

**RESOLUCIÓN**  
**UNA-R-RESO-142-2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL, CAMPUS OMAR DENGO, RECTORÍA, A LAS CATORCE HORAS DEL QUINCE DE JUNIO DEL DOS MIL VEINTIDOS. APRUEBA LA “PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL – FASE II EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS”**

**RESULTANDO:**

1. El acuerdo del Consejo Universitario mediante oficio UNA-SCU-ACUE-052-2020, de fecha 28 de febrero de 2020, suscrito por el M.Sc. Tomás Marino Herrera, presidente del Consejo Universitario, remitido al Dr. Alberto Salom Echeverría, Rector y al M.Sc. Juan Miguel Herrera Delgado, director de Apeuna, mediante el cual, en el acuerdo C, insta a la gestión ejecutiva para que desarrolle los estudios necesarios que permitan garantizar la calidad de los servicios que se reflejan en las metas de cada uno de los programas.
2. El oficio UNA-R-OFIC-1879-2020, de fecha 12 de agosto de 2020, suscrito por el M.Ed. Francisco González Alvarado, Rector, en el cual le solicita a la M.Sc. Agustina Cedeño Suárez, coordinadora de la Gestión de la Calidad, valorar la petitoria del Consejo Universitario y presentar una propuesta para implementar la evaluación de la calidad de los servicios brindados por las diferentes instancias de la institución y contar con mecanismos viables que permitan garantizar la calidad de los servicios que se reflejan en las metas formuladas en los POA.
3. El oficio UNA-RA-OFIC-893-2020, de fecha 21 de octubre de 2020, suscrito por la M.Sc. María Agustina Cedeño Suárez, Coordinadora de la Iniciativa Gestión de la Calidad, mediante el cual comunica a la Rectoría la recomendación generada por la Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad, para que la evaluación de los servicios se incorpore en la formulación del Plan Operativo Anual 2022, adicionalmente, se define realizar un trabajo conjunto entre la Iniciativa Gestión de la Calidad y Apeuna, para brindar los instrumentos necesarios que permitan la trazabilidad del proceso y su mejoramiento continuo.
4. Oficios UNA-RA-OFIC-903-2020/UNA-APEUNA-OFIC-387-2020 de fecha 10 de noviembre de 2020, suscrito por la M.Sc. María Agustina Cedeño Suárez, Coordinadora de la Iniciativa Gestión de la Calidad y el M.Sc. Juan Miguel Herrera Delgado, director de Apeuna, mediante el cual comunican a la Rectoría la calendarización para la elaboración de un documento con información integrada y actualizada de los servicios que prestan las instancias administrativas





y académicas de la institución y la evaluación de los servicios por las partes interesadas.

5. La Circular UNA-APEUNA-CIRC-005-2021 del 11 de junio, titulada en el asunto: “*Formulación del Plan Operativo Anual Institucional 2022 (POAI-2022)*” se solicitó a las instancias formular en sus respectivos POA una meta relacionada con la evaluación de los servicios.
6. La Instrucción UNA-R-DISC-016-2021 del 26 de mayo del 2022, la cual la Rectoría solicita inicie el proceso de levantamiento de los servicios por parte de las instancias participantes, así como la incorporación en la formulación de su POA 2022, de una meta que establezca la evaluación de estos servicios.
7. En oficio UNA-R-OFIC-313-2022 del 17 de febrero de 2022, la Rectoría solicita la vinculación en el POA 2022 de la meta referente a la evaluación de los servicios institucionales y se recuerda que en caso de que este vínculo no se haya realizado, proceder a incorporar la meta en el período de modificación de su plan operativo anual (POA), según lo establecido en la circular UNA-APEUNA-CIRC-001-2022: Ajuste a la Formulación del Plan Operativo Anual 2022 (POA-2022).
8. El acuerdo del Consejo Universitario UNA-SCU-ACUE-121-2022 del 20 de mayo de 2022, suscrita por la presidenta Dra. Jeannette Valverde Chaves, referente a las mejoras al Plan Operativo Anual Institucional (POAI), *SOLICITAR A LA RECTORÍA en el por tanto B. que en el proyecto Del Plan Operativo Anual Institucional de cada año presente un apartado específico al consejo universitario sobre las acciones que garanticen la **evaluación de los servicios institucionales en pro de la calidad de estos. acuerdo firme.***
9. Que por oficio conjunto UNA-RA-OFIC-307-2022 & UNA-APEUNA-OFIC-226-2022 del 13 de junio de 2022, suscrito por el M.Sc. Juan M. Herrera Delgado, y el director Área de Planificación (Apeuna) y la Dra. Marianela Rojas Garbanzo, director Coordinadora a.i. Iniciativa Gestión de Calidad, remiten a esta Rectoría la “*Propuesta metodológica para la implementación del Portafolio de Servicios de la Universidad Nacional – Fase II Evaluación de los servicios*”

#### CONSIDERANDO:

1. La propuesta de Modelo de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional (UNA), referenciada en la metodología de la Fase I, en el tanto la institución pretende consolidar un modelo de gestión académica y administrativa bajo un enfoque de procesos, que permita medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los



procesos de la Universidad Nacional, para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

2. Como proceso integral, este modelo busca garantizar la excelencia de la acción sustantiva de la institución, a saber: docencia, investigación, extensión y producción, así como el sistema de apoyo a la academia, con el fin de brindar servicios y productos oportunos y pertinentes acordes con el entorno, que satisfagan a los diferentes grupos de interés: estudiantes, personas egresadas, académicos, administrativos, directivos y empleadores, en particular, y de la sociedad en general, en el marco de la responsabilidad social que rige el quehacer de la Universidad Nacional.
3. La gestión de los procesos institucionales centra sus esfuerzos en la satisfacción de las personas usuarias, la calidad de los servicios y de los productos que brinda, así como en la percepción acerca de ellos, contribuyendo a mejorar el desempeño en las áreas del quehacer y creando un contexto favorable para la coordinación, la gestión de la mejora y su seguimiento.
4. A nivel institucional el concepto de valor público se entiende como el conjunto de acciones expresadas a través del servicio educativo considerado como un bien de interés público social, financiado por el estado en el marco de la autonomía constitucionalmente tutelada.
5. La propuesta metodológica tiene como objetivo general "*Evaluar los servicios ofrecidos e implementar mecanismos de mejora en la calidad de estos para satisfacer apropiadamente las demandas y expectativas de nuestros usuarios*".
6. Que sus objetivos específicos, se resaltan de la siguiente manera:
  - *“Sistematizar la información sobre el levantamiento de servicios por parte de las instancias convocadas a la evaluación.*
  - *Aplicar la evaluación de los servicios seleccionados, según programación por año, mediante la metodología e instrumental sugeridos u otro mecanismo que la instancia considere pertinente.*
  - *Implementar y dar seguimiento a un plan de mejora para los servicios que brinde cada una de las instancias involucradas cuya evaluación conlleve la ejecución de medidas orientadas a la mejora de estos”.*
7. Que el Consejo Universitario demanda a la Rectoría que en el Proyecto del Plan Operativo Anual Institucional de cada año presente un apartado específico al Consejo Universitario sobre las acciones que garanticen la evaluación de los servicios institucionales en pro de la calidad de estos.



8. La labor que ha venido desarrollando el equipo de trabajo conformado por personal de la Iniciativa Gestión de la Calidad y del Área de Planificación junto diferentes instancias universitarias para lograr presentar el documento metodológico.
9. El análisis de esta Rectoría y la conveniencia de que se pueda realizar la evaluación de los servicios que brindan instancias de apoyo a la academia según la percepción de las partes interesadas, está Rectoría avala la propuesta metodológica

**POR TANTO, SE RESUELVE:**

- A. APROBAR LA “PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL – FASE II EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS”, PRESENTADA POR LA DRA. MARIANELA ROJAS GARBANZO, COORDINADORA A.I. DE LA INICIATIVA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL M.SC. JUAN M. HERRERA DELGADO, DIRECTOR DEL ÁREA DE PLANIFICACIÓN, MEDIANTE OFICIO UNA-RA-OFIC-307-2022 & UNA-APEUNA-OFIC-226-2022.**
- B. SOLICITAR A LA INICIATIVA GESTIÓN DE CALIDAD Y AL ÁREA DE PLANIFICACIÓN, CONTINUAR CON EL PROCESO DE CAPACITACIÓN CORRESPONDIENTE.**
- C. COMUNICAR ESTA RESOLUCIÓN A LA INICIATIVA GESTIÓN DE CALIDAD, AL ÁREA DE PLANIFICACIÓN, A LA RECTORÍA ADJUNTA, VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y LA OFICINA DE TRANSFERENCIA Y VINCULACIÓN EXTERNA, AL CONSEJO UNIVERSITARIO Y LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.**

**MEd. Francisco González Alvarado**  
**Rector**

*Anexo. Propuesta metodológica para la implementación del Portafolio de Servicios de la Universidad Nacional – Fase II Evaluación de los servicios*  
<https://agd.una.ac.cr/share/s/-6M2Ki5Qb6ZlHN7wvpRHw>

*Lmmm*