecto		
		Validar las mejoras en el Consejo Asesor		
		Enviar el proyecto actualizado a las Áreas de Vida Estudiantil para su implementación		
6S-SI29-2017	Implementar una estrategia que promueva estilos de vida saludable en la población estudiantil.	Construcción de eventos grupales a desarrollar en las sedes.	Sí	Sí
		Evaluación del trabajo ejecutado por las subáreas BE y CDC en cada sede		
		Elaboración de informe final		

Dirección de Registro Universitario

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A5-2015	Desarrollar un protocolo para la presentación del informe final de la gestión de los titulares y colaboradores	Revisar la normativa existente interna y externa con respecto a informes finales de gestión	Sí	Sí
		Elaborar el protocolo		
		Oficializar el protocolo		
2S-A8-2015	Definir diferentes tipos de actividades para sensibilizar al personal sobre enunciados morales – éticos que rigen la conducta de los funcionarios públicos en la dependencia	Realizar un diagnóstico a los funcionarios de RU para conocer los temas que les interesaría profundizar en cuanto a enunciados morales - éticos que deben regir la conducta de los funcionarios públicos	Sí	Sí
		Elaborar un cronograma donde se establezca una fecha de capacitación sobre estos temas		
		Elaborar la propuesta del plan de capacitación		
		Validar y aprobar el plan de capacitación		
		Coordinar la capacitación		
3S-A16 y A17-2015	Definir y calendarizar las necesidades de capacitación de Registro Universitario	Realizar un diagnóstico a los funcionarios de RU para conocer sus necesidades de capacitación relacionadas con el puesto.	Sí	Sí
		Elaborar un compendio con las necesidades de capacitación detectadas		
		Priorizar las necesidades de capacitación detectadas		
		Coordinar al menos una capacitación sobre alguna de las necesidades detectadas		
4S-S14-2015	Implementar un buzón digital de sugerencias para que los clientes externos e internos puedan realizar sus observaciones sobre el servicio de Registro Universitario	Habilitar el buzón digital de sugerencias	Sí	Sí
		Divulgar la existencia del buzón a la comunidad universitaria para su uso		
		Administrar el buzón		
		Brindar un informe anual de las situaciones presentadas		
5S-AC23-2016	Desarrollar una propuesta de lineamientos para la resolución de casos especiales en el proceso de matrícula	Elaborar lineamientos para la resolución de casos de matrícula	Sí	Sí
		Oficializar los lineamientos		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Realizar un informe general cuatrimestral de las situaciones atendidas con respecto a los procesos de matrícula		
6S-AC30-2016	Desarrollar una herramienta para generar espacios de discusión y análisis sobre la normativa institucional	Crear un blog en donde los funcionarios de RU puedan acceder, consultar y discutir sobre la normativa institucional	Sí	Sí
		Establecer un cronograma de participación por sede para la discusión de algún tema específico relacionado con la normativa institucional		
		Oficializar el cronograma y el blog		
		Coordinar las sesiones de discusión por sede		

Área de Vida Estudiantil Sede de Atenas

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A23-2015	Desarrollar una herramienta para el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades realizadas por las subáreas de Vida Estudiantil de la Sede	Diseñar la herramienta de seguimiento y evaluación	Sí	Sí
		Divulgación de la herramienta diseñada entre el personal de Vida Estudiantil de la Sede		
		Implementación de la herramienta de seguimiento y evaluación		
2S-SI5-2015	Definir los canales de comunicación de las diferentes actividades y procesos de Vida Estudiantil para la población estudiantil de la Sede	Identificar los canales de comunicación existentes a nivel institucional	Sí	Sí
		Enlistar las actividades y procesos de Vida Estudiantil que requieren ser comunicados por subárea		
		Definir un procedimiento para la comunicación de la información		
		Divulgación e implementación del procedimiento entre el personal de cada subárea de Vida Estudiantil		
3S-SI14-2015	Diseñar una estrategia para el control del cumplimiento de los plazos para procesos e información específica	Identificar los procesos e información específica que requiere del cumplimiento de plazos para cada subárea de Vida Estudiantil	Sí	Sí
		Definir el formato y los plazos de entrega de la información		
		Divulgación e implementación del formato y plazos definidos entre el personal de cada subárea de Vida Estudiantil		
4S-SI4-2015	Desarrollar un procedimiento para la atención y seguimiento de algunos procesos específicos relacionados con las Residencias Estudiantiles	Identificar los procesos relacionados con el Programa de Residencias Estudiantiles	Sí	Sí
		Definir los procesos a trabajar		
		Elaboración del procedimiento correspondiente		
		Divulgación de la información a las instancias competentes		
5S-AC7-2016	Desarrollar un procedimiento para el control de bienes asignados a los grupos y actividades del Área Cultural y Deportiva	Realizar un inventario de los bienes asignados a los grupos y actividades del Área Cultural y Deportiva	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Definir el procedimiento para el control de bienes asignados a los grupos y actividades del Área Cultural y Deportiva		
		Divulgar el procedimiento ante los actores correspondientes		
6S-A25-2015	Definir el procedimiento a seguir en caso de ausencia de la jefatura a fin de garantizar la buena gestión del Área	Elaboración del procedimiento a seguir en caso de ausencia de la jefatura	Sí	Sí
		Divulgación ante las instancias correspondientes		

Área de Vida Estudiantil Sede Central

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A9-2015	Elaborar un mural interno que divulgue la misión, visión y valores institucionales	Ejecución de reuniones de coordinación y trabajo Confección y muestra del mural	No	No
2S-A16 y A17-2015	Definir las necesidades de capacitación y actualización de los funcionarios de la dependencia según las políticas institucionales	Realizar sondeo sobre necesidades de capacitación Definición de prioridades e intereses de capacitación en la dependencia Validar con los y las funcionarias el plan de necesidades de capacitación Gestionar y/o avalar las capacitaciones de la dependencia	Sí	Sí
3S-SI14-2015	Definir un mecanismo para mejorar el cumplimiento de plazos de la información que genera la dependencia	Informe de los controles de cumplimiento de plazos de respuesta existentes Elaboración y validación de instrumento para control de cumplimiento de plazos Divulgación e implementación de boleta de cumplimiento de plazos	Sí	Sí
4S-AC21-2016	Desarrollar una estrategia y definir la periodicidad para actualizar los instrumentos que se utilizan para el registro de la gestión de becas	Identificar y registrar los instrumentos que se utilizan en el proceso de becas Definir la estrategia y la periodicidad para la actualización de los instrumentos utilizados para cada proceso de becas Presentar la propuesta a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil para su validación y aprobación	Sí	Sí
5S-A21-2015	Desarrollar una estrategia de retroalimentación participativa a los colaboradores durante las reuniones de equipo	Propuesta de indicadores de gestión sujetos a retroalimentación Creación y validación de instrumento de retroalimentación a colaboradores con los indicadores definidos Ejecución de estrategia de retroalimentación	Sí	Sí
6S-SI15-2017	Definir estrategias de mejora con carácter interactivas y dinámicas, a los procesos de inducción de los estudiantes de nuevo ingreso	Análisis de acciones aprendidas de procesos anteriores Realizar una propuesta de la estrategia de mejoras al proceso de inducción	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Validación de la propuesta de la estrategia Comunicar la propuesta al personal y a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil		

Área de Vida Estudiantil Sede de Guanacaste

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A12-2015	Desarrollar actividades para fortalecer el Clima Organizacional en la Dependencia de Vida Estudiantil	Gestionar 2 talleres durante el 2019 que fortalezcan y mejoren el Clima Organizacional de la Dependencia de Vida Estudiantil	Sí	Sí
		Elaborar un informe técnico sobre las acciones implementadas y su impacto en las labores del área		
2S-AC15-2016	Desarrollar la Normativa Interna de los Grupos de Representación Estudiantil de Cultura, Deporte y Recreación, que regule los procesos atinentes desde la Sede	Revisar material institucional y externo relativo a la Normativa Interna de Grupos de Representación Estudiantil de Cultura, Deporte y Recreación	Sí	Sí
		Elaborar la Normativa Interna de los Grupos de Representación Estudiantil de Cultura, Deporte y Recreación		
		Presentar la Normativa Interna ante la Coordinación de Vida Estudiantil para su validación		
		Divulgar y aplicar a los Grupos de Representación Estudiantil la Normativa Interna validada		
3S-A5-2015	Reestructurar el formato para la entrega de Informes de Gestión, según las áreas de Vida Estudiantil	Revisar los formatos actuales para los Informes de Gestión	Sí	Sí
		Proponer formatos de Informe de Gestión, acorde a cada proceso y/o área		
		Aprobar los nuevos formatos a utilizar y entregar oficialmente a los colaboradores de la Dependencia el formato para cada tipo de Informe		
4S-S11-2019	Definir y ejecutar una estrategia de divulgación sobre la Normativa Institucional referente al Programa de Becas y Beneficios Estudiantiles	Elaborar la estrategia de acción para la divulgación de la Normativa Institucional del Programa de Becas y Beneficios Estudiantiles, que incluya al menos 5 talleres prácticos dirigidos a la comunidad estudiantil, afiches informativos	Sí	Sí
		Presentar la estrategia a la Coordinación de Vida Estudiantil para su validación		
		Ejecutar la estrategia de acción validada		

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
		Presentar un informe técnico de las acciones implementadas para el cumplimiento de la Mejora		
5S-SI28-2017	Optimizar el Instrumento de Verificación y Evaluación de Cumplimiento de Funciones del área de Vida Estudiantil	Evaluar y detectar los ámbitos mejorables del Instrumento vigente	Sí	Sí
		Proponer la aplicación de herramientas tecnológicas, que optimicen el Instrumento y la visualización, accesibilidad y uso de la información que contiene		
		Presentarlo a la Coordinación de Vida Estudiantil para su implementación		
6S-AC15-2016	Elaborar y proponer el Procedimiento para el proceso de reclutamiento, permanencia y salida de integrantes de los Grupos de Representación en el Área Deportiva de Fútbol Sala y Rodeo	Revisar material institucional y externo relativo a procesos proceso de reclutamiento, permanencia y salida de integrantes de los Grupos de Representación en el Área Deportiva	Sí	Sí
		Elaborar el Procedimiento para el proceso de reclutamiento, permanencia y salida de integrantes de los Grupos de Representación en el Área Deportiva de Fútbol Sala y Rodeo		
		Presentar el Procedimiento ante la Coordinación de Vida Estudiantil para su validación		
		Elevar el Procedimiento a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil para su posible implementación		

Área de Vida Estudiantil Sede del Pacífico

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A12-2015	Ejecutar actividades para el fortalecimiento del clima organizacional de la Dirección de Vida Estudiantil	Realización de un taller práctico que permita fortalecer el clima organizacional	Sí	Sí
		Brindar al personal de Vida Estudiantil una capacitación procurando el mejoramiento de clima organizacional		
		Realizar un convivio con la participación del personal de Vida Estudiantil		
2S-A14-2015	Desarrollar una actividad de capacitación respecto a temas de sobornos, regalías y conducta inapropiada	Planear y programar una charla sobre el tema	Sí	Sí
		Ejecución de la charla programada		
3S-SI24-2015	Definir una normativa interna de Vida Estudiantil que contribuya a mejorar la confidencialidad y la calidad de la información, que se genera en la Dirección de Vida Estudiantil	Determinar las necesidades de seguridad, confidencialidad y calidad, de acuerdo a las áreas	Sí	Sí
		Elaborar la norma interna que contribuirá a mejorar la confidencialidad y la calidad de la información que se genera en Vida Estudiantil		
		Realizar una reunión con el personal de Vida Estudiantil, para dar a conocer la norma y empezar a aplicarla		
		Enviar la norma a decanatura para su debido conocimiento		
4S-AC15-2016	Desarrollar una norma interna que regule la selección y permanencia de los estudiantes en los grupos de representación culturales y deportivos	Elaborar una propuesta de norma interna de grupos de representación y validarla con los encargados de cada grupo	Sí	Sí
		Elevar la propuesta a la Dirección de Vida Estudiantil para su aprobación		
		Aprobación de la propuesta		
		Dar a conocer la propuesta aprobada a los miembros de los grupos de representación y dar inicio formal a la implementación de la misma		
		Enviar la propuesta a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil para su debido conocimiento		
5S-AC22-2016	Revisar si se mantiene la misma capacidad de atención de estudiantes del área de Becas	Aplicar la metodología definida durante el desarrollo de cada uno de los procesos de asignación y revalidación de becas	Sí	Sí

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
	y Beneficios Estudiantiles durante el período de recepción y asignación de becas	Analizar la información obtenida		
		Presentar al Consejo Asesor para su análisis y determinación de acciones a realizar		
6S-S19-2017	Desarrollar un mecanismo formal para determinar las necesidades e intereses de los estudiantes, para planificar las actividades culturales, deportivas, recreativas y de bienestar estudiantil	Revisión y actualización del instrumento que permita conocer los intereses de los estudiantes para planificar las actividades culturales, deportivas, recreativas y de bienestar estudiantil	Sí	Sí
		Aplicar el instrumento actualizado		
		Sistematizar los datos y realizar informe de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento		
		Elaborar una programación de las actividades culturales, deportivas, recreativas y de bienestar estudiantil, según los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento		

Área de Vida Estudiantil Sede de San Carlos

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Autoevaluación cumplimiento	Verificación cumplimiento
1S-A2-2015	Desarrollar un control para los casos de estudiantes que son atendidos en la dirección	Definir instrumento de registro de atención	Sí	Sí
		Diseño del instrumento de registro		
		Validar e implementar instrumento de registro de atención		
2S-SI4-2015	Instaurar un canal de comunicación para recibir sugerencias y realimentación del servicio brindado	Definir mecanismo o instrumento para recibir sugerencias	Sí	Sí
		Diseño del instrumento aplicar		
		Validar e implementar instrumento de comunicación		
3S-A25-2015	Desarrollar una guía para la delegación de funciones en caso de ausencia	Recolectar información de los procesos, funciones y actividades propias del quehacer de cada subárea de Vida Estudiantil	Sí	Sí
		Elaborar una guía de procesos de las subáreas de Vida Estudiantil		
4S-AC27-2016	Seguimiento cuatrimestral del plan de trabajo de cada Subárea de Vida Estudiantil	Diseñar instrumento de seguimiento	Sí	Sí
		Solicitar el plan de trabajo cuatrimestral a los encargados de cada Subárea de Vida Estudiantil		
		Implementar instrumento		
5S-A1-2019	Elaborar una base de datos con la población estudiantil atendida por las diferentes subáreas de Vida Estudiantil, con el fin de utilizarla como insumo para las actividades y procesos programados durante el año	Crear instrumento para recolección de la información requerida	Sí	Sí
		Completar el instrumento con la información de estudiantes de nuevo ingreso		
		Elaborar un directorio digital		
6S-A6-2015	Gestionar capacitación de Hostigamiento o Acoso Sexual para equipo de trabajo de Vida Estudiantil	Solicitar capacitación al departamento de jurídicos	Sí	Sí
		Ejecución de la capacitación		

Conclusiones

- Se trabajaron 367 mejoras, de las cuales en el proceso de “autoevaluación” las instancias reportaron un cumplimiento del 93% (341), y una vez realizada la verificación el cumplimiento se mantuvo en un 93% (341).
- Del total de mejoras propuestas (367), quedo pendiente solamente un 7% (26) de las mismas y en su mayoría con avance en sus acciones.
- Los campos estratégicos de Consejo Universitario e Investigación lograron cumplir el 100% de las mejoras propuestas.
- La Sede de San Carlos fue la única que cumplió el 100% de sus planes de mejora.
- Durante el 2019, las instancias de la Universidad trabajaron el componente funcional de Seguimiento, por lo que se fortalecieron aspectos que habían sido propuestos mediante mejoras desde el 2015.
- El 100% de las instancias entregaron la información con antelación o la fecha establecida, mostrando así un mayor compromiso con el proceso y un fortalecimiento hacia el Sistema de Control Interno de la Institución.

Recomendaciones

- Las dependencias que presentaron incumplimientos de las propuestas de mejora deben acatar las determinaciones que emita al respecto el Consejo Universitario.
- Se recomienda al Rector y a los Decanos realizar seguimientos periódicos a la ejecución de los planes de mejora de las instancias para garantizar un cumplimiento efectivo de cada una de las propuestas, mediante la solicitud de actualización de las fichas de seguimiento creadas para cada instancia en el google drive.