

**ALCANCE N°. 03 A LA UNA-GACETA N°. 06-2026
AL 14 DE ABRIL DE 2026**

**ACUERDOS GENERALES
CONSEJO UNIVERSITARIO**

ACUERDO	ASUNTO	PÁGINA
UNA-SCU-ACUE-105-2026	MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL.	01
UNA-SCU-ACUE-102-2026	MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, CONCRETAMENTE EL ARTÍCULO 12, LA INCLUSIÓN DE LOS ARTÍCULOS 12 <i>BIS</i> , 12 <i>TER</i> , 18 <i>BIS</i> , 21 <i>BIS</i> Y LA ELIMINACIÓN DEL TRANSITORIO AL ARTÍCULO 8.	139



1. 10 de abril de 2026

UNA-SCU-ACUE-105-2026

<https://agd.una.ac.cr/share/s/kkGWMY-oSF--S49kylDisw>



MANUAL DEL SISTEMA DE **GESTIÓN DE CALIDAD** INSTITUCIONAL

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 1 de 137	

PRESENTACIÓN

Desde su nacimiento en 1973, la Universidad Nacional adquirió un compromiso con el mejoramiento de su quehacer y la formación de una cultura institucional orientada a la excelencia, estableciendo las condiciones idóneas para el desarrollo de la acción sustantiva como servicio de valor público constitucionalmente asignado y atención de las funciones universitarias, a partir de la optimización de sus recursos, el fortalecimiento de la infraestructura y de los sistemas de información y comunicación, el mejoramiento de las competencias del personal, la evaluación, la acreditación, la excelencia en la formación profesional integral, cumplimiento de los requisitos en los servicios que se ofrecen y la rendición de cuentas.

La Universidad, conforme a su Estatuto Orgánico, orienta su quehacer institucional mediante una gestión por procesos, así mismo, hace alusión a la transparencia y la excelencia como valores intrínsecos a todos los procesos, las acciones y los productos institucionales. El principio de excelencia se concibe como **“la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en el quehacer académico y la gestión**



institucional.” (Artículo 2, Valores, Estatuto Orgánico, Universidad Nacional, 2015).

Adicionalmente, el Plan de Mediano Plazo Institucional 2023-2027 cuenta con un eje estratégico denominado **“Gestión Universitaria de Calidad e Innovación”**, el cual tiene como objetivo el consolidar el ejercicio pleno de la gestión universitaria con autonomía, calidad, innovación y excelencia, para potenciar su modelo de gobernanza y la realización integral de su acción sustantiva con pertinencia social.

El presente manual tiene como propósito orientar a la comunidad universitaria hacia la coherencia y eficacia de sus procesos, y fortalecer la confianza de la comunidad nacional e internacional, mediante la definición del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, los procesos que lo integran y la articulación de las dimensiones, políticas, objetivos, acciones estratégicas y actividades bajo en enfoque sistémico de mejora continua.

Dr. Jorge Herrera Murillo
 Rector

Dra. Alejandra Gamboa Jiménez
 Rectora Adjunta

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 2 de 136	



1. ANTECEDENTES

Desde su creación en 1973, la UNA asumió un compromiso orientado hacia la mejora continua de su gestión institucional. En este marco, la institución ha promovido una cultura organizacional enfocada en la calidad y la excelencia, creando las condiciones necesarias para el adecuado desarrollo de la acción sustantiva, la generación de valor público y la mejora continua de su quehacer. A continuación, se detallan los principales hitos institucionales en materia de gestión de la calidad:

- **1994:** la cooperación académica establecida entre la UNA y la Leiden Hogeschool de Holanda gestó un proyecto orientado al aseguramiento de la calidad universitaria. En una primera fase, esta iniciativa se implementó de manera experimental como un proyecto piloto en dos unidades académicas, con el objetivo de introducir el tema de la calidad en la oferta docente y generar insumos iniciales para su posterior desarrollo, los resultados obtenidos en esta etapa inicial sirvieron de base para ampliar el alcance de la propuesta y consolidarla en el ámbito institucional. Este proceso se articuló dentro del marco de la denominada Reforma Académica, concebida como un mecanismo para retroalimentar, fortalecer y perfeccionar la oferta de docencia, investigación y extensión, de tal modo, que el aseguramiento de la calidad dejó de ser un ejercicio aislado y se convirtió en un eje transversal de la gestión universitaria, orientado a garantizar la pertinencia, la solidez y la sostenibilidad de las funciones sustantivas de la institución. (Miranda, 2004).
- **1998:** la Universidad Nacional da inicio al proceso de autoevaluación con fines de acreditación, como parte de un esfuerzo institucional sostenido por fortalecer la calidad académica, concebida como un instrumento integral para evaluar y actualizar el quehacer académico conforme a la misión institucional y las tendencias de desarrollo, incorporando avances disciplinarios y fortalezas de la universidad.



2000: A partir de este año y hasta 2004 se desarrolló el proyecto denominado “La Gestión de la Calidad Institucional”, cuyo propósito fue el desarrollo de procesos de mejoramiento de la calidad de los servicios administrativos de apoyo a la academia; lo cual permitió sentar las bases para un modelo de gestión universitaria más integral, en el que la calidad no se limitaba únicamente al quehacer académico, sino que también se extendía a los servicios de apoyo indispensables para su adecuado funcionamiento. (Cedeño y Hernández, 2004).

El precitado proceso se analizó en tres dimensiones: la eficiencia administrativa lograda a través de la modernización de procedimientos internos; la pertinencia académica, al asegurar que dichos servicios respondieran de forma efectiva a las demandas de la

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 3 de 136	

docencia, la investigación y la extensión; y el impacto institucional, al consolidar una cultura de calidad que vinculó a los actores administrativos, estudiantiles y académicos en un mismo horizonte de mejora continua. De esta manera, se configuró un escenario que no solo optimizó los recursos disponibles, sino que también preparó el terreno para la implementación de posteriores reformas académicas de mayor alcance. Este proyecto permitió consolidar la base administrativa y técnica necesaria para gestionar la calidad universitaria, complementándose con la aprobación de las Políticas de Autoevaluación, Mejoramiento y acreditación en la Universidad Nacional (2002) y la declaratoria de prioridad institucional de los procesos de acreditación (2004).



- **2002:** a partir de este momento, la Universidad Nacional se suma a los procesos de acreditación de SINAES y logra sus primeras acreditaciones: tres carreras en 2002, cinco en 2005 y dos en 2006, cubriendo áreas como la Pedagogía, Educación Especial, Matemática, Topografía, Bibliotecología y Medicina Veterinaria, entre otras. Estas acciones consolidaron una cultura de calidad académica que integra la autoevaluación, el aprendizaje institucional y la participación de personas estudiantes, personal de la carrera, personas graduadas y de los contextos laborales, reforzando la legitimidad y pertinencia de las decisiones académicas y universitarias.
- **2005:** durante este año la UNA suma un hito a su historia, al acreditar su primer laboratorio de ensayo, denominado Laboratorio de Análisis Ambiental, de la Escuela de Ciencias Ambientales, cumpliendo los requerimientos de la norma INTE/ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración”. Este laboratorio desarrolla actividades de investigación —además de docencia y extensión— relacionadas con la atención de problemas derivados de la presencia de agentes contaminantes en las diferentes matrices de agua, aire y suelo.
- **2011:** acredita mediante la misma norma INTE/ISO/IEC 17025:2017 el Laboratorio de Metrología, adscrito al Programa de Estudios en Calidad, Ambiente y Metrología (Procame), de la Escuela de Ciencias Ambientales. Dicho laboratorio se encarga de brindar servicios en el área de calibración de instrumentos de medición y patrones de trabajo, asegurando a sus usuarios la trazabilidad de sus mediciones, confiabilidad, confidencialidad y prontitud de sus resultados, así como satisfacer las necesidades de los clientes, las autoridades legales y los organismos que otorgan el reconocimiento.
- **2015:** desde la Vicerrectoría Académica, el M.Ed. Francisco González Alvarado, mediante resolución VA-R-216-2015, constituye el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 4 de 136		



(SIGC-UNA)¹, la Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad (CIGC) la cual tenía a cargo la conducción estratégica del SIGC y se definieron sus funciones. Así mismo, se crea el Comité Técnico para la Gestión de la Calidad (CTGC) el cual tenía como responsabilidad la implementación y gestión operativa del SIGC. Sin embargo, mediante oficio UNA-RA-OFIC-1019-2015, con fecha 7 de setiembre de 2015, la Dra. Luz Emilia Flores Davis, Rectora Adjunta, deja sin efecto la recitada resolución VA-R-2016-2015, con la finalidad de revisar sus alcances y posibles ajustes considerando la entrada en vigor del Estatuto Orgánico (2015).

- **2016:** la Rectoría mediante resolución UNA-R-RESO-377-2016 resuelve iniciar la conformación del Sistema de Gestión de Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA), conocido actualmente como el “Sistema de Gestión de Calidad (SGC UNA), definiendo las competencias y responsabilidades de la Rectoría Adjunta; creando la Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad (responsable de la conducción estratégica del sistema), la Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad (que brinda asesoramiento a la Rectoría Adjunta y su equipo interdisciplinario y valida instrumentos y otras disposiciones generales) y un equipo interdisciplinario (responsable de coordinar la ejecución, dar seguimiento y continuidad a los procesos y acciones que derivan de la articulación, coordinación, seguimiento, evaluación y mejoras en materia de calidad, así como ejecutar los procesos para el diseño y conformación del sistema).
- Igualmente y con el fin de articular e iniciar con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se elaboró el Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021 en el cual se definió el eje 4: Gestión flexible, simple y desconcentrada, donde la acción 4.2 establecía la “Complementación de acciones orientadas a lograr la calidad, mejora continua, simplificación, agilidad y humanización de los procesos de la gestión” y la Meta Estratégica: 4.2.2 “Implementar un sistema de gestión de calidad para la excelencia institucional”.
- **2020:** el 27 de octubre, el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) aprueba el Plan Nacional de la Educación Superior Estatal (PLANES CONARE 2021-2025), el cual integraba cinco ejes estratégicos transversales: calidad y pertinencia, cobertura y equidad, regionalización, internacionalización y sostenibilidad, que incluyen las aspiraciones para el avance del Sistema de Educación Superior Universitario Estatal (SESUE).

¹ Esta iniciativa se propuso diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad Institucional y priorizó el fortalecimiento de los procesos de gestión curricular, autoevaluación y acreditación, gestión de programas, proyectos y actividades académicas, planificación, internacionalización y divulgación de la producción académica.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 5 de 136	

- Así mismo, en ese mismo año, la Rectoría emite la resolución UNA-R-RESO-216-2020 mediante la cual se deroga la resolución UNA-R-RESO-377-2016, antes mencionada; sin embargo, mantiene la delegación a la Rectoría Adjunta de las competencias y responsabilidades para la articulación y coordinación de las acciones institucionales en materia de calidad. Adicionalmente, indica que las acciones de articulación y coordinación institucional en calidad que ejecutará la Rectoría Adjunta se deben enmarcar en los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad, presentado al Consejo Universitario en el año 2018.
- También para este año, la Vicerrectoría de Investigación establece dentro de las metas de su plan operativo apoyar integralmente los procesos de acreditación de cuatro laboratorios de ensayo, que permitieran ampliar el compromiso con la calidad y la mejora continua. Estas metas contribuyen positivamente a la reputación de la Universidad como una institución de investigación de alta calidad. La acreditación es una evidencia de que el laboratorio institucional cumple con la competencia técnica bajo estándares internacionales, asegurando la calidad y consistencia de los resultados de las pruebas y ensayos que realizan, proporcionando una ventaja competitiva de los servicios que prestan a la sociedad o comunidad, siendo un elemento diferenciador respecto a otros laboratorios que no estén acreditados.
- **2021:** mediante el acuerdo UNA-SCU-ACUE-221-2021, el Consejo Universitario aprueba la Política de Calidad, estableciendo el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional (SGC UNA) y el mismo órgano colegiado en abril del 2023, mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-119-2023, aprueba el Plan de implementación de la Política de Calidad: con el fin de promover la calidad en el quehacer de la UNA, culminando con su publicación en la UNA-GACETA N.º1-2025 al 07 de enero de 2025.
- **2022:** Aunado a lo anterior y con el compromiso de continuar con la gestión de calidad, la Asamblea de Representantes aprueba mediante acuerdo UNA-AR-ACUE-009-2022 de fecha 15 de julio de 2022 y publicado en el ALCANCE N° 1 A LA UNA GACETA N° 11-2022 el Plan de Mediano Plazo Institucional 2023-2027, en el cual se establece el Eje 1: Gestión Universitaria de Calidad e Innovación, cuyo objetivo estratégico de largo plazo refiere a “Consolidar el ejercicio pleno de la gestión universitaria con autonomía, calidad e innovación y excelencia en consonancia con lo establecido en el Estatuto Orgánico, para potenciar su modelo de gobernanza y la realización integral de su acción sustantiva con pertinencia social”. A su vez, establece la prioridad estratégica institucional denominada “Sistema de gestión de la calidad para la excelencia” con el objetivo de “Implementar gradualmente el sistema de gestión de la calidad para la excelencia que promueva la

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 6 de 136		



planificación y ejecución orientada a la mejora continua y pertinente de todo el quehacer universitario”.

- Para el segundo semestre, bajo la consigna del compromiso con la calidad y la mejora continua institucional, la UNA dio inicio a un proceso de autoevaluación institucional con miras a la Acreditación Institucional Internacional con la agencia Francesa HCERES, etapa que culminó en marzo 2023 con la entrega del informe de autoevaluación institucional, el cual fue sometido a evaluación por los pares evaluadores externos en mayo del precitado año, lo que permitió que para enero 2024 la UNA fuese notificada del resultado del proceso: la acreditación internacional sin reservas por un periodo de cinco años (rige del 24 de enero de 2024 al 23 de enero de 2029); el Informe de evaluación y resultado se puede visualizar en el sitio web de la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional (www.calidadinstitucional.una.cr).
- **2025:** la Universidad Nacional ejecuta una serie de acciones que orientan la calidad, iniciando mediante el acuerdo UNA-SCU-ACUE-083-2025 del 04 de marzo de 2025, por medio del cual el Consejo Universitario aprueba la nueva versión del Reglamento de Rectoría, Rectoría Adjunta y Vicerrectorías, el cual en su artículo 12 “Competencias de quien ejerce la Rectoría” establece en sus incisos “i) Ejercer la conducción superior de las instancias que tiene adscritas” y “o) Garantizar la gestión de la calidad de los procesos institucionales en su integralidad.”
- Para el mes de marzo, la Vicerrectoría de Investigación mediante resolución UNA-VI-RESO-098-2025, crea el Esquema Interno de Aseguramiento de la Calidad de los Laboratorios de ensayo y calibración de la Universidad Nacional, denominado “Sello UNA Laboratorio”, el cual permite garantizar que los resultados obtenidos sean trazables, confiables y reproducibles asegurando la excelencia del quehacer institucional en los procesos relacionados, así como facilitar la mejora continua, optimizar los recursos y permite que los laboratorios mantengan un desempeño acorde con los estándares internacionales sin depender exclusivamente de la acreditación externa. El Sello UNA Laboratorio se establece como una estrategia integral de aseguramiento de la calidad, proporcionando una estructura progresiva que permite a los laboratorios fortalecer su organización, operatividad y excelencia en los procesos analíticos por medio de tres etapas: Etapa 1 “Sello de Compromiso y Organización”, Etapa 2 “Sello de Consolidación Técnica y Operativa”, y Etapa 3 “Sello de Excelencia y Mejora Continua”.
- Adicional en julio, el Consejo Universitario emite el acuerdo UNA-SCU-ACUE-271-2025 mediante el cual se instruye a la Rectoría a “CREAR LA UNIDAD TEMPORAL GESTORA DE PROCESOS ENCARGADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, POR UN PERIODO MÁXIMO DE DOS AÑOS, LO ANTERIOR

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 7 de 136		

EN EL MARCO DEL ARTÍCULO 34, DEL REGLAMENTO DE RECTORÍA, RECTORÍA ADJUNTA Y VICERRECTORÍAS, A MÁS TARDAR EN AGOSTO DE 2025”. Para la atención de este acuerdo, la Rectoría emite la resolución UNA-R-RESO-401-2025 mediante la cual crea la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional (UGPCI), adscrita a la Rectoría, unidad que tiene a cargo, entre otras funciones, la implementación, ejecución, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional (SGC UNA).

- A partir de septiembre, se definió una estrategia integral de acreditación de carreras en las Sedes y Secciones regionales, que permitirá validar tanto la oferta propia de cada Sede o Sección, como las carreras de unidades académicas impartidas en las regiones del país, asegurando mecanismos claros, consistentes y uniformes de validación en todos los campus donde la UNA imparta las carreras o ejecute parte de su acción sustantiva. La evolución del proceso de la gestión de la calidad institucional ha sentado las bases, para consolidar la cobertura nacional y coherencia institucional, transformando la acreditación en un instrumento estratégico para fortalecer la excelencia, la equidad y la pertinencia social, promoviendo la mejora continua y la consolidación de marcos de excelencia académica y de gestión institucional que responden a los desafíos del entorno educativo y del desarrollo del país.
- Sumado a estas acciones, el 14 de octubre el Consejo Universitario mediante el acuerdo UNA-SCU-ACUE-383-2025, aprueba el Reglamento del Subsistema de Apoyo a la Academia de la Universidad Nacional, el cual establece el marco organizativo y funcional que orienta la manera en que la institución garantiza el respaldo necesario para el desarrollo de sus procesos académicos y misionales. Este subsistema está conformado por un conjunto de procesos administrativos y de gestión que trabajan de forma articulada para fortalecer la labor académica, la formación integral del estudiantado y la calidad institucional, siendo que en el precitado acuerdo también se aprueba el Mapa de Macroprocesos Institucional (UNA-R-MMI-001), que consta de ocho macroprocesos estratégicos, cinco misionales y catorce de apoyo. La finalidad principal es asegurar que las acciones académicas cuenten con los servicios, recursos y apoyos requeridos para su adecuada ejecución, manteniendo coherencia entre la gestión administrativa y las metas académicas de la Universidad. De esta manera, contribuye al cumplimiento de la misión institucional bajo criterios de calidad, pertinencia y mejora continua, consolidándose como pilares esenciales en el fortalecimiento del quehacer universitario. Su publicación se realiza en el Alcance 01, a la UNA GACETA 08-2025 del 17 de octubre de 2025.
- Al mes de diciembre, la UNA registra 45 carreras acreditadas: 38 de grado (SINAES), 3 de posgrado por parte de la ACAP y 4 de posgrado (SINAES). Adicionalmente, 13

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 8 de 136		

carreras incluyendo las impartidas en las Sedes Regionales, se encuentran en proceso de primera acreditación, lo que refleja el avance hacia una cultura de calidad universitaria más inclusiva y equitativa.

2.OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer un marco referencial para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional (SGC-UNA), incluyendo las políticas, objetivos y acciones orientadas a la mejora continua bajo un enfoque sistémico, así como la integración de los subsistemas que lo componen, mediante una gestión por procesos centrada en las necesidades y expectativas de las personas usuarias.



3.ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional es institucional, considerando que este incorpora y articula los subsistemas que representan las dimensiones bajo las cuales interactúan los macroprocesos institucionales.



Para el desarrollo de la acción sustantiva se cuenta con procesos misionales de naturaleza académica ejecutados a nivel de unidades académicas, facultades, centros, sedes y secciones regionales. Estos se coordinan, orientan, asesoran e integran mediante los procesos de gestión académica propios de las instancias de rectoría, a saber: Rectoría, Rectoría Adjunta y Vicerrectorías. Así mismo dirigen y supervisan los procesos de apoyo, de naturaleza administrativa que integran el Subsistema de Apoyo a la Academia.

4.DEFINICIONES

- **ACAP:** Agencia Centroamericana de Acreditación de Posgrados es una asociación civil de beneficio mutuo, de carácter privado de duración indefinida de servicio público, un organismo de integración regional, con participación multisectorial, sin fines de lucro, cuya misión es dar fiabilidad pública de la calidad de la Educación Superior en Centroamérica, a través de la acreditación y reacreditación de programas de postgrado.
- **Autoevaluación:** es una práctica introspectiva que implica mirar hacia adentro y evaluar de manera crítica y objetiva nuestro progreso y desempeño, podemos identificar áreas en las que se ha tenido éxito y aquellas que requieren atención y mejora.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes a un bien o servicio cumple con los requisitos establecidos.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 9 de 136	

- **Dimensión:** ámbito estratégico y estructural del quehacer universitario que concentra condiciones esenciales para asegurar la calidad institucional.
- **Evaluación:** medición del desempeño de un proceso mediante el uso de herramientas cuantitativas o cualitativas, que permite obtener información para proponer acciones de mejora continua.
- **Formulario:** documentos diseñados para dejar evidencia de cómo se ejecuta un procedimiento en forma parcial o total, el cual puede diseñarse en formato físico o electrónico.
- **Gestión por procesos:** enfoque que permite identificar, modelar, diseñar, controlar y mejorar los procesos de una organización para el logro de mayores niveles de eficacia y eficiencia.
- **Grupos de interés o partes interesadas:** persona o grupos de personas, entidades u organizaciones que mantiene un interés directo o indirecto en la toma de decisiones y los resultados obtenidos de la gestión de una institución.
- **Macroprocesos:** conjunto de procesos que interconectados son esenciales para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución. Están compuestos por procesos que ocurren en diferentes ámbitos, involucrando diferentes funciones o posiciones en forma encadenada o paralela, pero tienen cierto grado de similitud.
- **Macroprocesos estratégicos:** Conjunto de procesos de alto nivel que definen el rumbo y la dirección de la organización en concordancia con la planificación estratégica institucional.
- **Macroprocesos misionales:** Conjunto de procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en el cumplimiento de la acción sustantiva, de los objetivos o fines institucionales. Estos procesos son de nivel superior y no forman parte del Subsistema de Apoyo a la Academia.
- **Macroprocesos de apoyo:** Conjunto de procesos administrativos que garantizan y facilitan las condiciones requeridas para el cumplimiento de los macroprocesos misionales en concordancia con los macroprocesos estratégicos.
- **Manual institucional de procesos:** documento que contiene las fichas de procesos y subprocesos, que incluyen el propósito, las entradas y salidas, responsables, variables de desempeño e indicadores de gestión, entre otras, para cada uno de estos.
- **Mapa institucional de macroprocesos:** representación gráfica que identifica y visualiza de forma sistémica los macroprocesos de la institución.
- **Procedimiento:** especifica cada una de las actividades, métodos de trabajo y los mecanismos de control utilizados para llevar a cabo un proceso o parte de este, en el quehacer de la unidad de gestión. Cada procedimiento describe de manera detallada en

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 10 de 136	



qué consiste, qué debe hacerse, quién lo debe ejecutar, sus deberes y responsabilidades, el cómo y cuándo, los controles que debe aplicar, tiempo de ejecución y otros aspectos de orden operativo, en el ámbito definido por la normativa respectiva.

- **Proceso:** conjunto de procedimientos que interactúan entre sí, los cuales transforman elementos de entrada en resultados. Se hace énfasis en el cómo se hacen las cosas; el principio y el fin están claramente identificados. Deben tener proveedores, entradas, recursos, controles, salidas y usuarios de las salidas.
- **Registro:** documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SINAES:** Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior es la institución a la que el Estado costarricense le otorgó la potestad de dar fe pública de la calidad de las instituciones, carreras y programas de educación superior que voluntariamente se sometan a su proceso de evaluación y demuestren el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos.
- **Subproceso:** conjunto de actividades que tiene una secuencia lógica y que cumple propósitos claros, al interno de una unidad de gestión de la organización; se desprende de uno o varios procesos.
- **Subsistema:** Los subsistemas corresponden a conjuntos estructurados de procesos, procedimientos y actividades interrelacionadas, que articulan los macroprocesos de la Universidad. Desde un enfoque basado en la gestión por procesos, los subsistemas permiten comprender a la institución como un sistema integrado, en el que cada proceso contribuye al cumplimiento de un fin o tema específico, alineado con la misión, la visión y los objetivos estratégicos universitarios.
- **Unidades gestoras de procesos:** son unidades administrativas especializadas que se encargan de definir, ejecutar, monitorear y rediseñar los procesos institucionales de manera sistémica.
- **Usuarios internos:** personas académicas, administrativas y estudiantiles pertenecientes a las diferentes unidades ejecutoras de la institución.
- **Usuarios externos:** personas ajenas a la estructura organizativa de la universidad que interactúan con esta y se benefician directa o indirectamente de sus servicios.



5. CONTEXTO
INSTITUCIONAL



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 12 de 136	



Mediante el presente apartado se describe el contexto institucional de la Universidad Nacional, proporcionando una visión integral de su naturaleza, organización y forma de funcionamiento, a su vez, presenta los principales rasgos históricos y estructurales de la institución, su acción sustantiva, los mecanismos de planificación, financiamiento y gestión, así como su misión, visión, principios, valores y fines. Asimismo, se expone el modelo de gobernanza universitaria, los estamentos que conforman la comunidad académica y la organización funcional que sustenta la toma de decisiones y la gestión institucional, como marco de referencia para la comprensión del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1. Naturaleza de la institución y estructura organizativa académica

La UNA es una institución pública de educación superior con autonomía constitucional, creada en el año 1973 mediante la promulgación de la ley 5182, Ley de creación de la Universidad Nacional; es precedida por la Escuela Normal de Costa Rica (1914), dedicada a la formación de maestros, y la Escuela Normal Superior (1968) cuyo compromiso era la formación de profesores de enseñanza media. De ambas instituciones la UNA heredó no solo la infraestructura, sino una cultura pedagógica que determinaría su vocación educativo-docente y humanista. Así como también, la consigna de la UNA de brindar una educación superior de calidad a todos los sectores que conforman la sociedad y brindar mayores oportunidades a los grupos sociales históricamente vulnerabilizados de la población costarricense sigue tan vigente, como en sus orígenes.

En ese contexto, la Universidad desde sus inicios ha tenido el firme propósito de cumplir con su misión a partir de acciones que propicien la transformación de la sociedad y para ello, incorpora procesos de evaluación de resultados, rendición de cuentas y mejoramiento continuo de la gestión universitaria, así como la implementación de acciones diseñadas y ejecutadas para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la institución y en la prestación del valor público constitucionalmente asignado. Define para el cumplimiento de la misión histórica principios, valores y fines que incorporan elementos como la transparencia, la excelencia, la desconcentración, entre otros.

Es institución signataria del Convenio de Coordinación de la Educación Superior en Costa Rica, firmado el 4 de diciembre de 1974, que crea el Consejo Nacional de Rectores (Conare), órgano con personería jurídica otorgada mediante Ley N°6162 que figura como el ente coordinador de la educación superior universitaria estatal de Costa Rica. Este Consejo, con el apoyo de su Oficina

 UNA UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	 RECTORÍA UNIVERSIDAD NACIONAL	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 13 de 136		

de Planificación de la Educación Superior (OPES), se encarga de preparar el Plan Nacional de Educación Superior Universitaria Estatal (PLANES) tomando en cuenta los lineamientos que establecen el plan nacional de desarrollo y el plan nacional de ciencia, tecnología e innovación vigentes, así como las aspiraciones y condiciones de las instituciones que lo conforman. El PLANES tiene una vigencia de cinco años y es evaluado anualmente.



La UNA se organiza en ocho campus universitarios distribuidos de la siguiente manera: tres en la región Central, específicamente en Heredia se cuenta con los campus Omar Dengo y Benjamín Núñez donde se ubican 32 escuelas y 10 institutos y en Alajuela se ubica el Campus Sede Interuniversitaria Alajuela, a su vez, dos en la región Brunca (Coto y Pérez Zeledón); dos en la región Chorotega (Liberia y Nicoya); uno en la Región Huetar Norte (Sarapiquí).

Figura 1. Campus universitarios de la Universidad Nacional, Costa Rica.



Nota: Realizado por la Oficina de Relaciones Públicas, UNA.

La UNA dispone de cinco facultades y tres centros, que son instancias universitarias encargadas de coordinar y articular la acción sustantiva, integradas por unidades académicas que desarrollan el ámbito disciplinario o interdisciplinario, agrupadas por criterios de afinidad, complementariedad o compatibilidad. Estos son:

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 14 de 136	

- **Facultad de Filosofía y Letras (FFL):** sistematiza y promueve un nuevo saber humanístico, desde aproximaciones analíticas y dinamizadoras en el campo de las letras, la filosofía, el lenguaje y la cultura, busca contribuir a la promoción de la equidad, la justicia, el reconocimiento de las diversidades y la construcción de una cultura basada en la libre y solidaria convivencia. Conformada por las siguientes unidades académicas:



 - Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje.
 - Escuela de Filosofía.
 - Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.
 - Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión.
 - Instituto de Estudios Latinoamericanos (IDELA).
 - Instituto de Estudios de la Mujer (IEM).

- **Facultad de Ciencias Sociales (FCS):** propicia el desarrollo humano de manera integral, equitativa e incluyente, mediante el diálogo de saberes, la interdisciplinariedad, el pensamiento crítico y el compromiso social. La conforman las siguientes unidades académicas:



 - Escuela de Administración.
 - Escuela de Economía.
 - Escuela de Historia.
 - Escuela de Psicología.
 - Escuela de Relaciones Internacionales.
 - Escuela de Secretariado Profesional.
 - Escuela de Sociología.
 - Escuela de Planificación y Promoción Social.
 - El Instituto de Estudios Sociales de Población (IDESPO).
 - Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE).

- **Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (FCEN):** aporta al desarrollo sustentable a través de la producción de conocimiento y la formación de profesionales, priorizando el acompañamiento a los sectores sociales en condición de mayor vulnerabilidad. La FCEN está constituida por 6 unidades académicas:

 - Escuela de Ciencias Biológicas.
 - Escuela de Informática.
 - Escuela de Matemática.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 15 de 136	

- Escuela de Química.
 - Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia.
 - Departamento de Física.
- **Facultad de Ciencias de la Tierra y Mar:** genera, socializa y transfiere conocimientos en materia de salud humana, ambiente, ordenamiento del territorio, información geoespacial, producción agropecuaria y forestal, conservación y manejo de recursos naturales, salud humana, monitoreo de amenazas, variabilidad climática, gestión de riesgos ambientales y ocupacionales. Cuenta con 3 unidades académicas y 5 institutos especializados:
 - Escuela de Ciencias Geográficas (ECG).
 - Escuela de Ciencias Agrarias (ECA).
 - Escuela de Ciencias Ambientales (EDECA).
 - Centro de Investigaciones Apícolas Tropicales (CINAT).
 - Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas (IRET).
 - Instituto Internacional de Conservación y Manejo de Vida Silvestre (ICOMVIS).
 - Instituto de Investigaciones y Servicios Forestales (INISEFOR).
 - Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica (OVSICORI).
 - **Facultad de Ciencias de la Salud (FCSA):** genera conocimiento y forma profesionales en Ciencias Veterinarias y en Ciencias del Movimiento Humano, con una sólida formación humanista y conciencia social, para el abordaje integral de los problemas, con el fin de contribuir a la salud humana, animal y a la sustentabilidad eco-social. Está conformada por 2 unidades académicas:
 - Escuela de Medicina Veterinaria.
 - Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida.
 - **Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE):** promueve el desarrollo de procesos de investigación, reflexión y análisis acerca del liderazgo y su interacción con los procesos educativos en los ámbitos nacional y regional. Además, contribuye en el desarrollo integral de las personas en procesos de docencia, investigación y extensión. Esta organizado en 4 divisiones y un instituto:
 - División de Educación Básica (DEB)
 - División de Educación Rural (DER)
 - División de Educación para el Trabajo
 - División de Educología

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 16 de 136	



- Instituto de Estudios Interdisciplinarios de la Niñez y Adolescencia (INEINA).

- **Centro de Investigación, Docencia y Extensión Artística (CIDEA):** enfatiza en los campos de investigación, extensión y producción artístico-académica, mediante la articulación entre diferentes áreas del conocimiento, lo que le permite contribuir al desarrollo social y cultural. Está conformado por cuatro escuelas:
 - Escuela de Arte Escénico
 - Escuela de Arte y Comunicación Visual
 - Escuela de Danza
 - Escuela de Música



- **Centro de Estudios Generales (CEG):** desde sus orígenes fue concebido como el núcleo pedagógico de la universidad, para formar estudiantes en las humanidades tradicionales: filosofía, historia y literatura, así como en ciencias básicas, pedagogía, investigación y extensión. Promueve la formación integral del estudiantado, a través de la apropiación de valores como respeto, tolerancia, compromiso de la juventud universitaria hacia la búsqueda de justicia y libertad, en los ámbitos nacional, regional e internacional. No cuenta con unidades académicas inscritas.

- **Sede Regional Chorotega:** genera, comparte y difunde conocimiento de una forma humanista, crítica, creativa y comprometida con el desarrollo humano, todo ello mediante la docencia, la investigación, la extensión y otras formas de producción para el bienestar de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, mantiene la visión de ser un centro académico líder reconocido por su excelencia, programas académicos flexibles, humanistas y por su vocación para atender a las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad. Se proyectará a la sociedad mediante la investigación y la extensión en temas estratégicos de interés regional y global, con una docencia pertinente y de alta calidad; y una vinculación internacional prioritariamente en el ámbito latinoamericano.

- **Sede Regional Brunca:** forma profesionales críticos, humanistas y creativos, que desarrolla la acción sustantiva universitaria de manera articulada en la construcción de una sociedad justa, equitativa e inclusiva; orientada hacia los sectores sociales menos favorecidos, en respuesta al entorno regional, nacional e internacional, sobre la base de la excelencia y la participación democrática, su visión es ser referente de la educación pública universitaria en la Región Brunca, en la generación de estrategias de desarrollo integral, sustentable, humanístico, articuladas institucional e interinstitucionalmente.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 17 de 136	

- **Sección Regional Huetar Norte y Caribe:** ubicada en el distrito de Horquetas del cantón más grande de la provincia de Heredia, Sarapiquí; creada para formar profesionales integrales mediante la docencia, investigación, extensión y producción con el fin de contribuir al desarrollo sustentable de la Región Huetar Norte y Caribe, mantiene la visión de ser una instancia académica que incide en el desarrollo socioeconómico de la región y del país, al ofrecer a la sociedad respuestas a sus problemas sustantivos mediante procesos dialógicos con sus actores sociales; con una oferta académica actualizada, oportuna, pertinente, flexible y de excelencia; y una gestión autónoma, transparente y con proyección social.
- **Sección Regional Central- Occidente:** creada bajo el nombre Sede Interuniversitaria de Alajuela (SIUA), con el objetivo de impactar la región de Alajuela en forma positiva en el desarrollo académico y profesional de sus habitantes.
- **Fincas Experimentales:**
 - **Estación de Biología Marina Juan Bertoglia Richards, Puntarenas:** centro de investigación, extensión y producción que genera pautas para el aprovechamiento sostenible de los recursos marino-costeros y la formación de profesionales con conocimientos en la sostenibilidad de dichos recursos, comprometidos científica, ética y moralmente, con el fin de responder eficazmente a las necesidades de desarrollo en las áreas marino-costeras en armonía con el medio ambiente.
 - **Estación Nacional de Ciencias Marino-Costeras (Ecmar), Puntarenas:** instancia de servicio, de proyección académica y de extensión, pertenece a la Escuela de Ciencias Biológicas de la Universidad Nacional. Su propósito es facilitar su infraestructura para la ejecución de programas, proyectos y actividades en el campo de las ciencias marinas y costeras, educativas en general, en el desarrollo de alternativas de producción y de carácter integral. Además, el de facilitar el vínculo entre las instituciones y las comunidades de la zona costera en los procesos de promoción e implementación de programas de desarrollo integral y generar el ambiente propicio para que los usuarios puedan realizar adecuadamente sus trabajos en las áreas de investigación, docencia, extensión y capacitación.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 18 de 136	

- **Finca Experimental Santa Lucía, Heredia:** recurso en la formación de Profesionales en Ingeniería agronómica y otras carreras de la UNA con una orientación de protección al medio ambiente. Facilita el desarrollo de los proyectos de investigación y extensión de la Escuela de Ciencias Agrarias y comercializa los productos generados de la docencia e investigación para retroalimentar su funcionamiento.
- **Finca Breña Mora:** un espacio para crear propuestas innovadoras entre la académica y los actores del sistema nacional de ciencias, tecnología y emprendimiento, que materialicen en proyectos con alto potencial innovador y de transferencia para la sociedad costarricense. Se encuentra gestionada por la Vicerrectoría de Extensión y la Oficina de Transferencia de Conocimiento y Vinculación Externa (OTVE). La meta es lograr que sea un punto de encuentro y articulación de la acción sustantiva mediante la inter, multi y transdisciplinariedad del diálogo de saberes entre los actores de la academia, el estados y sector privado.



5.2. Misión Institucional

La UNA es una institución de educación superior estatal que forma profesionales de manera integral, genera y socializa conocimientos, con lo cual contribuye a la transformación de la sociedad hacia planos superiores de bienestar social, libertad y sustentabilidad. La misión histórica se concreta mediante acciones tales como la docencia, la investigación, la extensión social y la producción. Todas ellas derivan de un quehacer innovador, oportuno y con pertinencia social, que procura el diálogo entre las diferentes disciplinas, con una visión prospectiva.

La comunidad universitaria tiene una participación efectiva, en el quehacer institucional; y en la gestión de la calidad y pertinencia se evidencian mediante la transparencia y la rendición de cuentas ante sí misma y ante la sociedad costarricense. La universidad es necesaria en cuanto contribuye con un modelo de desarrollo integral e incluyente, con atención especial para las personas en condición de vulnerabilidad, en armonía con la naturaleza y conforme a las relaciones de cooperación equitativas y pacíficas.

5.3. Visión Institucional

La UNA será reconocida en América Latina y El Caribe por su excelencia académica, innovación, y proyección social, en los ámbitos local, nacional, regional e internacional. Sus

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 19 de 136	

estudiantes se caracterizan por poseer una formación humanística integral y conocimientos, destrezas y habilidades acordes con las necesidades de la sociedad.

La oferta académica es actualizada, pertinente, de calidad, flexible y rigurosa; responde a las áreas estratégicas de conocimiento y a procesos de articulación académica; la gestión institucional será autónoma, ágil y simple, para facilitar la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas.

5.4. Principios Institucionales

El Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, establece en el artículo 1 los principios institucionales, los cuales se visualizan a continuación:

Figura 2 Principios Institucionales de la Universidad Nacional





NOTA: Elaboración propia, Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, basada en Estatuto Orgánico UNA.

5.5. Valores Institucionales

El artículo 2 del Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, establece los valores institucionales, los cuales se visualizan a continuación:

Figura 3 Valores institucionales de la Universidad Nacional

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 20 de 136	



NOTA: Elaboración propia, Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, basada en Estatuto Orgánico UNA

5.6. Fines Institucionales

A su vez el artículo 3 del Estatuto Orgánico, establece los fines institucionales, mismos que se detallan a continuación:



Figura 4 Fines Institucionales de la Universidad Nacional



NOTA: Elaboración propia, Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, basada en Estatuto Orgánico UNA

5.7. Acción Sustantiva en la UNA

En el ámbito académico, la UNA cuenta con 73 grados con 148 titulaciones, 64 posgrados, de ellos 6 correspondiente a doctorados, algunos de los grados o posgrados cuentan con acreditación nacional o internacional. Estos se imparten en todas las áreas del saber definidas por el Manual de Frascati.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 21 de 136		

La acción sustantiva de la UNA se organiza en programas, proyectos y actividades académicas que constituyen las formas concretas de articular docencia, investigación, extensión y producción. En conjunto representan un modelo organizativo que favorece la interrelación de las áreas sustantivas y asegura que la acción universitaria tenga pertinencia, calidad e impacto social. En adelante sus definiciones:

- Los programas son unidades estratégicas de carácter integral que permiten abordar problemas considerados prioritarios para la institución, mediante la integración sistemática de proyectos y actividades; pueden ser disciplinarios o interdisciplinarios y cuentan con recursos humanos y físicos de las unidades académicas o de instituciones asociadas, lo que les otorga un carácter articulador y estratégico.
- Los proyectos se entienden como un conjunto de actividades programadas en un tiempo determinado y orientadas a alcanzar objetivos específicos. Pueden ser disciplinarios, multidisciplinarios o interdisciplinarios, y se constituyen como las unidades operativas de los programas. A través de los proyectos se materializan los procesos de generación de conocimiento, innovación y vinculación con la sociedad, articulando la labor académica en función de resultados concretos y de impacto social.
- Las actividades académicas corresponden a acciones puntuales o continuas que, sostienen y complementan el desarrollo de proyectos y programas. Estas permiten alcanzar metas específicas y sirven de apoyo a procesos institucionales, de manera que contribuyen a los objetivos de mayor jerarquía dentro de la gestión académica.

A diciembre 2025, en la universidad se desarrollan 778 Proyectos, Programas y Actividades Académicas activos, con impacto en todas las regiones del país, con fuerte presencia en ciencias naturales, ciencias sociales, humanidades y ciencias agropecuarias, abarcando desde iniciativas de investigación científica, innovación tecnológica y conservación ambiental, hasta proyectos de carácter social, cultural y educativo, y asegurando así que la universidad tenga un impacto tangible tanto en el ámbito nacional como regional. (Sistema de Información Académica, 2025).

Para apoyar la ejecución de sus programas de estudio y de los PPAA, a diciembre 2025, la UNA cuenta con 108 laboratorios cuya actividad principal es la investigación, tal como ya se indicó algunos de ellos certificados o en proceso de implementación de normas nacionales e

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 22 de 136	

internacionales de calidad. Estos tipificados según la naturaleza de los servicios científicos, 98 son de ensayo, 1 de calibración y 9 de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estos laboratorios abarcan varias áreas del conocimiento, incluyendo las ciencias naturales, exactas, ambientales, marinas y agropecuarias. Entre sus principales especialidades se destacan: la biología molecular, genética, microbiología, bioinformática aplicada, ecotoxicología, toxicología, química orgánica, industrial y marina, hidrología, geociencias, así como el análisis ambiental, conservación biológica y bioprocesos industriales. Asimismo, se desarrollan investigaciones en manejo de vida silvestre, patología, ecología marina, oceanografía, manejo de pesquerías, fitoplancton y floraciones algales, además de líneas emergentes en tecnologías de información, simulación computacional y biotecnología aplicada. Esta diversidad temática conforma la infraestructura que fortalece la capacidad institucional de la UNA para generar conocimiento, impulsar la innovación, ofrecer soluciones sostenibles al país e impactar el desarrollo de Costa Rica e incluso de la comunidad internacional que requiera los servicios.

Esta diversidad temática conforma la infraestructura que fortalece la capacidad institucional de la UNA para generar conocimiento, impulsar la innovación, ofrecer soluciones sostenibles al país e impactar el desarrollo de Costa Rica e incluso de la comunidad internacional que requiera los servicios.

Asociado a esto, se cuenta con un Sistema de Bibliotecas y Centros de Información, el cual está conformado por 18 bibliotecas de las cuales 11 son especializadas y 7 de carácter general, distribuidas en sus distintas sedes, secciones, campus y facultades².



En cuanto a la producción académica esta es significativa, con más de 10,000 artículos publicados y 26 revistas indexadas en sistemas internacionales como Redalyc, Scopus y SciELO, y un Repositorio Académico Institucional (RAI) digital de acceso abierto que favorece la divulgación y preservación de los resultados del quehacer académico.

5.8. Gobernanza de la UNA

5.8.1. Estamentos que integran la comunidad universitaria

Es importante destacar que la UNA conforma una comunidad que, en el ejercicio de su autonomía, se rige por principios democráticos en la toma de decisiones. Esta comunidad está integrada por los estamentos: académico, estudiantil y administrativo, los cuales participan

² Para más información: <https://www.siduna.una.ac.cr/index.php>

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 23 de 136	

directamente en el gobierno universitario, considerando los criterios de representación que cada estamento tiene conforme con el estatuto vigente.

- **Personas estudiantes regulares**

Son aquellas matriculadas en un plan de estudios conducente a un título universitario. Es participante medular de la acción sustantiva, en procura de su formación integral. La universidad establece, en la normativa correspondiente, otras categorías de estudiante, según el vínculo convenido con la institución. (Estatuto Orgánico, 2015)

Al 2024 la población estudiantil asciende a 18.478 personas, de las cuales el 55,77% son mujeres y el 44,23% hombres (Departamento de Registro, 2025³).

El modelo de admisión garantiza el acceso a estudiantes de todo el país; un 49% proviene de fuera de la región central y un 29% de cantones con bajo o muy bajo índice de desarrollo. La mayoría procede de colegios públicos costarricenses (85%) y más de la mitad del estudiantado es becado, alcanzando una cobertura de hasta el 93% en los campus regionales. Los servicios de apoyo estudiantil incluyen becas socioeconómicas, conectividad, atención psicológica, orientación vocacional, programas artísticos y deportivos, así como servicios de salud.

- **Personal Académico**



Es el responsable de dirigir, coordinar y ejecutar la acción sustantiva de la Universidad, en consonancia con los principios, valores y fines que rigen a la Universidad Nacional según el Estatuto Orgánico, además actúa con la eficiencia, el compromiso y la disposición de servicio que imponen los procesos institucionales. La institución cuenta con un total de 3.962 personas trabajadoras, de las cuales el 54,37% corresponde a personal académico.

- **Personal Administrativo**

Es el encargado de brindar servicios profesionales, técnicos y operativos óptimos y oportunos para apoyar el cumplimiento de la acción sustantiva de la Universidad. Actúa con la eficiencia, el compromiso y la disposición de servicio que imponen los procesos institucionales. El 45,63% del personal, corresponder administrativo (Portal de Datos Abiertos de UNA, 2025).

³ [Estadísticas Estudiantiles Universidad Nacional de Costa Rica](#)





	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 24 de 136	

El total de personas trabajadoras corresponde a 3.962 de los cuales el 51% corresponde a mujeres frente a un 49% de hombres, lo que evidencia una participación significativa de las mujeres en la vida académica y administrativa de la institución.

5.8.2. Modelos de gobernanza



La UNA cuenta con un sistema de gobernanza estructurado en tres modelos complementarios que garantizan la participación democrática, la transparencia y eficiencia institucional. Estos modelos de: Gobierno, gestión académica y administrativo establecen la distribución de responsabilidades, obligaciones, las jerarquías y los mecanismos de toma de decisiones dentro de la institución. Cada uno integra órganos colegiados y autoridades que aseguran el cumplimiento de los fines académicos, científicos y administrativos de la institución, promoviendo la rendición de cuentas, transparencia y la participación de la comunidad universitaria. A continuación, se presenta una explicación detallada de cada modelo y su integración:

1. **Modelo de Gobierno:** está compuesto por las asambleas, como instancias de definición de metas, fines y orientaciones, mediante el ejercicio participativo y democrático, y la rendición de cuentas.
 - **Asamblea Universitaria:** Es la máxima instancia institucional. Decide por medio de referéndum y sus resoluciones son soberanas, finales y de cumplimiento obligatorio. Resuelve, de modo participativo, por votación universal y secreta, de acuerdo con los porcentajes fijados para los estamentos académico, administrativo y estudiantil. Integrada por:
 - o El personal académico en propiedad y el personal académico no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo. En conjunto corresponden al sesenta por ciento (60%) de la integración de la asamblea.
 - o El personal administrativo en propiedad y el personal administrativo no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo. En conjunto corresponden al quince por ciento (15%) de la integración de la asamblea, mediante voto universal ponderado.
 - o La representación estudiantil correspondiente al veinticinco por ciento (25%) de la integración de la asamblea, electa mediante el procedimiento establecido en el Estatuto Orgánico de la Federación de Estudiantes de la Universidad Nacional (FEUNA).

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 25 de 136		



- **Asamblea de Representantes:** Órgano colegiado superior universitario que define las políticas institucionales de mediano plazo. Es la instancia de rendición de cuentas de autoridades superiores como la Rectoría, el Consejo Universitario y del Consejo Académico (Consaca). Está subordinado a la Asamblea Universitaria e integrado por:
 - o Quienes ostentan los cargos de dirección de unidad académica y aquellos puestos de dirección homólogos a este, que se constituyan por reglamento en las sedes regionales. En conjunto corresponden al sesenta por ciento (60%) de la integración de la Asamblea.
 - o Representantes administrativos en una cantidad equivalente al quince por ciento (15%) de la integración de la Asamblea, que se seleccionan en concordancia con la normativa que apruebe este estamento.
 - o La representación estudiantil en una proporción equivalente al veinticinco por ciento (25%) de la integración de la asamblea, en concordancia con la normativa que apruebe este sector.

- **Congreso Universitario:** Es un órgano colegiado de reflexión y orientación que impulsa el desarrollo institucional en cuanto a normativa, políticas y planes de largo plazo de la universidad. Lo convoca ordinariamente cada cinco años una comisión organizadora designada por el Consejo Universitario, conforme con el reglamento correspondiente. La normativa interna de funcionamiento del Congreso será propuesta por la comisión organizadora y aprobada por el plenario. El Congreso Universitario se integra por:
 - o El personal académico en propiedad y el personal académico no propietario que cuente con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo. Corresponde al sesenta por ciento (60%) de la integración de la Asamblea Universitaria.
 - o El personal administrativo en propiedad y el personal administrativo no propietario que cuente con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo. Corresponde al quince por ciento (15%) de la integración de la Asamblea Universitaria. Su participación se define conforme con el voto universal y ponderado.
 - o La representación estudiantil corresponde al veinticinco por ciento (25%) de la integración de la Asamblea Universitaria y será escogida por la Feuna según su propia normativa.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 26 de 136	



- **Asamblea Plebiscitaria de Facultad, Centro y Sede:** Cada facultad, centro y sede contarán con una asamblea plebiscitaria encargada de elegir, o por causas justificadas destituir, a quienes ejercen los cargos de decanatura o vice decanatura, así como levantar requisitos según lo dispuesto en el artículo 91 del Estatuto Orgánico. La asamblea plebiscitaria de facultad, centro o sede está integrada por:
 - o El personal académico nombrado en propiedad de la respectiva facultad, centro o sede y el personal académico no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo. La persona que ocupe el puesto de la decanatura, vicedecanatura, dirección y subdirección de unidades académicas, todos ellos por el ejercicio de sus cargos. En conjunto corresponden al sesenta por ciento de la integración de la asamblea.
 - o El personal administrativo en propiedad en la respectiva facultad, centro o sede y el personal administrativo no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo y quien ocupe la dirección ejecutiva, por el ejercicio de su cargo. En conjunto corresponden al quince por ciento de la integración de la asamblea.
 - o La representación estudiantil, correspondiente al veinticinco por ciento del total de la integración de la asamblea, electa mediante el procedimiento establecido en el Estatuto de la Feuna.

- **Asamblea de Facultad, Centro y Sede:** Es el órgano colegiado encargado de tomar decisiones estratégicas para el adecuado funcionamiento del quehacer académico y administrativo. Será presidida por la persona que ocupa el puesto de la decanatura. Se integra de la siguiente forma:
 - o La persona decana, quien la preside, y la persona vicedecana, por el ejercicio de sus cargos.
 - o Las personas directoras de unidades académicas, por el ejercicio de sus cargos.
 - o El personal académico nombrado en propiedad de la respectiva facultad, centro o sede, y el personal académico no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo.
 - o La representación del personal administrativo de la respectiva facultad, centro o sede. Deben ser funcionarios en propiedad o no propietarios con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo.
 - o La representación estudiantil, cuando corresponda, equivalente al veinticinco por ciento del total de la integración de la asamblea. La designación de sus representantes se hará conforme con el Estatuto de la Feuna.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 27 de 136	

- **Asamblea Plebiscitaria de Unidad Académica:** Cada unidad académica contará con una asamblea plebiscitaria encargada de elegir, y por causas justificadas destituir, a quienes ejercen los cargos de director o subdirector, así como levantar requisitos según lo dispuesto en el artículo 91 del Estatuto Orgánico. Está integrada por:
 - o El personal académico nombrado en propiedad de la unidad y el personal académico no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo y el director y subdirector, por el ejercicio de sus cargos. En conjunto corresponden al sesenta por ciento de la integración de la asamblea.
 - o El personal administrativo en propiedad de la unidad y el personal administrativo no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar en la institución en una jornada de tiempo completo y quien ocupe la asistencia administrativa de unidad, por el ejercicio del cargo. En conjunto corresponden al quince por ciento de la integración de la asamblea.
 - o La representación estudiantil, correspondiente al veinticinco por ciento del total de la integración de la asamblea, electa mediante el procedimiento establecido en el Estatuto de la Feuna.

- **Asamblea de Unidad Académica:** Es el órgano colegiado encargado de tomar decisiones estratégicas para el adecuado funcionamiento del quehacer académico y administrativo. Será presidida por la persona que ejerza la dirección. Estará integrada por:
 - o La persona directora, quien la preside, y la personas subdirectora, por el ejercicio de sus cargos.
 - o Los miembros del consejo de unidad, por el ejercicio de sus cargos.
 - o El personal académico nombrado en propiedad de la unidad y el personal académico no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo.
 - o La representación del personal administrativo. Deben ser funcionarios en propiedad de la unidad o no propietarios con al menos cinco años consecutivos de laborar en la institución en una jornada de tiempo completo.
 - o La representación estudiantil, cuando corresponda, equivalente al veinticinco por ciento del total de la integración de la asamblea. Su designación se hará conforme al Estatuto de la Feuna.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Página 28 de 136			



- **Asamblea de Académicos** Es el órgano colegiado de reflexión y diálogo que orienta el desarrollo académico de la unidad. Sus acuerdos son de consideración obligada para la asamblea de unidad y el consejo de unidad. Será presidida por la persona que ejerza la dirección. La asamblea de académicos está integrada por:
 - o El personal académico nombrado en propiedad.
 - o La persona directora y subdirectora, por el ejercicio de sus cargos.
 - o El personal académico no propietario con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo tendrá derecho a participar con voz y voto, excepto cuando se conozcan y decidan los concursos por oposición.
 - o El personal académico no propietario, no incluido en el inciso anterior, tendrá derecho a participar con voz, excepto en los procedimientos de resolución de concursos por oposición.

- **Asamblea de SEPUNA:** Es el órgano de definición y orientación del Sistema, y estará integrada por los miembros del Consejo Central de Posgrados (CCP), por los coordinadores de los posgrados y por la respectiva representación estudiantil. Será presidida por la presidencia del CCP.



- 2. **Modelo de Gestión Académica:** se constituye mediante consejos, cuyos integrantes son nombrados o destituidos por las asambleas, conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto.

- **Consejo universitario:** Es el órgano colegiado superior que dirige, orienta y decide la política general universitaria y es el garante de la unidad e identidad institucionales. Integran el Consejo Universitario:
 - o La persona rectora.
 - o Seis personas funcionarias académicas, de las cuales una procede de las sedes regionales.
 - o Dos personas funcionarias administrativas.
 - o Tres personas estudiantes, electos según lo establece el Estatuto de la Feuna.

- **Consejo académico:** Es el órgano colegiado superior responsable en materia académica, encargado de aprobar la normativa relacionada con la materia, así como de coordinar, articular y orientar el quehacer académico general en la UNA. Estará integrado por:



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 29 de 136	

- La persona rectora adjunta, quien preside.
 - Las personas decanas.
 - La persona vicerrectora de Vida Estudiantil.
 - La autoridad superior del Sistema de Estudios de Posgrado (Sepuna).
 - La autoridad superior de las Secciones Regionales y de las Sedes Interuniversitarias, las cuales participarán con voz, pero sin voto.
 - La representación estudiantil correspondiente al veinticinco por ciento de la integración de este órgano colegiado, electa según lo establece el Estatuto de la Feuna.
- **Consejo de Facultad, Centro o Sede:** es el órgano colegiado responsable de decidir integralmente sobre el desarrollo de la acción sustantiva de las unidades académicas que conforman la facultad, centro o sede.
- Está constituido por los respectivos titulares de los cargos de decanatura, quien preside, vicedecanatura, personas directoras de unidad académica, quien ejerza la dirección ejecutiva y la representación estudiantil correspondiente.
- **Consejo de Unidad Académica:** instancia responsable de la gestión académica de la unidad. Son miembros del consejo de unidad académica:
- La persona directora de la unidad, quien preside.
 - La persona subdirectora.
 - La persona que ejerce la asistencia administrativa.
 - La representación académica designada por la asamblea de académicos.
 - La representación estudiantil, cuando corresponda.
- **Consejo Central de Posgrados:** Es el órgano coordinador del Sistema de Estudios de Posgrado (SEPUNA). Las decisiones del CCP con vinculantes y de acatamiento obligatorio para las partes integrantes del Sepuna, siempre y cuando no atenten contra la misión, principios, objetivos y el ordenamiento jurídico de la Universidad Nacional.
- Está integrado por seis miembros, tres electos por la Asamblea de Estudios de Posgrados, dos personas integrantes nombradas por Consaza, y la persona vicerrectora de investigación.
3. **Modelo Administrativo:** cuyos responsables, electos democráticamente son en su orden jerárquico, la persona que ocupa el cargo de rectoría y rectoría adjunta, las decanaturas de facultad, centro y sede regional y las direcciones y subdirecciones de unidad académica y

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 30 de 136	

secciones regionales. Además, integra un conjunto de órganos desconcentrados que complementan esa estructura, así como un sistema de apoyo administrativo al servicio del desarrollo de la acción sustantiva.

- **Persona Rectora:** la persona que ejerce la Rectoría es la autoridad académica y administrativa de más alta jerarquía ejecutiva de la universidad, de la cual es su representación oficial permanente. Está a cargo de dirigir y promover una gestión fundamentada en los principios, valores y fines de la UNA, para garantizar la marcha armoniosa y eficiente de la institución.
- **Persona rectora adjunta:** la persona que ejerza la Rectoría Adjunta es electa por la Asamblea Universitaria juntamente con la persona que ocupe la Rectoría. Desempeña funciones ejecutivas propias y aquellas que le sean delegadas por la Rectoría, asumiendo con esta la corresponsabilidad en la rendición de cuentas. Quien ocupe el cargo de la Rectoría Adjunta debe cumplir con los mismos requisitos establecidos para el cargo de Rectoría.
- **Persona vicerrectora:** es una autoridad universitaria de nivel superior, que ejerce funciones de conducción en ámbitos específicos (docencia, investigación, extensión, vida estudiantil y administración de la universidad). Colabora directamente con la persona rectora en la dirección y administración institucional, debe cumplir con los mismos requisitos establecidos para quienes ocupen la rectoría y la rectoría adjunta; su designación está regulada por el Reglamento de Rectoría, Rectoría Adjunta y Vicerrectorías, siendo su nombramiento a discreción de la persona en el cargo de la Rectoría, por un período coincidente con el de su gestión.
- **Presidencia del Consejo Central de Posgrado (CCP):** Persona funcionaria designada de entre los miembros del CCP, mediante mayoría absoluta, y ejercerá sus funciones por un periodo de un año, con posibilidad de reelección. En el marco del CCP, le corresponde convocar y presidir las sesiones, velar por el cumplimiento de los acuerdos, presentar el presupuesto, administrar los recursos y nombrar al personal administrativo del Consejo.
- **Decanatura:** la persona que ejerza la decanatura es la autoridad superior de la facultad, centro o sede, electa por la asamblea plebiscitaria respectiva. Debe cumplir con los mismos requisitos establecidos para el cargo de Rectoría.
- **Vicedecanatura:** la persona que ejerza la vicedecanatura es electa por la asamblea plebiscitaria de facultad, centro o sede, junto con la persona que ocupe la decanatura. Desempeña funciones propias y aquellas que le sean delegadas, asumiendo con esta la corresponsabilidad de la gestión y la rendición de cuentas.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 31 de 136	

- **Dirección de Unidad Académica:** la persona que ejerza la dirección de la unidad académica es la autoridad superior responsable de dirigir la gestión académica y administrativa de la unidad.
- **Subdirección de Unidad Académica:** la persona que ejerza la subdirección de la unidad académica es electa por la asamblea plebiscitaria de la unidad académica, junto con la persona que ocupe la dirección. Desempeña funciones propias y aquellas que le sean delegadas, asumiendo con esta la corresponsabilidad de la gestión y la rendición de cuentas. Quien ocupe el cargo de subdirección debe cumplir con los mismos requisitos establecidos para la dirección.

- **Vicerrectorías**

Son las instancias que, en el quehacer institucional, tienen la responsabilidad de coordinar, asesorar, integrar y formular la acción sustantiva, así como gestionar y promover procesos innovadores propios de su ámbito de competencia, según los Planes y propuestas de la rectoría y los suyos propios, en coordinación con otras instancias universitarias. La Universidad Nacional (UNA) cuenta con las siguientes instancias, definidas en el Reglamento de la Rectoría, la Rectoría Adjunta y las Vicerrectorías:

- **Vicerrectoría de Docencia:** orienta y coordina la labor docente universitaria. Impulsa procesos de gestión académica y administrativa que aseguren la pertinencia, la innovación y la excelencia de la enseñanza superior, considerando las tendencias actuales, las necesidades del entorno y las áreas emergentes. Su propósito es promover la formación de profesionales integrales y humanistas que contribuyan al desarrollo social, económico, ambiental, político y cultural del país, en plena coherencia con los principios y valores institucionales.
- **Vicerrectoría de Investigación:** orienta la investigación universitaria y promueve la generación y circulación del conocimiento, atendiendo las tendencias actuales, las necesidades del entorno y las áreas emergentes. Su labor busca aportar al desarrollo social, económico, ambiental, político y cultural del país, en coherencia con los valores, fines y principios establecidos institucionalmente.
- **Vicerrectoría de Extensión:** promueve la construcción de conocimiento mediante el diálogo de saberes con las comunidades y personas interlocutoras, a partir de problemáticas, necesidades y oportunidades identificadas conjuntamente con las regiones y los territorios. Su finalidad es aportar al desarrollo social, económico,

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 32 de 136	

ambiental, político y cultural, en coherencia con los valores, fines y principios institucionales.

- **Vicerrectoría de Vida Estudiantil:** orienta las acciones en esta área. Coordina y articula los servicios y actividades dirigidos a fortalecer la experiencia universitaria del estudiantado, con el objetivo de favorecer su permanencia y lograr una titulación exitosa. Su labor se basa en una atención integral que contempla dimensiones académicas, personales y sociales, bajo criterios de equidad y accesibilidad.
- **Vicerrectoría de Administración:** dirige y coordina la gestión administrativa, guiando su labor bajo principios de compromiso, excelencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad financiera. Su propósito es asegurar que la administración universitaria apoye de manera articulada, oportuna y pertinente el desarrollo de las acciones sustantivas de la institución.



- **Sistema de estudios de posgrado (SEPUNA)**

Conjunto de programas de este nivel, guiado por los principios de excelencia, pertinencia, equidad e identidad institucional. Contribuyen en forma articulada a la generación y aplicación innovadora del conocimiento, a la formación integral de los profesionales, científicos, intelectuales y artistas para la sociedad, según las necesidades detectadas en los planes estratégicos de desarrollo institucional.

- **Unidades Administrativas**



Son dependencias que apoyan los programas académicos de docencia, investigación, extensión, producción y demás modalidades establecidas por la normativa institucional, mediante diversos servicios, para el buen funcionamiento de la universidad y coadyuvan con la formación integral del estudiantado. Se establecen u organizan como un subsistema de apoyo, según normativa aprobada por el Consejo Universitario, y son supervisadas por las instancias de rectoría encargadas de velar por la calidad de sus servicios. Sus principales funciones son promover, ejecutar, asesorar, coordinar y facilitar una gestión administrativa que garantice un quehacer académico de excelencia. Dichas unidades se organizan en oficinas, direcciones, secciones, programas o áreas para el desarrollo de las actividades a su cargo.

- **Órganos auxiliares**

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 33 de 136	

Son aquellos que conocen y resuelven asuntos que, por su especialidad técnica y por garantía de imparcialidad y objetividad, le son sometidos. El grado de desconcentración quedará definido en el reglamento respectivo. Estos son:

- **Fiscalía de Investigación de Faltas Comunes y Acoso laboral:** órgano auxiliar encargado de recibir, valorar y tramitar durante todo el procedimiento, la denuncia de un hecho sancionable disciplinariamente ante la Oficina de Investigación y Sanción de Faltas Comunes y Acoso Laboral.
 - **Fiscalía contra el Hostigamiento Sexual:** instancia dedicada a prevenir, investigar y atender los casos de hostigamiento sexual en el ámbito universitario. Asegurar un entorno seguro y libre de violencia para toda la comunidad universitaria, protegiendo los derechos de las personas víctimas por medio de un proceso transparente y confidencial.
 - **Contraloría Universitaria:** órgano técnico especializado creado para evaluar y validar en forma independiente, posterior, objetiva y asesora los procesos universitarios; contribuye complementariamente al alcance de los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico, objetivo y profesional para evaluar y mejorar la administración del riesgo, el control y los procesos de dirección; proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca, y la del resto de la administración universitaria, se ejecuta conforme al marco legal y técnico vigente y aplicable y a las sanas prácticas; pero, por prohibición de ley, no ejecuta o realiza acciones propias de una Contraloría de Servicio o de la Administración Activa.
 - **Defensoría Estudiantil:** órgano administrativo auxiliar de fiscalización que vela por la promoción, la tutela y la defensa de los derechos y la protección de los intereses legítimos de los estudiantes de la UNA.
 - **Asesoría Jurídica:** instancia que brinda asesoramiento jurídico a la administración activa en los procesos de toma de decisiones, de una manera diligente y comprometida. Asimismo, ejecuta de manera confiable actos notariales, de representación judicial y otros servicios jurídicos, para contribuir al cumplimiento de los fines, principios y valores de la UNA.
- **Órganos desconcentrados con desconcentración mínima:**
 - **Junta de Becas:** órgano encargado de administrar y asignar los recursos destinados al fortalecimiento académico y profesional de los funcionarios de la UNA. Su labor se enmarca en las políticas institucionales y busca garantizar el

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 34 de 136	

buen funcionamiento del Régimen de Beneficios, el otorgamiento de becas y el seguimiento del cumplimiento contractual de los beneficiarios.



- **Órganos desconcentrados con desconcentración máxima**

Los órganos con desconcentración máxima se caracterizan por los siguientes aspectos:

- Cuentan con independencia funcional para ejercer, de manera exclusiva, la competencia material que les ha sido transferida, de forma que ningún otro órgano podrá revocar, revisar o sustituir sus competencias.
- El ejercicio de sus competencias no está sujeto a órdenes, instrucciones o circulares del superior jerárquico universitario ni de ningún otro órgano.
- Agotan la vía administrativa en materia de su competencia.

Sin exclusión de otros órganos, tendrán esa condición de desconcentración máxima los siguientes:

- **Tribunal Electoral Universitario (Teuna):** responsable de los aspectos relativos a la organización y ejecución de las elecciones que se efectúen en la Universidad Nacional. Su conformación, integración y funcionamiento será regulado en un reglamento calificado aprobado por el Consejo Universitario.
- **Tribunal Universitario de Apelaciones (TUA):** resuelve los recursos de apelación en materia disciplinaria, tanto en el ámbito laboral como en el estudiantil. Su conformación, integración y funcionamiento será regulado en un reglamento calificado aprobado por el Consejo Universitario.
- **Comisión de Carrera Administrativa:** aplica el Reglamento del régimen de carrera administrativa del funcionariado administrativo de la Universidad Nacional. La competencia fundamental de la Comisión es valorar objetivamente por el ingreso y la permanencia del funcionariado administrativo dentro del Régimen de Carrera Administrativa.
- **Comisión de Carrera Académica:** órgano colegiado competente y responsable de la administración integral del Régimen de Carrera Académica de la UNA, tiene como función fundamental valorar objetivamente la labor de los y las académicas para: a) El ingreso y ascenso al régimen, así como para aplicar otros incentivos dentro del mismo, b) Definir la Asignación salarial según los requisitos de las categorías del Régimen, a los y las académicas no propietarias. c) Decidir sobre la asignación de la dedicación Exclusiva d) Otorgar el incentivo y beneficio de la

 UNA UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	 RECTORÍA UNIVERSIDAD NACIONAL
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 35 de 136	

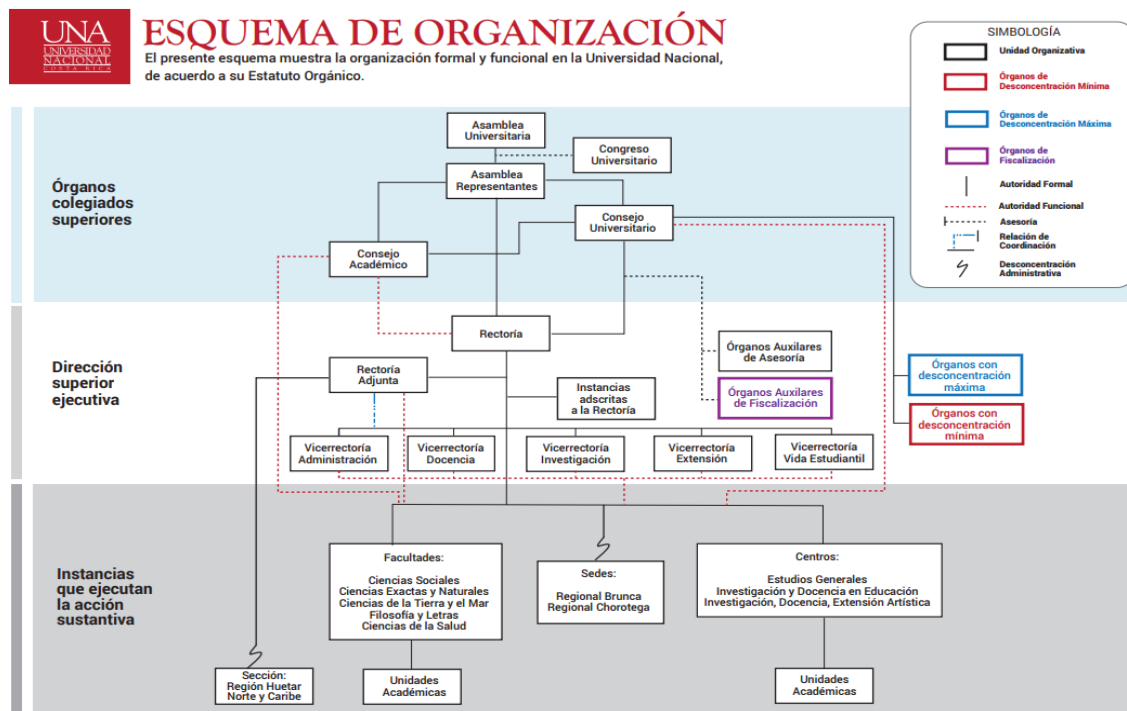
Licencia Remunerada, creada por la Convención Colectiva e) Otorgar el Premio Roberto Brenes Mesén f) Pronunciarse sobre otros aspectos del Régimen.

- **Consejo Editorial:** dirige la Editorial de la Universidad Nacional (EUNA), está constituido como un órgano con desconcentración máxima, rector de la política editorial de la Universidad Nacional y como tal, actúa como autoridad superior institucional en ese campo.
- **Comité Ético Científico:** vela por el cumplimiento de la Ley N.º 9234 y su reglamento mediante mecanismos de monitoreo y evaluación. Considera éticamente viable toda investigación donde prevalezca el bienestar humano sobre los intereses científicos, guiándose por principios de dignidad, beneficencia, autonomía y justicia, y garantizando el respeto a los derechos humanos.

5.8.3. Esquema de Organización

Por la complejidad de la Universidad, se procura representar tanto las líneas de jerarquía formal, como las líneas de coordinación informal o estructura funcional de la organización, según se muestra en el siguiente esquema:



Figura



Órganos auxiliares de asesoría: que asesoran pero no tienen poder de decisión (Asesoría Jurídica).
 Órganos auxiliares de fiscalización: que asesoran y fiscalizan, por tanto sus recomendaciones son vinculantes (Contraloría Universitaria, Defensoría de los Estudiantes, Fiscalía de Hostigamiento Sexual).
 *El Centro de Estudios Generales, no tiene unidades académicas adscritas.

Elaborado por: Mayela Vega Fallas, Jefa, Sección de Gestión Estratégica.
 Revisado por: Juan Miguel Herrera Delgado, Director, Área de Planificación.

Aprobado por: Dr. Alberto Salom E.
 Acuerdo: UNA-RESO-171-2017
 Fecha: 24/05/2017

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001			
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01	
				Página 36 de 136	

Esquema de organización de la Universidad Nacional

Nota: Recopilado de: <http://www.transparencia.una.ac.cr/index.php/categorias/organizacion/estructura-organizativa>.

5.9. Planificación Institucional de la UNA⁴



La UNA cuenta con un sistema de planificación institucional definido en su respectivo [reglamento](#) y que establece un conjunto de procesos permanentes desarrollados por todas las unidades ejecutoras, en el que interactúan y se articulan las instancias universitarias, según lo establecido en PMPI y en las políticas nacionales e institucionales que se orientan al cumplimiento de los principios, valores y fines estatutarios y en el PLANES vigente. Este sistema determina una planificación a corto, mediano y largo plazo, las cuales se caracterizan por ser científicas, objetivas, integrales, orgánicas, orientadoras y participativas, entre otros atributos definidos por el reglamento correspondiente.

Durante los años 2021 y 2022 la UNA se dio a la tarea de desarrollar un ejercicio de planificación estratégica con visión prospectiva que alcanza el año 2042; su implementación está delimitada a cuatro planes de mediano plazo institucional, tal como lo demanda su Estatuto Orgánico.

El resultado de este ejercicio se plasma en el [Plan de Mediano Plazo Institucional 2023-2027 \(PMPI 2023-2027\)](#) que incluye un análisis del posicionamiento de la institución en su entorno, plantea un escenario apuesta al 2042 y define ejes transversales de largo plazo (responsabilidad ambiental, inclusión y equidad, compromiso social, regionalización, innovación y creación simbólica, cultural y artística) con sus respectivos objetivos estratégicos. Los ejes y objetivos estratégicos de largo plazo se delimitan por quinquenios para poder programar y medir su avance en el tiempo, dada su vigencia a 20 años plazo.

La delimitación de la estrategia en este periodo surge a partir de prioridades estratégicas institucionales de mediano plazo (5 años), las cuales a su vez están asociadas con objetivos y metas estratégicas con el mismo horizonte temporal. En lo inmediato, del Plan de Mediano Plazo Institucional con visión prospectiva 2023-2027 se desprenden las primeras acciones de esa visión futura y el reto de optimizar al máximo los recursos disponibles en un marco de responsabilidad, transparencia y eficiencia en el ejercicio presupuestario.

⁴ El contenido de esta sección corresponde a un extracto del Informe de Autoevaluación HCERES de la Universidad Nacional (Universidad Nacional, 2023), pp. 5–7. Universidad Nacional. (2023). *Informe de Autoevaluación HCERES*. <https://www.calidadinstitucional.una.ac.cr/index.php/acreditaciones/acreditacion-institucional-internacional-hceres>

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 37 de 136	



Cabe indicar que la planificación estratégica de mediano plazo no es un proceso nuevo en la institución; a la fecha se suman un total de cuatro procesos de este tipo que han sido participativos y sistemáticos y que han permitido avances en las líneas estratégicas institucionales y en la rendición de cuentas, así como el desarrollo de una mejor institución de educación pública superior, con mayor nivel de competencia, sostenible y sustentable a lo largo del tiempo, prioritariamente enfocada a la formación de profesionales humanistas con el fin de alcanzar una sociedad más justa, participativa y comprometida con el desarrollo social, científico – tecnológico y cultural de nuestro país⁵.

La UNA desarrolló su primer ejercicio de planificación de mediano plazo, denominado Plan Global, en el 2004; a la fecha, según se indicó anteriormente, suma cuatro experiencias de planificación de mediano plazo que han permitido avances en enfoques estratégicos institucionales.

Tal como se mencionó, el PMPI 2023-2027 tiene un escenario apuesta al 2042 que constituye el marco del que se desprenden los ejes estratégicos y sus objetivos de largo plazo. Para poder medir y monitorear el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de largo plazo, estos se delimitan por quinquenios y por medio de prioridades estratégicas de mediano plazo, las cuales corresponden a temáticas específicas que se priorizan para cada quinquenio. En la siguiente figura, se presenta un ejemplo de la relación entre cada uno de estos componentes para el período 2023-2027.

Figura 6. Ejemplo de alineación entre el mediano y largo plazo en la planificación universitaria para el periodo 2023-2027

⁵ Plan de Mediano Plazo Institucional 2023-2027

 UNA UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	 RECTORÍA UNIVERSIDAD NACIONAL
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 38 de 136	





Nota: Elaboración propia con base en el PMPI 2023 - 2027, 2026

La operativización de las metas de mediano plazo institucional se realiza mediante la formulación de acciones estratégicas quinquenales por parte de las facultades, centros, sedes, sección regional, Rectoría, Rectoría Adjunta y vicerrectorías, las cuales serán su referente estratégico para el período y cuya ejecución dará cumplimiento a las metas estratégicas de mediano plazo institucional.

5.10. Financiamiento y vinculación con los planes operativos

El financiamiento de la UNA se da principalmente a través del Fondo Especial para la Educación Superior (FEES), establecido en el artículo 85 de la Constitución Política de Costa Rica, donde se define que el Estado es quién debe dotar de patrimonio a las universidades estatales. De esta manera, por tratarse de fondos públicos, la UNA debe aplicar la legislación nacional vigente y vinculante, asegurando que la gestión se rija por los principios de legalidad y transparencia, entre otros. Los recursos asignados anualmente se formulan por medio de Planes Operativos Anuales.

Basado en instrumentos de planificación en el corto plazo, y en vinculación directa con el PMPI, la UNA cuenta con Planes Operativos Anuales (POA) que elaboran cada una de las unidades ejecutoras y con el Plan Operativo Anual Institucional (POAI) resultado de su integración y de la vinculación con el presupuesto institucional. El POAI – Presupuesto es aprobado por la Contraloría General de la República. Para la elaboración de estos instrumentos el Consejo Universitario, mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-072-2019, aprobó las [Directrices institucionales para formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación del POAI](#) y el Área de Planificación y el Programa de Gestión Financiera emitieron el [Manual de](#)

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 39 de 136		

[procedimientos para la formulación de los planes y el presupuesto](#). En estas disposiciones se establece que las facultades, los centros, las sedes, la Sección Regional, las vicerreorías, la Rectoría y las otras unidades ejecutoras deben presentar, durante la última semana de junio, el informe parcial sobre el grado de cumplimiento de la totalidad de las metas incluidas en sus POA y en la última semana hábil de diciembre, el informe final. La información proveniente de la evaluación del POAI de cada año se utiliza como marco de referencia para medir el avance institucional en relación con lo programado en el plan de mediano plazo Institucional y los planes estratégicos de las respectivas facultades, centros, sedes, vicerreorías y Rectoría⁶.



Adicionalmente, la Vicerreoría de Administración ha definido un [Manual de procedimientos para la elaboración de informes sobre resultados de ejecución presupuestaria y seguimiento de medidas de contención del gasto](#) que refiere a la recopilación de información relacionada con la elaboración de informes de ejecución presupuestaria trimestral, semestral y de liquidación presupuestaria anual que se presenta a las autoridades universitarias y a los entes externos como la Contraloría General de la República, así como a aquellas actividades que coadyuvan a una eficiente ejecución de presupuesto y al seguimiento de medidas para un uso racional del gasto.

Sumado a esto, la UNA, cuenta con las Políticas Institucionales para la Ejecución de Acciones Externas con Contraprestación Presupuestaria o Financiera aprobada por UNA-SCU-ACUE-2283-2016 y publicado en UNA-GACETA N°1-2017. Estas políticas promueven la generación de conocimiento recíproco y la captación de recursos financieros, humanos y tecnológicos, como parte de los mecanismos institucionales orientados a ampliar el acceso a recursos más allá de los establecidos por la normativa legal vigente.

Además, la UNA cuenta con la Fundación para Desarrollo Académico de la Universidad Nacional (FUNDAUNA) esta fue creada como un instrumento orientado al fortalecimiento del desarrollo institucional de la universidad, de modo que su quehacer responde a las necesidades definidas en la estrategia de desarrollo y en los procesos de planificación institucional. La Fundación contribuye al cumplimiento de la misión, los principios, los fines y las funciones universitarias, y en especial al mejoramiento significativo de las condiciones necesarias para el desarrollo de proyectos, programas y actividades, así como al fortalecimiento integral de la propia institución.

Por otra parte, el Reglamento de la Vinculación Externa Remunerada, la Cooperación Externa y

⁶ El contenido de este texto corresponde a un extracto del Informe de Autoevaluación HCERES de la Universidad Nacional (Universidad Nacional, 2023), p. 7. Universidad Nacional. (2023). *Informe de Autoevaluación HCERES*. <https://www.calidadinstitucional.una.ac.cr/index.php/acreditaciones/acreditacion-institucional-internacional-hceres>

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Página 40 de 136			

la relación con la Fundación para Desarrollo Académico de la Universidad Nacional (FUNDAUNA⁷), se establece el marco general de la relación entre la UNA y la FUNDAUNA y se definen las acciones y relaciones de la UNA con la comunidad externa (nacional e internacional), conocidas como Acciones de Relaciones Externas (AREs), en las cuales se generan intercambio de recursos financieros y presupuestarios, constituyen elementos fundamentales para el desarrollo académico, el fortalecimiento de las áreas de conocimiento existentes que permiten el desarrollo integral de la sociedad y propician la atención de las emergentes y novedosas, que potencian una universidad siempre pertinente. Las AREs se concretan bajo tres modalidades, las cuales se visualizan en la siguiente figura:

Figura 7. Modalidades de Acciones de Relaciones Externas (AREs)





Nota: Elaboración propia, 2026

Adicionalmente, se desarrolla un proceso integral de transferencia de conocimiento que se articula a través de diversas modalidades orientadas a conectar la investigación, la innovación y el saber académico con las necesidades del entorno social, productivo y gubernamental. Este proceso incluye la transferencia tecnológica mediante la gestión de los derechos de propiedad intelectual universitarios, la prestación de servicios especializados como asesorías, servicios de laboratorios, productos terminados, la educación permanente, la generación de proyectos colaborativos con instituciones y empresas y la gestión del emprendimiento académico, mediante la generación de empresas spin-off. A través de estas modalidades, se promueve la aplicación práctica del conocimiento universitario, se impulsa la innovación y se contribuye al desarrollo sostenible mediante la valorización y uso efectivo de los resultados científicos y tecnológicos, todo esto, a través de la Oficina de Transferencia de Conocimiento y Vinculación Externa (OTVE).

Conforme establecen las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), publicadas en el 2009 y aprobadas por la Contraloría General de la República, las organizaciones deben utilizar sus recursos de manera óptima, para que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales. Además, la UNA establece en su

⁷ Ente instrumental cuya razón de existir es facilitar y potenciar el desarrollo de estas acciones de vinculación externa, mediante una administración financiera ágil y transparente.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 41 de 136	

Reglamento del Subsistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional, la definición de un conjunto de acciones que propicien seguridad razonable en la consecución de los objetivos universitarios con criterio de calidad.







6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONCEPTUALIZACIÓN



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 43 de 136		

6.1. Definición

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC-UNA) se concibe como el conjunto organizado y sistémico de políticas, procesos, normativas, procedimientos y recursos que permiten gestionar y garantizar la calidad de los productos y servicios del quehacer institucional, en procura de la satisfacción de sus diferentes actores: estudiantes, académicos, personal administrativo, directivos y empleadores en particular y de la sociedad en general, en el marco de la responsabilidad social que rige la acción institucional⁸.”.

Tiene como sustento estatutario el quehacer universitario orientado hacia “...la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en el quehacer académico y la gestión institucional.”



Para su conformación se han considerado las tendencias y demandas de educación superior en el ámbito nacional e internacional; el compromiso institucional con la pertinencia y la excelencia; la gestión por procesos para optimizar el uso de los recursos públicos y la satisfacción de los grupos de interés; la disposición de información fidedigna que permita la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas, la cultura de excelencia, la articulación de la gestión universitaria en sus diferentes ámbitos y la observancia de la normativa nacional.

Se fundamenta en normas de calidad de reconocimiento nacional e internacional; se operacionaliza mediante procesos estratégicos, misionales y de apoyo; además tiene como respaldo el talento humano idóneo, procesos y procedimientos que guían el accionar institucional y la utilización efectiva de los recursos disponibles, para asegurar y lograr la satisfacción de los usuarios (internos y externos), así como los resultados deseados.

Desde la aplicación práctica, el SGC UNA se define como la estructura de gestión de los procesos y actividades que, interrelacionados, permiten lograr los objetivos y requisitos de calidad y alcanzar la satisfacción del usuario o grupos de interés (personas usuarias, beneficiarios, funcionarios, proveedores, sociedad en general) de la UNA. Se utiliza para gestionar de forma ordenada y sistemática la calidad del quehacer institucional, en la búsqueda de la mejora continua.

El Sistema se orienta por los principios y la política de calidad, así como los objetivos estratégicos institucionales en este ámbito; su enfoque de gestión corresponde a una gestión por procesos de distinta naturaleza, todo lo cual se comenta en adelante.

⁸ Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional. Artículo 2, Valores. 2015

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 44 de 136	

6.2. Principios del Sistema de Gestión de Calidad

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad constituyen el marco estratégico que orienta la gestión institucional de la UNA. Estos principios establecen los lineamientos fundamentales para el diseño, implementación, evaluación y mejora de los procesos, asegurando una actuación coherente con la misión, los objetivos y el marco regulatorio vigente. Además, proporcionan criterios con el propósito de fortalecer el desempeño institucional, promover la mejora continua y garantizar la generación de valor público para la sociedad costarricense.

Figura 8. Principios del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional





Nota: Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026.

A continuación, se detallan cada uno de los principios del SGC UNA:

a) Satisfacción de las expectativas de las personas usuarias

Reconoce la importancia de establecer mecanismos permanentes de comunicación con las personas usuarias internas y externas. La gestión por procesos se orienta a comprender sus necesidades presentes y anticipar sus requerimientos futuros, ya sea a corto, mediano o largo plazo. De esta forma, la toma de decisiones y el diseño de los procesos se realizan bajo criterios de razonabilidad legal, técnica y financiera, asegurando mayor satisfacción y pertinencia institucional.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 45 de 136	

b) Enfoque sistémico

Consiste en estructurar y coordinar las actividades de la institución como un conjunto integrado de procesos interrelacionados, con el fin de lograr resultados consistentes, eficientes y eficaces. Este enfoque permite comprender cómo las diferentes funciones se conectan, promueve claridad en roles y responsabilidades, facilita la mejora continua y asegura que cada proceso aporte valor al cumplimiento de la misión institucional.

c) Flexibilidad

Implica la capacidad del sistema para adaptarse con agilidad y oportunidad a cambios normativos, directrices de los órganos superiores y expectativas de las partes interesadas. Esto permite actualizar los procesos cuando sea necesario, responder a nuevas demandas y mantener un funcionamiento dinámico, coherente con el contexto institucional y social.

d) Liderazgo académico

Establece que el Sistema de Gestión de Calidad está en función de procurar la pertinencia y excelencia del quehacer académico que se generan desde los macroprocesos misionales. Su gobernanza y mejora continua debe garantizar que se cumpla este principio.

e) Mejoramiento continuo



Se promueven acciones permanentes orientadas a incrementar la capacidad de los procesos para entregar resultados eficaces y eficientes. Esto implica evaluar continuamente las características esenciales de cada proceso, identificar causas de incumplimiento, analizar brechas y aprovechar oportunidades de mejora. El mejoramiento continuo funciona como un eje conductor que permite avanzar hacia el logro de los objetivos institucionales bajo el enfoque PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

f) Simplificación

Apunta a revisar y actualizar los procesos para eliminar pasos innecesarios, agilizar trámites, reducir tiempos y garantizar mayor claridad operativa. Este principio busca que los procesos sean más accesibles, efectivos y ajustados a las necesidades de las personas usuarias, sin perder rigor técnico ni cumplimiento normativo.

g) Sostenibilidad financiera

Integra una gestión responsable y estratégica de los recursos institucionales, al considerar tanto los impactos presupuestarios como la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Implica

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 46 de 136	

anticipar las necesidades y capacidades institucionales para garantizar la viabilidad de las iniciativas de planificación y mejora.

h) Transparencia

Definición de variables e indicadores que permiten monitorear el desempeño institucional, evaluar el cumplimiento de objetivos y rendir cuentas a la comunidad en general. La transparencia, asociada al enfoque de universidad abierta, promueve procesos claros, verificables y orientados a la satisfacción de las personas usuarias, consolidando la confianza y legitimidad institucional.

i) Toma de decisiones basada en evidencia



Se fundamenta en el análisis de datos, indicadores y evaluaciones que permitan comprender el desempeño institucional y anticipar escenarios. Este principio exige contar con información precisa, accesible y analizada mediante métodos válidos, de modo que las decisiones se sustenten en hechos y se complementen con la experiencia profesional cuando sea pertinente.

j) Orientación a resultados para valor público

Se enfoca en la obtención de resultados verificables y de alto impacto que fortalezcan el desempeño institucional y generen valor público. Esta orientación implica optimizar la eficiencia y eficacia operativa, asegurar el cumplimiento del marco normativo, fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, y garantizar que cada proceso contribuya de manera directa al cumplimiento de la misión académica, investigativa, de extensión y compromiso social de la UNA.



6.3. Política de Calidad Institucional

La Universidad Nacional, como institución formadora de educación superior, en la búsqueda del fortalecimiento de su identidad y su posicionamiento como una de las principales instituciones educativas del país y de la región, orienta su quehacer hacia la calidad y la excelencia académica, mediante la estrategia del mejoramiento continuo, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad UNA, en particular, y de la comunidad nacional en general, en apego a su misión histórica. Tomando como referencia lo anterior, se crea la Política de Calidad de la UNA y se aprueba por el Consejo Universitario mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-221-2021, ALCANCE N°3 A LA UNA-GACETA N.°15-2021 al 15 de setiembre de 2021. Esta política consta de ocho enunciados que se describen a continuación:

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 47 de 136	

1. Realiza su quehacer en función del cumplimiento de sus fines, objetivos, misión y visión institucional y la planificación prospectiva estratégica, en respeto de sus principios y valores estatutarios, mediante una gestión por procesos.
2. Realiza la gestión por procesos en función de la búsqueda continua de la pertinencia, la innovación y la excelencia del quehacer institucional, con la finalidad de garantizar agilidad, simplificación, optimización y procesos integrados, que sea una herramienta para las personas usuarias y no un aumento de trabajo operativo de forma permanente.
3. Diseña, orienta, adapta, ejecuta y evalúa sus procesos en función de la pertinencia de los resultados, de las necesidades y las expectativas de los grupos de interés, entre ellos, el estudiantado, las personas graduadas, empleadores, órganos de gobierno, comunidades y sectores sociales prioritarios, la sociedad en general, tanto a nivel nacional como regional, así como el personal académico y el personal administrativo de la institución.
4. Garantiza el uso eficiente, racional y transparente de los recursos públicos, mediante una gestión por procesos que satisfacen las necesidades de los grupos de interés.
5. Desarrolla indicadores pertinentes que miden los resultados del quehacer institucional para la toma de decisiones y la mejora continua.
6. Fomenta en la comunidad universitaria una cultura de trabajo con enfoque inter-, multi y transdisciplinario en favor de la excelencia, la movilización del conocimiento, la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés, la evaluación, la pertinencia y el mejoramiento continuo.
7. Comparte y divulga, de manera sistemática, el compromiso institucional con la calidad y sus resultados.
8. Garantiza que la gestión de la calidad es un compromiso y responsabilidad permanente de toda la comunidad universitaria, que se lidera y articula desde la Rectoría Adjunta.



En abril de 2023 el Consejo Universitario aprobó mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-119-2023 el plan de implementación de las políticas de calidad con el fin de promover la calidad en el quehacer institucional de la Universidad Nacional, este se publica al 07 de enero del 2025, según UNA-GACETA N.º1-2025. Este plan de acción para la implementación se compone por 18 acciones estratégicas y 59 actividades, es articulado por la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional (UGPCI), en conjunto con diferentes equipos de trabajo a nivel institucional; tiene un periodo de implementación de cinco años (2023-2027), al final del quinquenio su meta es consolidar una cultura institucional de calidad, basada en un enfoque por procesos y centrada en las personas usuarias.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 48 de 136	

6.4. Objetivos de Calidad

La Universidad Nacional ha definido los siguientes objetivos de calidad al año 2027, tomando como referencia los objetivos asociados a las acciones del eje 1 “Gestión Universitaria de Calidad e Innovación” del Plan de Mediano Plazo Institucional, así como, los establecidos en los componentes del plan de implementación de la política, se visualizan según los componentes del plan, los detalles a continuación:

1. Lograr que el 50% de las instancias universitarias de gestión académica y de apoyo a la academia implementen un enfoque por procesos.
2. Establecer 2 esquemas internos de aseguramiento de la calidad en las distintas áreas académicas y administrativas de la institución, garantizando que cada uno cuente con procesos documentados, indicadores de desempeño definidos y mecanismos de seguimiento.
3. Conseguir que el 45% de los programas de grado y posgrado cuenten con procesos de acreditación nacional e internacional vigentes con el fin de garantizar la calidad, la pertinencia y la respuesta efectiva de estos.
4. Alcanzar que el 10% de los laboratorios de investigación y servicios participen en el sello de calidad interna para laboratorios, garantizando estándares de calidad, fortaleciendo la pertinencia académica y asegurando la capacidad institucional.
5. Capacitar un 35% del personal académico y al menos el 45% del personal administrativo en competencias en gestión de la calidad, con el fin de fortalecer el desempeño, la innovación y la calidad de los servicios ofrecidos por la UNA.
6. Diseñar un (1) modelo integral de salud, condiciones de trabajo y medio ambiente, que promueva el bienestar, la satisfacción y el compromiso institucional con el fin del mejoramiento del quehacer universitario y la relación con el entorno.
7. Crear un (1) mecanismo de seguimiento y evaluación que permita monitorear al menos el 80% de los indicadores de desempeño de los procesos de gestión de la calidad y la mejora continua.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001		
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026		Versión: 01
		Página 49 de 136		

Al finalizar el periodo establecido para su realización, corresponde a la Rectoría en colaboración con su equipo asesor y la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, definir los nuevos objetivos para el siguiente periodo, el cual se recomienda que sean bianuales. Así mismo, para su desarrollo se debe considerar lo establecido en el Plan de Mediano Plazo Institucional vigente al momento de su planteamiento. En cuanto a la verificación de cumplimiento se realizará mediante las sesiones de “Revisión por la Dirección” según lo establecido en el apartado de este manual respectivo.



6.5. Enfoque de gestión del SGC y naturaleza de los procesos

El Estatuto Orgánico de la UNA, en su artículo 6, propone que la acción sustantiva de la universidad se realiza mediante la docencia, la investigación, la extensión, la producción y otras formas que establezca la normativa institucional, las cuales se complementan y nutren mutuamente. Agrega además que esta se ejecuta mediante planes, proyectos, programas, actividades y otras iniciativas que obedecen a procesos de planificación, sistematización, evaluación y comunicación.

Acto seguido, en su artículo 23, establece que la estructura institucional está constituida por la totalidad de los órganos responsables de los procesos permanentes de planificación universitaria. En este mismo artículo, al referir el modelo administrativo como uno de los tres modelos de gobernanza, señala que este está integrado, entre otros, por un sistema de apoyo administrativo al servicio del desarrollo de la acción sustantiva.

Este sistema corresponde con el Sistema de Apoyo a la Academia que propone el artículo 81. Está conformado por las unidades administrativas que apoyan los programas académicos de docencia, investigación, extensión, producción y demás modalidades establecidas por la normativa institucional, mediante diversos servicios, para el buen funcionamiento de la universidad y coadyuvan con la formación integral del estudiantado. Su supervisión es responsabilidad de las instancias de rectoría encargadas de velar por la calidad de sus servicios y sus principales funciones son promover, ejecutar, asesorar, coordinar y facilitar una gestión administrativa que garantice un quehacer académico de excelencia.

Por último, en su artículo 46, indica que las vicerrectorías son las instancias que, en el quehacer institucional, tienen la responsabilidad de coordinar, asesorar, integrar y formular la acción sustantiva, así como gestionar y promover procesos innovadores propios de su ámbito de competencia, según los planes y propuestas de la rectoría y los suyos propios, en coordinación con otras instancias universitarias.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 50 de 136	



El articulado referido demanda un enfoque de gestión por procesos del quehacer universitario, el cual se entiende como un enfoque organizacional que busca ordenar, optimizar y articular todas las actividades institucionales a partir de procesos claramente definidos, medibles y sujetos a mejora continua. Esto implica pasar de una lógica centrada en tareas aisladas o estructuras rígidas, hacia una dinámica integrada donde cada proceso (académico, administrativo o de gestión) se analiza como parte de un sistema interrelacionado orientado al cumplimiento de la misión universitaria. Asimismo, este enfoque permite visualizar, analizar y mejorar de forma integral los flujos de trabajo en la institución, asignar recursos y realizar una gestión coherente con las actividades realizadas.

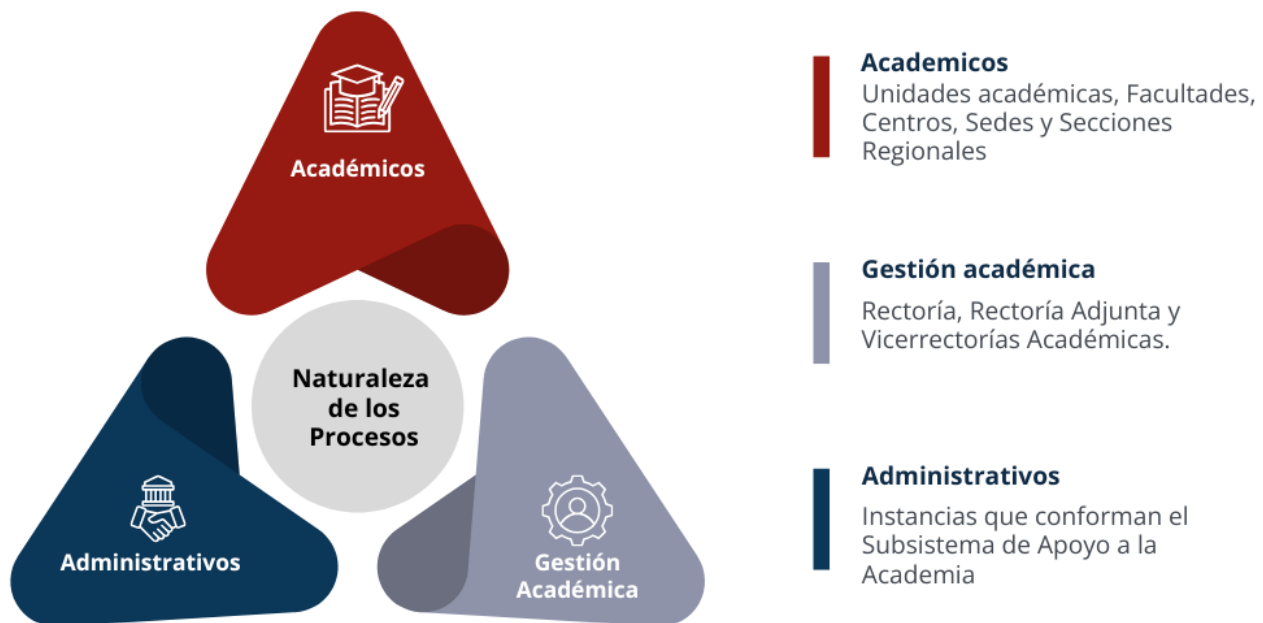
En este enfoque la institución documenta sus procesos y los gestiona activamente: identifica responsables, establece indicadores, define riesgos, estandariza procedimientos y promueve la participación de las unidades involucradas a lo cual se hace mención detallada en el capítulo 7. Este enfoque impulsa una operación más eficiente, transparente y alineada con las necesidades de la comunidad universitaria.

El articulado en cuestión también se refiere a la naturaleza de los procesos institucionales al identificar con claridad tres tipos de procesos, a saber: de gestión académica, académicos y administrativos, correspondiendo los primeros fundamentalmente con los macroprocesos estratégicos, los segundos con los macroprocesos misionales y los terceros con los macroprocesos de apoyo. La figura siguiente ilustra la naturaleza de los procesos de la UNA.

Figura 9. Naturaleza de los Procesos en la Universidad Nacional.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Página 51 de 136			





Nota: Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026.

6.6. Macroprocesos del Sistema de Gestión de Calidad

El enfoque por procesos tiene como requerimiento la identificación de los macroprocesos institucionales y su visualización en un mapa de procesos, el cual constituye una representación visual (gráfica) que ofrece una perspectiva global – local de cada uno de ellos respecto a la cadena de valor y su relación con el propósito de la organización.

Tal y como se comentó anteriormente el Consejo Universitario aprobó, mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-383-2025, el Mapa de Macroprocesos Institucional (UNA-R-MMI-001), el cual identifica los macroprocesos que se desarrollan en la UNA, así como sus principales interrelaciones, todos orientados a buscar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la universidad. Consta de ocho macroprocesos estratégicos, cinco misionales y catorce de apoyo, los cuales conforman el SGC UNA.

- **Estratégicos:** Conjunto de procesos de alto nivel que definen el rumbo y la dirección de la organización en concordancia con la planificación estratégica institucional.
- **Misionales:** Conjunto de procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en el cumplimiento de la acción sustantiva, de los objetivos o fines institucionales. Estos procesos son de nivel superior y no forman parte del Subsistema de Apoyo a la Academia.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 52 de 136	

- De Apoyo:** Conjunto de procesos administrativos que garantizan y facilitan las condiciones requeridas para el cumplimiento de los macroprocesos misionales en concordancia con los macroprocesos estratégicos.

La Figura 10 corresponde con el Mapa de Macroprocesos Institucional (MPI) y de inmediato se describe cada uno de ellos conforme con lo aprobado por el Consejo Universitario.





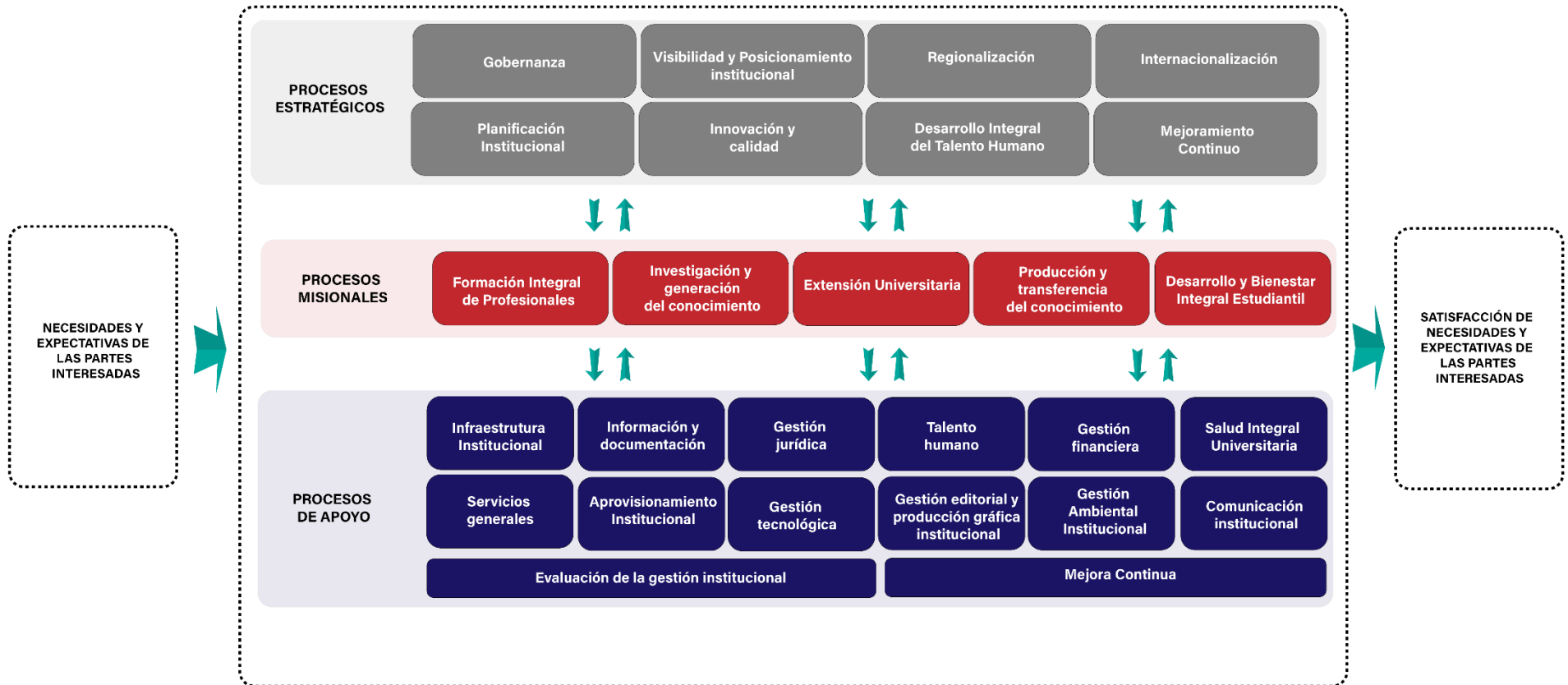


 UNA UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	 RECTORÍA UNIVERSIDAD NACIONAL
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 53 de 137	

Figura 10 Mapa Institucional de Macroprocesos



Nota: Elaborado por la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2025

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 54 de 136	

- **Macroprocesos Estratégicos**

Gobernanza



La gobernanza contempla todos los procesos ejecutados por los órganos y puestos pertenecientes a los modelos de gobierno, gestión académica y administrativo para la definición, formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, instrumentos normativos, estrategias y planes institucionales con el objetivo de cumplir con las metas institucionales de corto, mediano y largo plazo, la rendición de cuentas y el uso eficiente de los recursos. En estos procesos se cuenta con la participación de la Asamblea Universitaria, Asamblea de Representantes, el Consejo Universitario, el Consejo Académico (CONSACA), la Rectoría, la Rectoría Adjunta, las vicerrectorías, las Asambleas, Consejos y decanaturas de las Facultades, Centros y Sedes, así como las Asambleas, Consejos y direcciones de Unidades Académicas y Secciones Regionales.

Planificación Institucional

La planificación es el conjunto de procesos continuos y sistemáticos, orientados a establecer una estrategia general para alcanzar los objetivos propuestos y trazar planes e instrumentos de corto, mediano y largo plazo que permitan coordinar, articular e integrar el quehacer institucional, coadyuvando así al logro de la misión y la visión institucional, así como, la generación de productos y resultados que permitan la transformación de la institución con visión prospectiva. La participación de la Asamblea de Representantes, el Consejo Universitario, el Consejo Académico (CONSACA), la Rectoría, la Rectoría Adjunta, las vicerrectorías, las Asambleas y Consejos de las Facultades, Centros y Sedes, así como las Asambleas y Consejos de Unidades Académicas y Secciones Regionales y todas las unidades ejecutoras son fundamentales para llevar a cabo este macroproceso de manera exitosa.

Visibilidad y Posicionamiento Institucional

Conjunto de procesos integrados de forma sistemática que permiten generar, gestionar y proyectar el quehacer institucional y el conocimiento generado como resultado de la acción sustantiva institucional hacia públicos internos y externos, mediante estrategias comunicativas multicanal que contribuyen a la construcción de la reputación académica,

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 55 de 136	

el impacto social y la legitimidad de la universidad como agente de transformación social.

Innovación y Calidad

Conjunto de procesos articulados orientados a fomentar la mejora continua, la creatividad institucional y la adopción de buenas prácticas de gestión. Este macroproceso impulsa la transformación organizacional mediante la innovación en procesos, servicios, metodologías y tecnologías, promoviendo una cultura de calidad que garantice el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales. Está alineado con la misión institucional y transversaliza las funciones sustantivas, asegurando la eficiencia, pertinencia y sostenibilidad de la gestión universitaria.



Asimismo, este macroproceso reconoce la innovación como un motor clave para la generación, aplicación y transferencia efectiva del conocimiento a la sociedad. Promueve entornos colaborativos que favorecen el trabajo interdisciplinario, el desarrollo tecnológico y la creación de soluciones con impacto social, económico y ambiental. A través de mecanismos como incubadoras, hábitats de innovación, programas, proyectos y alianzas con el sector productivo, se articula activamente con el ecosistema nacional de innovación. De igual forma, impulsa el emprendimiento y la innovación en la comunidad estudiantil y académica, brindando herramientas, espacios y acompañamiento para la creación de iniciativas con valor público.

Regionalización

Es el conjunto de procesos dialógicos, planificados, construidos, consensuados y gestionados desde las regiones, con la finalidad de contribuir al desarrollo integral en respuesta a las necesidades y oportunidades que manifiestan las poblaciones, en especial los grupos en condiciones de desventaja social, mediante la integración de la acción sustantiva bajo enfoques multi, inter y transdisciplinarios.

Desarrollo Integral del Talento Humano

Es el conjunto de procesos mediante los cuales se busca promover el fortalecimiento de las competencias del talento humano de la Universidad Nacional, con el apoyo de oportunidades innovadoras de formación continua para todos los estratos, cuyo impacto se visualiza

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 56 de 136	

en la mejora en los productos y servicios que se brindan en la institución, articulado a una estrategia institucional de trabajo decente y sostenible, en apoyo a las personas trabajadoras en las transiciones como premisas del bienestar laboral del funcionariado.



Internacionalización

Es el conjunto de procesos integrales y estratégicos que buscan incorporar dimensiones internacionales, interculturales y globales en su quehacer sustantivo, bajo un enfoque humanista, que promueva el desarrollo de una ciudadanía crítica, solidaria y comprometida con los desafíos del mundo contemporáneo, garantizando el respeto a la diversidad cultural, social y epistémica. Este macroproceso no se limita a la movilidad física de su comunidad allende las fronteras, sino que también se expresa en la creación de entornos educativos inclusivos, colaborativos y abiertos al diálogo.

Mejoramiento Continuo

Es el conjunto de procesos, orientados a impulsar de manera sistemática la innovación, la eficiencia y la calidad en la gestión académica, administrativa y de apoyo. Involucra la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de acciones correctivas y preventivas, el monitoreo de resultados y la retroalimentación permanente. Su propósito es garantizar la excelencia, la pertinencia y la sostenibilidad de la institución, fortaleciendo la cultura organizacional y respondiendo de manera efectiva a las necesidades de la comunidad universitaria y de la sociedad.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 57 de 136	

- **Macroprocesos Misionales**

Formación Integral de Profesionales



Corresponde al conjunto de procesos orientados a garantizar que la formación profesional en la Universidad Nacional se desarrolle en coherencia con la misión, los valores y los principios institucionales. La docencia, entendida como la convergencia de procesos intencionados y planificados, constituye el eje central de este macroproceso, e integra dimensiones como la gestión curricular, la mediación pedagógica, la evaluación formativa y el acompañamiento estudiantil. Estos elementos se articulan para propiciar aprendizajes significativos en los ámbitos profesional, personal y social, con pertinencia para la transformación social y el bienestar humano. La formación se sustenta en currículos flexibles y adaptables, capaces de responder a las dinámicas y demandas del contexto nacional, regional e internacional. Asimismo, se promueve una perspectiva de aprendizaje a lo largo de la vida, que fortalezca el desarrollo continuo de competencias, la actualización permanente y la capacidad de adaptación de las personas egresadas frente a los desafíos de una sociedad en constante cambio.

Investigación y Generación del Conocimiento

Corresponde a los procesos mediante los cuales se genera, gestiona y aplica el conocimiento de manera sistemática, rigurosa, ética y transformadora, desde diversas epistemologías, metodologías y perspectivas disciplinares, interdisciplinares y transdisciplinares, con el fin de contribuir al desarrollo humano sostenible, la justicia social y el bien común. Se lidera desde la Vicerrectoría de Investigación y se ejecuta desde las unidades académicas.

Extensión Universitaria

Conjunto de procesos continuos, dialógicos y planificados entre universidad-sociedad-Estado que busca la creación de espacios de acción conjunta de co-construcción del conocimiento con distintos actores sociales, especialmente los más vulnerabilizados. Su finalidad es contribuir al bienestar, la transformación social, económica, ambiental, cultural y política, mediante el diálogo de saberes, la integración de la acción sustantiva y disciplinar, con estrategias participativas, situadas y críticas que respondan a las necesidades, oportunidades y particularidades institucionales (locales, regionales e internacionales), de las poblaciones

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 58 de 136	



interlocutoras y los territorios.

Producción y Transferencia del Conocimiento

Corresponde al conjunto de procesos e interacciones internas y externas de la Universidad Nacional, mediante las cuales la docencia, la investigación y la extensión llevan a cabo y articulan su quehacer para la consecución de resultados, tangibles o intangibles, que permiten medir su desempeño y el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. Incluyen procesos de creación y co-creación que toman como base el conocimiento desarrollado como parte del alcance de las modalidades de ejecución de la acción sustantiva, tanto a nivel interno como externo a la institución, para generar valor público a bienes, obras y servicios que se transfieren a la comunidad científica y la sociedad en general. En este modelo se considera que al conocimiento creado durante la ejecución debe asignársele un valor público, para que cumpla el objetivo institucional de incidir en el desarrollo social incluyente y ambientalmente responsable. Esto se logra mediante estrategias de transferencia del conocimiento tales como: gestión de la innovación, emprendimiento académico, propiedad intelectual, entre otras, las cuales a su vez se convierten en una forma de rendición de cuentas y una forma alternativa de consecución de recursos externos para la institución.



Desarrollo y Bienestar Integral Estudiantil

Se concibe como el conjunto estratégico y articulado de procesos de abordaje estudiantil, que inciden de manera directa en el cumplimiento de la misión institucional. Se vincula con la función sustantiva de la universidad nacional, con incidencia directa en los procesos de equidad socioeducativa y territorial, formación integral, permanencia estudiantil y responsabilidad social. Se ejecuta mediante acciones de prevención, intervención y promoción de la salud y el bienestar de la comunidad universitaria. Se articula con otros procesos institucionales bajo una lógica de corresponsabilidad en la formación integral de las personas estudiantes. Se sustenta en la mejora continua, la evaluación participativa y la toma de decisiones basada en datos para la optimización de los recursos humanos y presupuestarios que permita su sostenibilidad y vigencia.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 59 de 136	

- **Macroprocesos de Apoyo**

Infraestructura Institucional	<p>Conjunto de procesos que permiten la planificación, organización, dirección, evaluación y supervisión de las actividades relacionadas con la gestión integral de la infraestructura en las diferentes instalaciones universitarias de acuerdo con las necesidades del quehacer institucional.</p>
Salud Integral Universitaria	<p>Conjunto articulado de procesos que potencian la promoción, prevención, atención y seguimiento de la salud física, mental, ambiental, laboral y socioemocional en la comunidad universitaria, mediante la optimización de recursos, prácticas de autocuidado y estrategias de intervención, que permitan la atención integral de la salud, los estilos de vida saludables, el bienestar personal, colectivo e institucional.</p>
Información y Documentación	<p>Conjunto de procesos vinculado al registro, organización, resguardo, análisis y uso estratégico de la información y la documentación, que fundamentan la toma de decisiones, el valor público y la rendición de cuentas, garantizando su acceso y transparencia, en concordancia con la normativa institucional y nacional.</p>
Talento Humano	<p>Conjunto de procesos que permiten la gestión del talento humano, desde la planificación fundamentada en las necesidades del funcionariado de las instancias universitarias, el fomento y fortalecimiento de competencias y el desarrollo de acciones para la gestión del desempeño, que incorpora una visión estratégica que potencia el aprendizaje organizacional, la cultura institucional, la diversidad, el liderazgo y el uso de información para la toma de decisiones sobre el ciclo de vida del talento.</p>
Gestión Financiera	<p>Conjunto de procesos de carácter presupuestario, y financiero y contable que, articulados con el quehacer universitario, permite la formulación, ejecución, liquidación, seguimiento y control presupuestario, así como, la gestión de ingresos, egresos, cobros, inversiones, registro, y análisis contable y de análisis y control financiero, en atención a los requerimientos universitarios según la normativa institucional y nacional.</p>
Servicios Generales	<p>Conjunto de procesos orientados a brindar soporte operativo a las</p>

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 60 de 136	

	instancias universitarias en el desarrollo de la acción sustantiva, mediante la planificación, ejecución y seguimiento de los servicios de transporte, seguridad y conserjería. Los cuales buscan garantizar condiciones adecuadas de funcionamiento, atención y resguardo de los espacios, contribuyendo de manera pertinente y eficaz al cumplimiento de los objetivos institucionales.
Gestión Tecnológica	Conjunto de procesos orientados a garantizar la disponibilidad, eficiencia y evolución de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Universidad Nacional, mediante la planificación, implementación y gestión estratégica de soluciones tecnológicas que apoyan la transformación digital y fortalecen el desarrollo de la acción sustantiva institucional.
Gestión Jurídica	Conjunto de procesos de naturaleza jurídica, orientados a garantizar el cumplimiento del marco normativo y a respaldar jurídicamente la toma de decisiones, mediante la prestación de servicios de asesoría legal, representación judicial, actos notariales y otros servicios conexos, en concordancia con los fines, principios y valores de la Universidad Nacional.
Aprovisionamiento Institucional	Conjunto de procesos que permiten planificar y ejecutar, con eficiencia y eficacia, el aprovisionamiento de recursos materiales, equipos y servicios institucionales, orientado a satisfacer las necesidades que las instancias institucionales definen para el fortalecimiento de la acción sustantiva y el cumplimiento de la visión y la misión de la Universidad Nacional.
Gestión Editorial y Producción Gráfica Institucional	Conjunto de procesos que permiten la coordinación, el diseño, la edición, la producción y la difusión de materiales editoriales y gráficos que responden a las necesidades de comunicación, divulgación y representación institucional, a partir de la identidad visual y los lineamientos estratégicos universitarios, que fomenten su proyección, el apoyo a los procesos misionales y garanticen la coherencia en los productos comunicacionales y editoriales.
Comunicación Institucional	Conjunto de procesos y acciones orientadas a gestionar de manera integral la comunicación interna y externa de la institución, garantizando la difusión transparente, oportuna y accesible de información relevante. Incluye la proyección de la identidad y la imagen

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 61 de 136	

institucional, la divulgación de actividades académicas, científicas, culturales y de extensión, así como la promoción de la participación de la comunidad universitaria y la sociedad.

Gestión Ambiental Institucional

Conjunto de procesos y acciones orientadas a prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales derivados de las actividades universitarias, promoviendo el uso sostenible de los recursos, el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y la incorporación de principios de sostenibilidad en la gestión académica, administrativa y de infraestructura. Su propósito es contribuir al bienestar de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, mediante una cultura ambiental responsable y la mejora continua del desempeño institucional en materia ambiental.

Evaluación de la Gestión Institucional

Es el proceso sistemático de recopilación, análisis y valoración de información sobre el desempeño académico, administrativo y de apoyo de la institución, con el fin de verificar el cumplimiento de metas, objetivos, planes y normativas. Esta evaluación se concibe como un mecanismo clave dentro del ciclo de mejoramiento continuo, ya que provee la evidencia necesaria para la toma de decisiones, la retroalimentación de los procesos y la implementación de acciones de mejora que fortalecen la calidad, la eficiencia y la rendición de cuentas institucional.

Mejora Continua



Es el conjunto de procesos institucionales orientados a fortalecer la calidad y la eficiencia de la gestión universitaria mediante un ciclo permanente de planificación, ejecución, evaluación y retroalimentación. Se articula directamente con la evaluación de la gestión institucional, de la cual obtiene la evidencia necesaria para identificar oportunidades de cambio, y con el mejoramiento continuo institucional, al traducir esos hallazgos en iniciativas, proyectos y prácticas innovadoras. Su propósito es garantizar la excelencia, la transparencia y la sostenibilidad del quehacer universitario, promoviendo una cultura organizacional basada en la calidad y la mejora permanente.





7. GESTIÓN POR PROCESOS

OPERACIONALIZACIÓN

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Versión: 01			
Página 63 de 136			

La gestión por procesos en la UNA se entiende como un enfoque organizacional que busca ordenar, optimizar y articular todas las actividades institucionales a partir de procesos claramente definidos, medibles y sujetos a mejora continua. Esto implica pasar de una lógica centrada en tareas aisladas o de estructuras funcionales, hacia una dinámica integrada donde cada proceso (académico, administrativo o de gestión) se analiza como parte de un sistema interrelacionado orientado al cumplimiento de la misión universitaria.

En este modelo, la institución no solo documenta sus procesos, sino que los gestiona activamente: identifica responsables, establece indicadores, define riesgos, estandariza procedimientos y promueve la participación de las unidades involucradas. Este enfoque impulsa una operación más eficiente, transparente y alineada con las necesidades de la comunidad universitaria. Para una correcta gestión por procesos, se definen las siguientes etapas:



Figura 11 Gestión por procesos en la UNA



Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026.

7.1. Identificación de los procesos

La identificación de los procesos constituye un eje central de la gestión por procesos en la UNA, dado que permite ordenar, describir y estandarizar las actividades que ejecutan las diferentes unidades universitarias para garantizar coherencia, eficacia y transparencia en la operación universitaria. Este trabajo es liderado por la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional (UGPCI), responsable de acompañar técnica y metodológicamente a las instancias universitarias durante todo el ciclo de levantamiento, validación, aprobación y divulgación de los procesos.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 64 de 136	

En primer lugar, la UGPCI coordina con las personas superiores jerárquicas de cada unidad sesiones de trabajo participativas, orientadas a construir un entendimiento conjunto de las actividades que desarrolla. Estas sesiones son precedidas por procesos de capacitación dirigidos a todas las personas funcionarias, con el fin de asegurar que comprendan los principios de la gestión por procesos y se involucren activamente en la identificación de actividades, la agrupación de funciones y la posterior definición de los procesos propios.

Como parte de la metodología institucional, la UGPCI presenta la matriz de levantamiento de actividades por medio del UGPCI-PR-01-FORM-02, herramienta que permite documentar de manera ordenada las tareas que se ejecutan en la instancia, identificar duplicidades o vacíos y facilitar la agrupación lógica de actividades para definir los procesos y subprocesos. Una vez identificados los procesos, la UGPCI asesora a las unidades en la elaboración de la “Ficha de procesos”, instrumento oficial para la documentación de cada proceso según lo establecido en el Manual de Elaboración de Disposiciones Normativas y el Reglamento de Emisión de Normativa. Este ejercicio se hace en estrecha coordinación con el Área de Planificación instancia que asesora técnicamente en materia de indicadores y riesgos. El contenido de cada ficha es revisado y validado inicialmente por la instancia responsable del proceso y luego por la UGPCI, que garantiza su claridad, precisión, completitud y alineación con la normativa institucional y con los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

La UGPCI remite las fichas de procesos a la instancia respectiva para su aprobación formal, tal como lo establece el procedimiento institucional y los reglamentos establecidos. La aprobación de la Rectoría oficializa los procesos y permite su incorporación en el manual de procesos institucionales.



7.2. Organización de los procesos

Mediante los reglamentos institucionales se define la siguiente estructura y sus responsables.

- **Unidades gestoras de procesos**

Son instancias que organizan, desarrollan y articulan los procesos transversales y sus respectivos subprocesos en función de su naturaleza, de afinidad de los servicios que prestan y de sus personas usuarias o partes interesadas. Su definición debe guardar correspondencia con los macroprocesos definidos en el Mapa de Macroprocesos Institucional (MPI). Se cuenta con dos tipos de unidades gestoras de procesos, a saber:

- *Permanentes*: aquellas que por su naturaleza adscriben procesos indispensables para el desarrollo de la gestión universitaria en pro del cumplimiento de los fines de la acción

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 65 de 136	

sustantiva, identificados en el Mapa de Macroprocesos Institucionales aprobado.

- *Temporales*: se circunscriben a procesos innovadores priorizados por la gestión universitaria vigente, que buscan el mejoramiento de la gestión en favor de la academia. Las unidades gestoras temporales podrán evolucionar a una unidad permanente, si así se determina, y en función de la evaluación de los resultados logrados y de la pertinencia de su continuidad en el tiempo; en tal caso deberá seguir el procedimiento establecido para crear unidades de gestoras de procesos permanentes.

- **Coordinaciones de las unidades gestoras de procesos**

Toda unidad gestora de procesos cuenta con una persona coordinadora, la cual es designada por las personas que ocupen el cargo de Rector/a, Rector/a Adjunto/a o Vicerrectores/as, según corresponda y de conformidad con la normativa vigente.



Cada puesto de coordinación contará con un perfil establecido por la Rectoría, Rectoría Adjunta o Vicerrectoría que tutela el proceso, en coordinación con la instancia competente que gestiona el talento humano cuyas características dependen de la naturaleza de los procesos adscritos. La continuidad de la designación de la persona coordinadora estará sujeta a los resultados de la evaluación de su desempeño, de la evaluación de los procesos adscritos y de la efectividad en la implementación de las oportunidades de mejora establecidas.

- **Personas responsables de proceso**

Para garantizar la correcta gestión de los procesos se cuenta con personas responsables de proceso, encargadas de la gestión, seguimiento y mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.

- **Subsistemas**

Los subsistemas corresponden a conjuntos estructurados de procesos, procedimientos y actividades interrelacionadas, que articulan los macroprocesos de la Universidad. Desde un enfoque basado en la gestión por procesos, los subsistemas permiten comprender a la institución como un sistema integrado, en el que cada proceso contribuye al cumplimiento de un fin o tema específico, alineado con la misión, la visión y los objetivos estratégicos universitarios.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 66 de 136	

7.3. Planificación de procesos



Se concibe como una práctica estratégica orientada a definir las prioridades institucionales con el cumplimiento de las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y producción académica. Bajo este enfoque, cada proceso académico, administrativo o de apoyo se integra a un subsistema articulado que sustenta la misión universitaria y garantiza que los recursos, acciones y decisiones operen de manera coherente y orientada al logro de resultados trazados en los objetivos estratégicos institucionales

Esta planificación implica analizar el contexto institucional, identificar las necesidades de las personas usuarias y establecer una lógica de funcionamiento que asegure la articulación entre procesos. Esto es especialmente relevante en una institución donde convergen múltiples unidades, normativas, proyectos y actores, pues una coordinación insuficiente puede derivar en duplicidades, rezagos, brechas de información o esfuerzos aislados.

La planificación estratégica con enfoque prospectivo en la Universidad Nacional se ha consolidado como el instrumento que define el rumbo institucional y organiza, de manera objetiva, los recursos necesarios para alcanzar sus metas. Conforme se refirió previamente, desde su primer ejercicio en 2004, la UNA ha venido fortaleciendo este proceso mediante planes cada vez más estructurados, hasta llegar al actual Plan de Mediano Plazo Institucional (PMPI). Estos esfuerzos han permitido establecer una metodología participativa y sistemática que orienta la toma de decisiones y facilita la rendición de cuentas. Este enfoque implica organizar la planificación en horizontes de corto, mediano y largo plazo, con el fin de asegurar que las decisiones respondan a una visión institucional clara y sostenida en el tiempo.

Desde esta perspectiva, planificar procesos significa definir con claridad su propósito, alcance, responsabilidades, relaciones de interdependencia y los mecanismos que permitirán su ejecución ordenada. En la UNA, este ejercicio mejora la eficiencia institucional al facilitar una toma de decisiones informada, fortalecer la trazabilidad de las acciones y promover una visión integral del funcionamiento operativo. De esta forma, las instancias universitarias trabajan bajo criterios comunes sobre el “cómo” y el “para qué” se ejecutan los procesos, reduciendo la dispersión de esfuerzos y favoreciendo prácticas estandarizadas.

La planificación de procesos también permite anticipar necesidades institucionales, optimizar recursos y orientar la gestión hacia el cumplimiento de metas estratégicas. Al ordenar el flujo de actividades y clarificar responsabilidades, se fortalecen la transparencia, la coordinación entre unidades y la disponibilidad de herramientas que facilitan el trabajo cotidiano de las personas funcionarias.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 67 de 136	

Para garantizar la mejora continua, según se refirió, esta estrategia se desarrolla mediante el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), reconocido como un mecanismo clave para estructurar las etapas de diseño, ejecución, revisión y ajuste de los procesos institucionales. En esta metodología, las diferentes instancias de la UNA alinean sus esfuerzos con principios de eficiencia, calidad y coherencia estratégica, generando una gestión sistemática y orientada a resultados.



En este marco, la fase de Planear adquiere relevancia, ya que define los objetivos, metas y recursos que sustentan la ejecución de los procesos. En ella participan instancias como APEUNA, el Programa de Gestión Financiera la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional y las unidades responsables de la implementación.

7.4. Variables de desempeño e indicadores de procesos

En el marco del SGC UNA, la definición de variables de desempeño y sus indicadores constituye un eje fundamental para asegurar la evaluación objetiva y continua de los procesos universitarios. Cada proceso debe contar con parámetros claros que permitan medir su eficiencia, eficacia, calidad del servicio y contribución al logro de los objetivos estratégicos institucionales. Las variables de desempeño representan los aspectos críticos del proceso que requieren seguimiento, a partir de estas se definen indicadores de proceso, los cuales establecen métricas específicas, criterios de cálculo y unidades de medida, permitiendo evaluar de manera sistemática el rendimiento del proceso. La definición de estas variables e indicadores se realiza de manera coordinada entre:

- **Unidad Gestora del Proceso:** responsable directa de su operación, mejora y resultados.
- **Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional (UGPCI):** instancia técnica encargada del acompañamiento metodológico y asegurar la homogeneidad en la medición institucional del proceso.
- **APEUNA:** Instancia técnica encargada de definir los criterios para el monitoreo, seguimiento y evaluación de los indicadores, asesorar a la unidad gestora del proceso y emitir criterio técnico sobre la propuesta de indicadores de los procesos, lo cual se ejecuta antes de someter a Rectoría para su trámite final, en coordinación con la UGPCI.

Posterior a la aprobación del proceso, corresponde a la Unidad Gestora del proceso coordinar con APEUNA la confección de las fichas de indicadores y oficialización de los indicadores institucionales. Esto incluye mantener una base de datos actualizadas, garantizar la difusión de resultados, y acompañar a las unidades en la interpretación de los datos para orientar acciones de mejora, correctivas o preventivas.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 68 de 136	

7.5. Gestión de riesgos en procesos



De conformidad con el artículo 18 de la Ley N°8292, Ley General de Control Interno, y con las normas técnicas aplicables al sector público, toda institución que administra fondos públicos debe realizar gestión de riesgos. En la UNA esta obligación se operacionaliza mediante el Subsistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión, específicamente mediante el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (Sevri).

La gestión de riesgos en los procesos institucionales debe articularse con las prioridades estratégicas definidas en el PMPI; en concordancia con el Sevri-UNA, la identificación y el tratamiento de riesgos no se realizan de manera aislada sino en función de los ejes, objetivos y metas estratégicas que orientan el quehacer universitario. Esto garantiza que los riesgos vinculados a los procesos contribuyan a la protección y cumplimiento de los objetivos institucionales y que los esfuerzos de gestión mantienen coherencia con las prioridades establecidas por la UNA.

La gestión del riesgo en los procesos consiste en seleccionar e implementar las medidas más adecuadas para atender los riesgos identificados. Este tratamiento no es un procedimiento lineal, sino un ciclo dinámico que exige una revisión continua para formular y elegir alternativas de control, ejecutarlas, evaluar su eficacia y determinar si el riesgo es aceptable. Cuando este no alcance un nivel adecuado, deben aplicarse acciones adicionales hasta situarlo en un rango manejable.

La selección de la alternativa de tratamiento más pertinente requiere equilibrar los beneficios esperados con los costos, el esfuerzo institucional y los posibles efectos secundarios derivados de su implementación. Las actividades de respuesta al riesgo pueden combinarse entre sí según las necesidades del contexto, y aun una medida correctamente diseñada puede generar resultados no previstos. Por ello, el seguimiento y la revisión deben integrarse de manera natural al proceso. Asimismo, es posible que los tratamientos introduzcan nuevos riesgos, los cuales también deben ser identificados y gestionados oportunamente, cuando no existan alternativas viables o estas no reduzcan de forma suficiente la exposición, el riesgo deberá documentarse y mantenerse bajo vigilancia, asegurando que la toma de decisiones cuente con información clara, actualizada y debidamente registrada.

Todo el proceso de gestión del riesgo y sus resultados debe documentarse y comunicarse de acuerdo con los mecanismos institucionales establecidos, esto facilita la toma de decisiones, fortalece la transparencia, mejora la práctica institucional y permite una interacción más efectiva con las partes interesadas, especialmente con quienes ejercen funciones de control y rendición

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 69 de 136	

de cuentas. Para ello es necesario considerar quiénes serán los destinatarios de la información, qué tipo de datos requieren, la periodicidad y el costo de los informes, el medio más adecuado para su difusión y la pertinencia del contenido para apoyar decisiones estratégicas.

De conformidad con el artículo 18 de la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, y con las normas técnicas aplicables al sector público, toda institución que administra fondos públicos debe realizar gestión de riesgos, en la UNA, esta obligación se operacionaliza mediante el Subsistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión, específicamente a través del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).



Una vez que los procesos han sido oficializados por la Rectoría, las unidades responsables deben gestionar sus riesgos conforme a los lineamientos institucionales. La integración formal de la gestión de riesgos asegura que los procesos universitarios operen bajo un enfoque de anticipación y control, minimizando desviaciones, fortaleciendo la confiabilidad de los servicios institucionales y promoviendo decisiones basadas en evidencia. La gestión de riesgos se estructura en las siguientes fases:

- **Etapas I: Identificación de Riesgo:** Se establece un portafolio de objetivos, y de acuerdo con ello se crea un portafolio de riesgos, en el cual se definen las categorías de riesgos y eventos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Etapas II: Valoración de Riesgo:** Consiste en la determinación del nivel de riesgo a partir de la probabilidad y la consecuencia de los eventos identificados, así como la madurez de los mecanismos de control referentes a esos mismos eventos.
- **Etapas III: Administración del Riesgo:** En los casos que metodológicamente se concluya que sí proceden, se deberá formular, implementar actividades de respuesta al riesgo y dar seguimiento a cada una de ellas.

De esta forma, el tratamiento del riesgo no solo contribuye a asegurar la calidad y continuidad de los procesos, sino que también sirve como insumo esencial para la mejora continua del SGC UNA.

7.6. Evaluación de procesos

La evaluación de procesos constituye un mecanismo sistemático, de periodicidad anual, mediante el cual se analiza el desempeño, la vigencia y la efectividad de los procesos institucionales. Los procesos institucionales pueden ser sometidos a tres tipos de evaluación: auditoría interna, evaluación de servicios y autoevaluación, los cuales permiten analizar su desempeño desde distintos momentos y enfoques.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 70 de 136	

Los indicadores incluidos en las fichas de procesos sirven como base para la evaluación y el monitoreo sistemático del desempeño; también permiten valorar si el proceso alcanza los resultados esperados. Estos indicadores generan información objetiva que puede ser utilizada tanto por la unidad responsable del proceso como por la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, el Área de Planificación y las autoridades institucionales para la toma de decisiones



En caso de auditoría interna, esta será realizada por la Contraloría Universitaria, dado que es la instancia encargada de ejercer la función de control interno en la institución. Su papel consiste en verificar, de manera independiente y objetiva, que los procesos se ejecuten conforme con la normativa y de acuerdo con los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión institucional.

La UGPCI lleva a cabo la evaluación de los servicios que brindan las instancias universitarias mediante consultas dirigidas a las personas usuarias de dichos servicios. Este proceso de evaluación permite recopilar información sistemática sobre la calidad, pertinencia y oportunidad. Los resultados obtenidos constituyen un insumo clave para identificar las fortalezas y áreas de mejora, promover acciones concretas que contribuyan al mejoramiento continuo de los servicios y a una experiencia de usuario más eficiente, accesible y satisfactoria.

La autoevaluación debe contar con estrategias y mecanismos previamente definidos, de acuerdo con las orientaciones establecidas en la normativa vigente. Asimismo, el Consejo Universitario, los órganos universitarios y los funcionarios responsables de los procesos seleccionados deben apoyar y ejecutar este subproceso de acuerdo con sus competencias.

Independientemente del tipo de evaluación al que se someta el proceso, debe generarse un informe de evaluación que sirva como insumo para la toma de decisiones, la planificación de mejoras y la actualización de procedimientos institucionales. El informe debe identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora, las cuales son atendidas mediante planes de mejora claramente definidos cuyas metas deben reflejarse en la planificación institucional; debe existir coherencia entre la evaluación, la toma de decisiones y la planificación universitaria. Dichos planes deben identificar la causa del incumplimiento y de las medidas correctivas correspondientes, así como establecer objetivos, criterios, metodologías y responsabilidades, de manera que la evaluación no sea un ejercicio aislado, sino una herramienta sistemática para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales.

La evaluación de procesos en cualquiera de sus modalidades es continua, programada y forma parte del ciclo institucional de mejoramiento permanente, ya que producto de estas evaluaciones

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 71 de 136	

surgen oportunidades de mejora para los procesos y los servicios derivados, aunque estas no deben depender exclusivamente de la evaluación para ser identificadas y aplicadas.

Finalmente, todas las instancias universitarias deben cumplir con un proceso periódico y formal de rendición de cuentas sobre la evaluación y la aplicación de sus resultados, garantizando así su aporte al fortalecimiento de la calidad institucional y a la gestión universitaria basada en el mejoramiento continuo.

7.7. Mejora continua de los procesos

La evaluación de un proceso, así como otras condiciones del entorno, pueden conllevar a su revisión a efecto de definir si procede su rediseño parcial o total. Algunas de las causas de estas revisiones pueden ser:



- Hallazgos del mismo proceso de evaluación.
- Actualizaciones y promulgación de nuevos instrumentos normativos a nivel nacional o institucional.
- Atención de sugerencias provenientes de las partes interesadas.
- Oportunidades de mejora continua identificadas en la gestión diaria.
- Necesidades emergentes derivadas de procesos estratégicos institucionales.
- Acuerdos emitidos por los órganos de conducción superior universitaria.
- Resultados de la revisión por la Dirección Superior.

Durante esta etapa, la UGPCI trabaja en conjunto con las instancias responsables para analizar las brechas detectadas, redefinir actividades, ajustar procedimientos y asegurar que cada proceso continúe alineado con los principios institucionales, la estrategia institucional y con los objetivos del SGC UNA.

Cada mejora realizada por una unidad gestora se puede visualizar en:

1. La mejora del proceso que generará una nueva versión de la ficha de procesos.
2. La creación de nuevos procesos.

En ambos casos, se debe tramitar por medio de la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional su revisión y por parte de Rectoría la aprobación final.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 72 de 136	

7.8. Revisión por dirección

Espacio estratégico mediante el cual la alta dirección de la UNA analiza de forma integral el desempeño del SGC UNA, con el propósito de asegurar su pertinencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la institución.

Este ejercicio permite valorar el grado en que el sistema contribuye al cumplimiento de la misión y los objetivos de la Universidad, así como su capacidad para responder a los cambios del entorno y las expectativas de las partes interesadas. Durante este proceso se consideran aspectos como:

- El seguimiento a los acuerdos derivados de revisiones anteriores.
- Los cambios en el contexto interno y externo.
- Los resultados del desempeño de los procesos institucionales.
- El grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Los hallazgos de auditorías o similares.
- El grado de avance en la implementación de los planes de mejora.
- La disponibilidad de recursos.
- La eficacia de las acciones implementadas para atender riesgos y oportunidades.
- Acuerdos emitidos por los órganos de conducción superior universitaria, relativos a la presentación de los informes anuales sobre el estado del funcionamiento del SGC UNA.

Como resultado de esta revisión, se definen las orientaciones, decisiones y acciones enfocadas en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, el fortalecimiento de los procesos institucionales y la optimización de los recursos disponibles.

Este análisis contribuye a consolidar una cultura de calidad basada en la evaluación permanente, la toma de decisiones informadas y el compromiso institucional con la excelencia en la gestión universitaria. Estas revisiones serán ejecutadas por la Rectoría en coordinación con su equipo asesor al menos vez cada dos años.



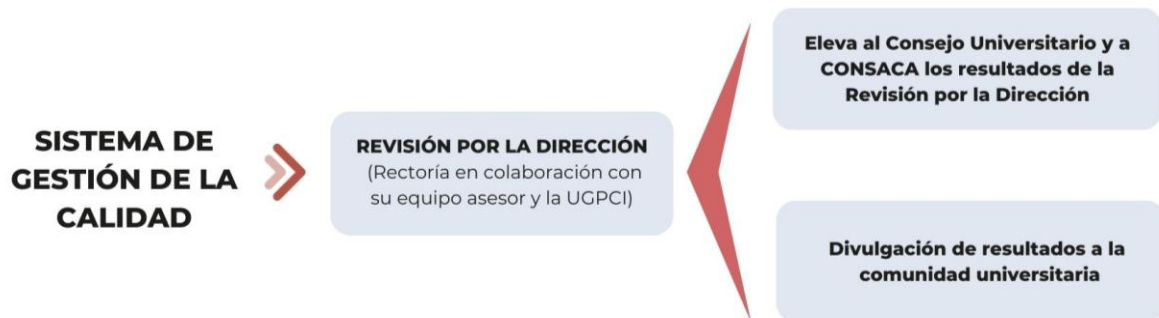
	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Página 73 de 136			

Figura 12. Gobernanza de la Revisión por la Dirección





Nota: Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026



8. GESTIÓN **DOCUMENTAL**



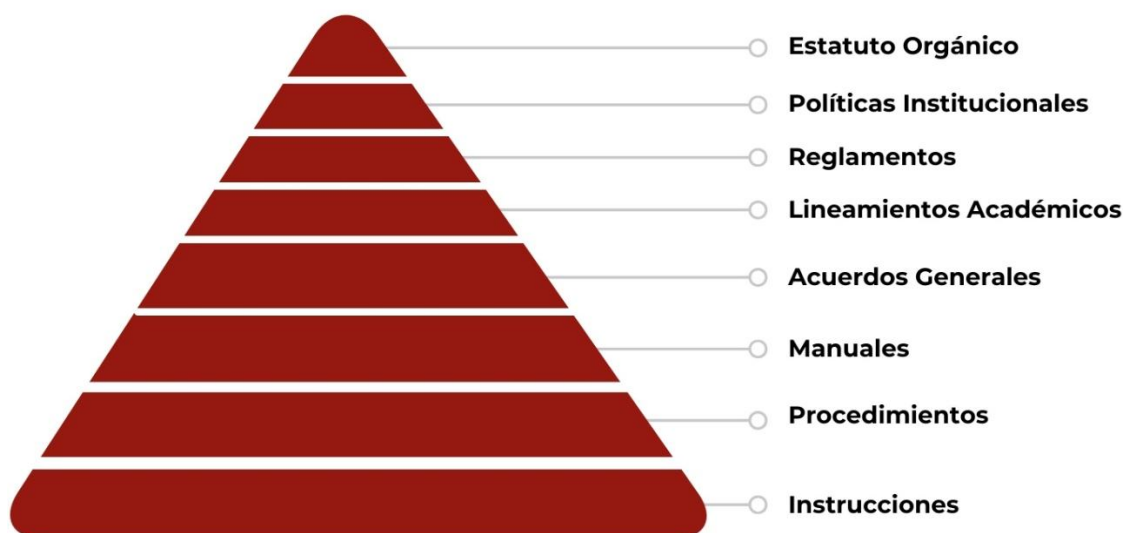
	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 75 de 136	

Para la elaboración de documentos oficiales la institución cuenta con el Reglamento de Emisión de Normativa de la Universidad Nacional que establece los elementos básicos que se deben considerar para su emisión a fin de que el ordenamiento jurídico interno sea coherente con lo dispuesto en el Estatuto Orgánico, el Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional, las competencias asignadas a los distintos órganos y los principios y las disposiciones que rigen esta materia.



Además, el reglamento tiene como fin garantizar que la emisión de normativa responde a una gestión por procesos, a las necesidades de los usuarios internos y externos, al uso eficiente de los recursos y a requerimientos o trámites razonables y apropiados, todo en busca de una gestión académico/administrativa segura y simple, que coadyuve al cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales.

Su operacionalización se gestiona por medio del Manual para la Elaboración de Disposiciones Normativas, el cual establece los tipos documentales existentes en la institución, describiendo cada uno de estos, su formato, regulación y ordenamiento en cuanto a revisión y aprobación conforme se comenta en adelante.

Figura 13. Jerarquía de Normativa Institucional de la Universidad Nacional



Nota: Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 76 de 136	

8.1. Tipos de Documentos de la UNA

❖ Políticas Institucionales



Es el conjunto de estrategias y principios que rigen la actuación del personal de la Universidad Nacional en asuntos determinados conforme a los objetivos institucionales. Son decisiones escritas, que se establecen como una guía para el personal de la organización, sobre los límites dentro de los cuales deben operar. Proporcionan un marco de acción lógico y consistente para evitar que las autoridades decidan sobre temas de rutina. La política institucional contendrá, al menos, los siguientes elementos:

- a) **Datos de Publicación en UNA-Gaceta:** Incluye la información oficial del acuerdo que respalda la política: fecha, número de sesión, número de acuerdo, nombre completo, cargo y firma de la autoridad competente.
- b) **Cita de Aprobación:** Identificación de la instancia que emite y aprueba formalmente la política.
- c) **Denominación:** Nombre oficial de la política.
- d) **Presentación:** Exposición breve que explica el motivo de creación de la política: su fundamento, propósito y relevancia dentro del desarrollo institucional.
- e) **Enunciado de la Política:** Se introduce con un texto general que contextualiza el conjunto de directrices. Luego se enumeran los enunciados de política, redactados de forma clara y precisa. Cada enunciado inicia con un verbo conjugado en presente de indicativo, tercera persona singular, refiriéndose a la institución (por ejemplo: garantiza, promueve, organiza, integra, impulsa, etc.). Los enunciados deben ser lo suficientemente orientadores para derivar objetivos, metas y acciones.
- f) **Cita de Modificación o Derogación:** Indicación explícita de si esta política modifica, sustituye o deroga versiones anteriores.

❖ Reglamento



El reglamento es el cuerpo normativo que contiene disposiciones para regular el funcionamiento de las diferentes instancias universitarias. Se crean instancias o servicios, se determinan competencias o atribuciones, se establecen derechos y obligaciones, y se crean regímenes sancionatorios, principalmente. El reglamento incluye los siguientes elementos:

- a) **Denominación:** nombre del reglamento, preferiblemente uno corto.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Página 77 de 136			

- b) **Cita de publicación en *UNA-GACETA*:** Información del acuerdo -fecha, número de sesión y número de acuerdo-; los cuales se deberán introducir en el reglamento para su inclusión en el repositorio de normativa institucional.
- c) **Presentación:** explicación/justificación del motivo del reglamento (el por qué y para qué) y su significado en el marco del desarrollo institucional. Incluye una breve descripción de los antecedentes, las necesidades de su emisión y las disposiciones jurídicas en que se sustenta.
- d) **Disposiciones generales:** conjunto de disposiciones ubicadas en la primera parte del texto que refieren a su finalidad, objeto (la materia que está regulando), ámbito de aplicación, relaciones organizacionales, definiciones y precisiones conceptuales, fuentes y supletoriedad de la norma de aplicación, y principios generales de la regulación, según corresponda. Incluyen:
- **Ámbito de aplicación material:** el objeto de la norma.
 - **Ámbito de aplicación territorial:** el lugar de aplicación de la norma.
 - **Ámbito de aplicación personal:** los sujetos de la norma.
 - **Definiciones y precisiones conceptuales:** la relación de términos utilizados en el reglamento que facilitan la comprensión de la normativa.
 - **Principios y valores:** la institución ha definido un conjunto de principios y valores que son transversales en el quehacer institucional; estos pueden ser incluidos en los reglamentos, acorde con el tema que se aborde en el instrumento normativo.
 - **Disposiciones directivas:** las disposiciones normativas que señalan instancias u órganos responsables de su aplicación, la instancia encargada de vigilar, verificar y evaluar el cumplimiento de la normativa, las situaciones de hecho, tiempo y espacio que están cubiertas por la normativa, los objetivos que persigue.
- e) **Disposiciones de fondo:** parte medular de la normativa, establece las disposiciones con las que se pretende cumplir con los objetivos de la norma. Si el apartado es extenso se puede dividir en partes, títulos, capítulos y secciones. Se debe considerar lo siguiente:
- Se escriben en mayúscula cerrada y negrita.
 - Las partes, los títulos y las secciones usan números ordinales -en palabras.
 - Los capítulos usan números romanos.

Contendrán los aspectos básicos que se requieren regular con el cuerpo normativo y se le agregan las disposiciones adicionales referidas al objeto relacionado. Incluye las disposiciones que se detallan a continuación:

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 78 de 136	

- **Disposiciones sustantivas:** la estructura dependerá de la materia regulada y ordena los preceptos de acuerdo con la función de cada uno, los reagrupa, según la norma que tratan: organizativa, planificadora, prescriptiva de derechos y obligaciones.
 - **Disposiciones adicionales:** las normas o los regímenes especiales que no pueden incluirse en ninguna otra sección o capítulo de la parte dispositiva. Se deben regular aquí los regímenes especiales, excepciones, si no fuera posible regularlos por su especificidad en otra parte del articulado del texto.
 - **Disposiciones orgánicas:** las normas deben ubicarse antes del procedimiento establecido si el texto normativo determina la creación de órganos. Si la normativa implica la creación de órganos colegiados, se deberá incluir al menos lo siguiente:
 - Número de integrantes propietarios y sustitutos.
 - Forma de nombramiento e instancia que nombra.
 - Período de nombramiento y posibilidad de destitución.
 - Atribuciones.
 - Régimen de incompatibilidades, impedimentos, excusas y recusaciones.
 - Régimen de responsabilidad.
 - Regulación de las sesiones: presidencia, convocatoria, *quorum*, deliberación, reglas de votación.
 - **Disposiciones procedimentales:** las disposiciones que describen cronológicamente el procedimiento general (mínimo necesario) al cual estarán sujetos tanto los particulares como el mismo órgano.
 - **Disposiciones sancionatorias:** al establecer obligaciones, las normas definen las sanciones para el caso de incumplimiento. Se establecen las acciones que serán consideradas como faltas y se definen las sanciones. Cuando corresponda, se indicará el procedimiento administrativo o disciplinario que se seguirá para investigar y, si procede, imponer las sanciones.
- f) **Disposiciones finales:** ordenan la derogación o la modificación de otras normas, así como las disposiciones transitorias que rigen el paso de un régimen a otro y las provisorias de aplicación temporal limitada:
- **Disposiciones derogatorias:** expresan, claramente, la voluntad de excluir determinadas normas del ordenamiento jurídico, especialmente, las que fueron emitidas con anterioridad por el mismo órgano. Deben ser concretas, con indicación precisa del objeto de la derogación. Eliminan la vigencia de

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 79 de 136	



determinadas normas. No se puede normar, positivamente, por medio de las disposiciones derogatorias.

- **Disposiciones transitorias:** son medidas que establecen un período o condición particular que debe cumplirse para que entren a regir en su totalidad, tanto un nuevo reglamento como los cambios realizados a los existentes.
- **Vigencia:** indica la fecha a partir de la cual la norma tiene validez, así como el periodo en el cual se aplicará. En caso de no indicarse, rige a partir del día de su publicación.
- **Instancia emisora, fecha y firma:** se refiere a la instancia emisora e identificación de los datos relevantes del acuerdo (fecha, número de sesión, número de acuerdo, entre otros). Cuando corresponda, se incluye el nombre completo, cargo y firma de la autoridad respectiva y fecha correspondiente.
- **Tabla de contenido:** puntualiza la estructura del documento en relación con los temas que incluye.

❖ Lineamiento académico

El lineamiento académico es un acto administrativo general que consiste en la determinación de forma, lugar y modo para ejecutar o implementar una política institucional de carácter académico. Es una disposición de carácter técnico y normativo que procura establecer pautas metodológicas y prioridades, uniformar criterios para la acción, orientar y direccionar las prioridades, asignar recursos y tomar decisiones. Este contiene los siguientes aspectos:

- Cita de publicación en *UNA-GACETA*:** datos relevantes del acuerdo -fecha, número de sesión, número de acuerdo, nombre completo, cargo y firma de la autoridad respectiva-.
- Cita de aprobación:** instancia emisora.
- Denominación:** nombre del lineamiento académico.
- Presentación:** explicación/justificación del motivo del lineamiento (el por qué y para qué) y su significado en el marco del desarrollo institucional. Incluye una breve descripción de los antecedentes, las necesidades de su emisión y las disposiciones jurídicas en que se sustenta.
- Objetivo:** razón o propósito de la institución para emitir el lineamiento.
- Alcance:** ámbito de aplicación de las disposiciones contenidas en el documento, personas usuarias a las que afecta o cubre.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 80 de 136	



- g) **Desarrollo:** parte medular que establece las disposiciones de fondo con las cuales se pretende cumplir los objetivos señalados.
- h) **Vigencia:** fecha a partir de la cual la norma tiene validez y el periodo en que se aplicará.
- i) **Tabla de contenido:** estructura del documento en relación con los temas que incluye.

❖ Acuerdo general

Es un acto administrativo que contiene una asignación de funciones, atribuciones, determinación de acciones concretas o actividades determinadas. Su contenido es delimitado y preciso, a diferencia del reglamento cuyo contenido es de carácter general. Debe contener los siguientes aspectos:



- a) **Recuadro de identificación:** encabezado en todas las páginas del documento, el cual incluye el nombre de la instancia emisora que origina el acuerdo, la fecha y la nomenclatura de consecutivo.
- b) **Título:** tema al que corresponde el acuerdo.
- c) **Párrafo de inicio:** tipo de sesión (ordinaria o extraordinaria), fecha completa, número de acta y artículo del acuerdo e inciso.
- d) **Resultando:** antecedente que genera el acuerdo y, además, es la referencia de las gestiones y las audiencias (cuando corresponda). El resultando se numera y redacta con precisión y concisión.
- e) **Considerando:** justificación de la razón o las razones para tomar el acuerdo, se incluye cuando se requiere. Se numera y redacta en forma concisa y precisa, de manera que el enunciado sea claro y refiera, exclusivamente, a un tema o asunto específico.
- f) **Acuerdo:** parte dispositiva o resolución que se toma sobre un asunto por un órgano colegiado.
- g) **Párrafo final:** nombre, puesto, instancia y firma del responsable de comunicar el acuerdo y sello.

❖ Manual de Organización y Funciones

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 81 de 136	

Es un documento de gestión institucional que describe ordenada y sistemáticamente la estructura y las funciones de las instancias organizativas, en el marco de lo establecido en la normativa general. Su estructura es la siguiente:



- a) **Portada:** indica el nombre y logotipo de la institución, el tipo de manual que se presenta, nombre de la instancia a la que pertenece, la fecha y el lugar de elaboración.
- b) **Recuadro de identificación:** encabezado en todas las páginas del documento que incluye los siguientes elementos:
 - Logotipo de la institución aprobado en el Manual de Imagen Gráfica.
 - Nombre de la instancia emisora del manual.
 - Nombre del manual.
 - Código o secuencia de literales y números consecutivos definidos por la Sección de Documentación y Archivo, en conjunto con la instancia que los emite.
 - Fecha.
 - Lugar.
 - Número de versión.
 - Número de página: número consecutivo de las hojas utilizadas en el procedimiento, así como el número total de estas (X de Y).
 - Logotipo de la instancia.
- c) **Tabla de contenido:** puntualiza la estructura del documento en relación con los temas que incluye.
- d) **Presentación:** consiste en la explicación del contenido del manual: qué es, cómo está estructurado, periodicidad o circunstancias que ameritan su actualización para que continúe vigente.
- e) **Objetivo:** intención o propósito que tiene la instancia al elaborar el Manual de Organización y Funciones.
- f) **Alcance:** indica las instancias en las que aplican las disposiciones contenidas en el documento.
- g) **Marco normativo:** se relaciona la normativa u ordenamiento jurídico vigente que regula la operación y el funcionamiento de la institución o de las instancias comprendidas en ella.
- h) **Enfoque estratégico:** detalla misión, visión, objetivos estratégicos y valores institucionales o de la instancia, que influyen en su comportamiento y orientan sus decisiones.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Versión: 01			
Página 82 de 136			

- i) **Competencias de la instancia:** las atribuciones conferidas a la instancia organizativa en la normativa institucional. Las atribuciones representan el medio para alcanzar los fines.
- j) **Estructura orgánica actual:** incluye el organigrama de la instancia que se encuentra elaborando el manual, el cual constituye una representación gráfica de la estructura orgánica y refleja, en forma esquemática, la posición de los órganos que la conforman, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación y líneas de autoridad; así como sus respectivas relaciones y aspectos que pueden reiterarse mediante una explicación de la figura que se presente.
- k) **Funciones generales y específicas de la instancia:** señala, brevemente, cada una de las funciones y las responsabilidades básicas de quienes ejercen la dirección, las jefaturas, las secciones o las áreas, que describen los límites y la esencia de la instancia organizativa.
- l) **Glosario de términos:** listado de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y las técnicas de elaboración de los manuales de organización y funciones, que sirven de apoyo para su uso o consulta.
- m) **Disposiciones transitorias:** medidas que establecen un período o condición particular que debe cumplirse para que entre a regir en su totalidad, tanto el nuevo manual como los cambios realizados a los existentes.
- n) **Firmas de autorización:** nombre, cargo y firma de las personas titulares de la institución que autorizan el manual y de las instancias que lo elaboran y revisan.
- o) **Revisión o modificación:** detalla el número de revisión o modificación, fecha de actualización del manual y descripción de la modificación.
- p) **Pie de página:** señala la prohibición para reproducir el documento sin autorización de la instancia emisora.

❖ Manual de Procedimientos

Es el documento que agrupa las fichas de procesos y sus procedimientos y formularios derivados, los cuales describen y regulan los procesos ejecutados forman parte de una actividad o servicio, a partir de las competencias creadas por una norma superior, la cual obliga tanto a la instancia emisora como a otras que participan en el proceso.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Versión: 01			
Página 83 de 136			

1. **Portada:** indica el nombre y logotipo de la institución, el tipo de manual que se presenta, nombre de la instancia a la que pertenece.
2. **Listado de las fichas de procesos, procedimientos y formularios asociados:** detalla el código de la ficha de procesos, procedimientos y formularios asociados al manual.

❖ Ficha de Procesos

Corresponde a un formato que resumen cada proceso que determina la instancia. Registrar el levantamiento del proceso, sus participantes, salidas, entre otros aspectos, cuyo resultado permita a la instancia generar procedimientos para su correcta aplicación.

- a) **Recuadro de identificación:** encabezado en todas las páginas del documento que incluye:
 - Logotipo de la institución aprobado en el Manual de Imagen Gráfica.
 - Nombre de la instancia emisora de la ficha de proceso.
 - Nombre del proceso.
 - Código o secuencia de literales y números consecutivos definidos por la Sección de Documentación y Archivo, en conjunto con la instancia que los emite.
 - Fecha.
 - Número de versión.
 - Número de página: número consecutivo de las hojas utilizadas en la ficha de procesos, así como el número total de estas (X de Y).
 - Logotipo de la instancia.
- b) **Propósito:** Describe el objetivo del proceso y especifica los resultados o condiciones que se desean lograr.
- c) **Límites del proceso:** indica actividad que da inicio al proceso y actividad con la que se da por concluido el proceso.
- d) **Responsable del proceso:** Cargo que ocupa la persona responsable del proceso. Es el gestor del proceso, la persona que tiene la responsabilidad sobre la consecución de los resultados esperados, debe ser una única persona.
- e) **Personas usuarias:** Son todas las personas que utilizan o se ven beneficiadas con el resultado del proceso, pueden ser usuarios internos (otras instancias de la institución), o externos.
- f) **Instancias relacionadas con el proceso:** Instancias que tienen un interés particular en el proceso, no forzosamente son usuarios de los resultados finales del proceso.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 84 de 136	

- g) **Entradas:** Son los insumos que permiten la ejecución de cada una de las actividades de proceso: elementos tangibles (recurso humano, instalaciones y equipo), e intangibles (solicitudes, requerimientos) que ingresan al proceso para ser transformados.
- h) **Salidas:** Son todos los resultados, productos o servicios que se obtienen al ejecutar el proceso.
- i) **Variables de desempeño:** Están constituidas principalmente por los parámetros que van a ser utilizados para monitorear la eficacia y eficiencia del proceso.
- j) **Indicadores del proceso:** Es una forma de medición que permite evaluar el rendimiento y cumplimiento de los procesos, con el fin de establecer un ciclo de mejora continua que permita implementar procesos más eficientes con salidas acordes a las necesidades de las personas usuarias. Cada indicador debe guardar correspondencia con al menos una variable de desempeño.
- k) **Procedimientos asociados:** Se debe indicar el código de los procedimientos asociados a este proceso, se debe verificar que sea la última versión de cada documento.
- l) **Normativa asociada al proceso (requisitos legales o técnicos):** Documentos normativos o registros vinculados al proceso.
- m) **Subproceso:** Los subprocesos que forman parte del proceso. Los procesos y subprocesos guardan congruencia para asegurar la calidad en cada uno de ellos.



❖ Procedimientos

Especifica cada una de las actividades, métodos de trabajo y los mecanismos de control utilizados para llevar a cabo un proceso o parte de este, en el quehacer de la instancia.



- a) **Recuadro de identificación:** encabezado en todas las páginas del documento que incluye:
- Logotipo de la institución aprobado en el Manual de Imagen Gráfica.
 - Nombre de la instancia emisora del procedimiento.
 - Nombre del procedimiento.
 - Código o secuencia de literales y números consecutivos definidos por la Sección de Documentación y Archivo, en conjunto con la instancia que los emite.
 - Código de la ficha de procesos
 - Fecha.
 - Número de versión.
 - Número de página: número consecutivo de las hojas utilizadas en el procedimiento, así como el número total de estas (X de Y).
 - Logotipo de la instancia.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 85 de 136	

- b) **Propósito:** especifica los resultados o las condiciones que se desean lograr con el procedimiento.
- c) **Alcance:** describe las instancias en las cuales se aplican las disposiciones contenidas en el documento, el ámbito de aplicación del procedimiento, a quiénes afecta o qué límites o influencia tiene.
- d) **Documentos normativos y de referencia:** se registra el compendio de normas aplicables al procedimiento, así como documentos de referencia que se requieren para tener un mejor entendimiento o completar su ejecución.
- e) **Glosario de términos:** lista de conceptos de carácter técnico, relacionados con los procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.
- f) **Descripción del procedimiento:**
- **Secuencia de etapas:**
 - La secuencia de las etapas son las partes en que se divide el procedimiento y cada una de ellas integra un conjunto afín de actividades.
 - La redacción de la etapa iniciará con un verbo conjugado en presente de indicativo y tercera persona singular (ejemplos: verifica, elabora, evalúa, diseña, comunica, solicita, publica, incluye).
 - **Descripción de las actividades:**
 - La descripción detallada de las actividades, de manera tal que permita al personal comprenderlas, seguirlas y aplicarlas.
 - La redacción de la actividad iniciará con un verbo conjugado en presente de indicativo y tercera persona del singular (ejemplo: envía, revisa, recibe, compara, autoriza, certifica, registra, construye).
 - La redacción de las actividades deberá considerar los elementos necesarios para su realización, control y seguimiento, así como los productos que se generen.
 - **Responsable:**
 - Órganos o cargos de la estructura autorizada responsables de la ejecución y el cumplimiento de las actividades del procedimiento.
 - Nombre del puesto por funciones reales desempeñadas por el personal operativo (ejemplo: analista, secretario, mensajero) y no por el nombre de la plaza (ejemplo: coordinadora de técnicos, secretaria ejecutiva).

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Página 86 de 136			

- g) **Disposiciones transitorias:** medidas que establecen un período o condición particular que deben cumplirse para que entren a regir en su totalidad el nuevo procedimiento y los cambios realizados a los existentes. Estas disposiciones deben precisar el período que regirán, así como ser exactas en las situaciones en las cuales se aplicarán, sobre todo cuando se requieran establecer nuevas condiciones o procedimientos.
- h) **Flujograma:** representación gráfica de la secuencia de actividades de un determinado procedimiento (opcional).
- i) **Formularios:** En esta sección se debe indicar el nombre y código de los formularios asociados a cada procedimiento. Se entiende por formularios aquellos documentos diseñados para dejar evidencia de la ejecución de un procedimiento en forma parcial o total, el cual puede diseñarse en formato físico o electrónico. Independientemente del medio de soporte (físico o electrónico) los formularios deberán contener el siguiente formato:
- Nombre del formulario
 - Código asignado
 - Versión
 - Nombre y código del procedimiento al cual se encuentra asociado.
- Todo formulario debe estar codificado en forma unívoca, de acuerdo por las disposiciones definidas por la Sección de Documentación y Archivo y asociado a un procedimiento en particular. La codificación del formulario debe permitir identificar el procedimiento al cual pertenece. Cada formulario debe tener una versión declarada que puede ser independiente a la versión del procedimiento. Los formularios empleados debidamente completados con la información solicitada deberán ser custodiados según las disposiciones establecidas por la Sección de Documentación y Archivo.
- j) **Anexos:** como mínimo se deberá incluir copia de los formularios señalados en la sección anterior y la ficha de procesos que da origen al procedimiento.
- k) **Firmas de autorización:** corresponde al nombre, cargo y firma de las(os) titulares de la institución que aprueban el procedimiento, así como de la(s) personas e instancia(s) que lo elaboran y revisan en determinada fecha.
- l) **Revisión o modificación:** se detalla el número de revisión del procedimiento, fecha de la revisión, el número de modificación si corresponde junto con la descripción del cambio. Toda modificación conlleva un cambio en la versión del documento.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 87 de 136	

m) **Pie de página:** señala la prohibición para reproducir el documento sin autorización de la instancia emisora.

❖ Instrucción

La instrucción constituye una disposición institucional, de carácter vinculante, con eficacia particular o general, emitida por una instancia universitaria para el cumplimiento de los deberes del personal y la prestación eficiente del servicio público. Su contenido consiste en fijar condiciones generales de actuación y no para un caso concreto.

- a) **Encabezado:** la firma UNA (logo) de acuerdo con el Manual de imagen gráfica de la Universidad Nacional.
- b) **Denominación:** identificación de INSTRUCCIÓN (en letra mayúscula).
- c) **Código:** nomenclatura del consecutivo definida por la Sección de Documentación y Archivo.
- d) **Destinatario**
- e) **Asunto**
- f) **Fecha de emisión**
- g) **Desarrollo de la instrucción:**
 - **Marco Jurídico o normativo:** inicia con la referencia a las normas del Estatuto Orgánico, políticas, reglamentos o normas de rango superior que autorizan emitir la instrucción.
 - **Alcance:** fija condiciones generales de actuación
 - **Instrucciones:** instrucciones concretas que se quieren emitir. La división del texto estará acorde con la estructura alfanumérica definida en este Manual, en el capítulo IV Reglas generales para todo texto normativo, punto D. Divisiones del texto.
 - Modificaciones y derogaciones cuando corresponda.
- h) **Remitente:** nombre, cargo e instancia de la persona responsable de emitir y comunicar la instrucción y firma.
- i) **Referencia de publicación, vigencia y conservación:** resume el medio de publicación, fecha de entrada en vigencia y la ubicación de conservación de la instrucción.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Versión: 01			
Página 88 de 136			

8.2. Aprobación, modificación o derogación documental

La emisión de normativa en la Universidad Nacional se realiza mediante una serie de pasos que son necesarios para garantizar que esta sea objetiva, pertinente y validada correctamente, estos pasos se visualizan a continuación:

Figura 14. Proceso de elaboración, modificación, revisión aprobación o derogación documental.





Nota: Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026

8.2.1. Elaboración y análisis de las propuestas

- Presentación de la propuesta normativa:** La propuesta de normativa debe remitirse a la instancia que tiene la autoridad para aprobarla, según lo establecido en el Manual correspondiente. Esta propuesta puede originarse en esa misma instancia, o ser presentada por cualquier autoridad o miembro de la comunidad universitaria. Debe incluir una justificación y el texto sugerido para la modificación de la norma existente o, en su defecto, el nuevo instrumento normativo que se propone.
- Análisis de la propuesta normativa:** En esta fase, la instancia autorizada evalúa si realmente es necesario regular el tema planteado, y si este se encuentra dentro de sus atribuciones para modificarlo o derogaarlo. También define cuál es el tipo de instrumento normativo adecuado. Si concluye que la propuesta no procede, deberá archivarla con la debida justificación. Cuando la propuesta sí corresponde, la instancia competente formula el proyecto normativo siguiendo los lineamientos del “Manual para la elaboración de disposiciones normativas” y, si lo requiere, puede solicitar apoyo de otras instancias técnicas especializadas.
- Difusión del proyecto:** El proyecto será comunicado mediante los canales internos apropiados, para que las instancias involucradas puedan revisarlo, aportar comentarios y presentar sugerencias.

Los documentos institucionales deben redactarse con un lenguaje claro, preciso y coherente, evitando ambigüedades, tecnicismos innecesarios o interpretaciones múltiples. La redacción

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 89 de 136	

debe facilitar la comprensión del contenido por parte de todos los usuarios, garantizando que la información sea accesible, verificable y orientada al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad Institucional.



Los términos empleados en los documentos, así como sus definiciones, deben mantenerse consistentes a lo largo de todo el texto. El personal responsable de su elaboración, revisión, aprobación e implementación debe conocer y comprender plenamente estos términos para asegurar la correcta aplicación de los procesos y evitar discrepancias en la interpretación. Cualquier definición institucional estandarizada debe ser utilizada conforme a los lineamientos vigentes.

8.2.2. Revisión y Avals Previos a la Aprobación Normativa

Cuando se elaboren proyectos relacionados con políticas institucionales, reglamentos, lineamientos académicos, acuerdos generales, manuales de organización y funciones o manuales de procedimientos, la instancia encargada de aprobarlos debe remitirlos para valoración a las siguientes dependencias:

- **Superior jerárquico correspondiente:** debe emitir un criterio que respalde la pertinencia del proyecto, ya sea en el ámbito administrativo o académico.
- **Asesoría Jurídica:** revisa que el proyecto cumpla con la normativa interna y nacional, además de asegurar la correcta técnica jurídica.
- **APEUNA:** analiza los posibles efectos del proyecto en la gestión institucional, su coherencia con la estrategia institucional, la necesidad de recursos, eventuales ajustes a la estructura organizacional y la incorporación de requisitos que promuevan la razonabilidad y la simplificación conforme al enfoque de mejora continua.
- **Otras instancias:** aquellas que la normativa indique expresamente como consultores obligatorios.
- **Consejo Académico de Facultad:** en el caso específico de reglamentos de unidades académicas, se requiere su dictamen previo.

La aprobación definitiva de cada normativa recae en la instancia establecida en el Estatuto y mencionada en el artículo 3 del Reglamento de Emisión de Normativa de la Universidad Nacional, y una vez aprobada, debe ser formalizada mediante la firma de la autoridad unipersonal correspondiente o de la persona que presida el órgano colegiado encargado de su autorización.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 90 de 136	



8.2.3. Instancias que aprueban, modifican o derogan

La jerarquía normativa de la Universidad Nacional establece como norma superior el Estatuto Orgánico que prevalece sobre cualquier otro cuerpo normativo interno que deberá ser concordante con este y con la normativa nacional vigente, respetando la autonomía universitaria, así como la naturaleza del quehacer académico y la gestión administrativa dentro de los procesos institucionales. De conformidad con el artículo 120 del Estatuto Orgánico se establece que la jerarquía normativa se sustenta en dos criterios principales:

- la jerarquía y competencia del órgano que emite la disposición, y
- el tipo de instrumento normativo y la instancia que lo aprueba.

Tabla 1. Instrumentos Normativos según instancia que aprueba, modifica o deroga.

Instrumentos	Instancia que aprueba, modifica o deroga
Política Institucional de Mediano Plazo	Asamblea de Representantes.
Política Institucional	Consejo Universitario.
Reglamento	Consejo Universitario o Consejo Académico (Consaca), únicamente en los supuestos académicos indicados en el Estatuto Orgánico, artículo 40, inciso c).
Reglamento de Facultad, Centro, Sede, Sección Regional y de Unidad Académica	Asamblea de facultad, centro, sede, sección regional y de unidad académica.
Reglamento Interno de cada Posgrado	El Comité de Gestión Académica aprueba, modifica o deroga en primera instancia; avala el consejo de unidad de adscripción y efectúa la aprobación final el Consejo Central de Posgrado.
Lineamiento académico	Consejo Académico.
Acuerdo general	Asamblea de Representantes, Consejo Universitario y Consejo Académico, según la competencia de cada uno de estos órganos.
Manual de Organización y Funciones	La persona que ejerce las competencias de rectoría, rectoría adjunta, vicerrectorías, órganos colegiados, órganos desconcentrados, órganos auxiliares e instancias académicas competentes para dictar normas, cada una de ellas en su ámbito de competencia.
Manual de Procedimientos y procedimientos	La persona superior jerárquica a lo interno de la unidad ejecutora, cuando el procedimiento corresponde a su ámbito de competencia. En caso de que el procedimiento involucre a dos o más unidades ejecutoras, corresponde su aprobación a la autoridad de adscripción con mayor jerarquía.
Instrucción	La persona superior jerárquica a lo interno de la unidad ejecutora,

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 91 de 136	

	dentro de su ámbito de competencia.
--	-------------------------------------

Nota: Recuperado del Manual de Elaboración de Disposiciones Normativas.

8.3. Nomenclatura y codificación documental

La nomenclatura utilizada por las instancias que generan documentación en el ejercicio de sus funciones se define mediante una estructura estandarizada que permite identificar de forma clara, uniforme y trazable el origen, naturaleza y tipo de documento producido. Esta estructura facilita la organización documental, fortalece la coherencia institucional y asegura que los documentos puedan ser ubicados, interpretados y gestionados de manera eficiente por cualquier usuario dentro de la Universidad.

A continuación, se detalla la estructura establecida:

a) Órganos Colegiados Institucionales (únicos)

Nomenclatura: Universidad Nacional – Órgano Colegiado Institucional (Único) – Serie documental – Consecutivo – Año

b) Instancias universitarias

Nomenclatura: Universidad Nacional – Instancia universitaria – Serie documental – Consecutivo – Año

c) Instancias universitarias dependientes

Nomenclatura: Universidad Nacional – Órgano Colegiado* – Instancia dependiente – Serie documental – Consecutivo – Año

d) Sedes Regionales, Sede Interuniversitaria y Secciones Regionales



- Decanato (Decano(a), Vicedecano(a), Dirección Ejecutiva)

Nomenclatura: Universidad Nacional – Sede Regional – Serie documental – Consecutivo – Año

- Instancias universitarias de Sede, Secciones y Sede Interuniversitaria

Nomenclatura: Universidad Nacional – Instancia universitaria de Sede – Sede Regional – Serie documental – Consecutivo – Año.

La tipología documental y la nomenclatura institucional de la Universidad Nacional (UNA) se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://agd.una.ac.cr/share/s/z-msOkxSTW-zGBftHopYhg>

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 92 de 136	

8.4. Control maestro de gestión documental



Es una herramienta que se gestiona a través de la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, este permite administrar de manera estructurada y confiable la información que forma parte del SGC, su función principal es mantener un registro oficial, actualizado y verificable de cada documento vigente. Este organiza, regula y da visibilidad a toda la información formal del SGC, asegurando que la comunidad universitaria trabaje siempre con documentos válidos, actualizados y debidamente aprobados. Para efectos del Control Maestro de Gestión Documental, la información mínima que debe registrarse incluye:

- **Tipo de documento:** Define la naturaleza del documento.
- **Nombre del documento:** Corresponde al título con el que se identifica dentro del SGC.
- **Descripción:** Una descripción breve que indique su propósito o contenido, es decir, para qué sirve y qué función cumple dentro del Sistema de Gestión de la Calidad o de la gestión institucional.
- **Instancia emisora y responsable:** Identifica la unidad, departamento, facultad o instancia responsable tanto de su elaboración como de su aprobación, lo cual garantiza trazabilidad y claridad de responsabilidades.
- **Versión:** Señala la versión vigente del documento, así como la fecha asociada, permitiendo verificar si está actualizado y controlado.
- **Población usuaria:** Especifica la población usuaria o los destinatarios del documento, como personal académico, administrativo, estudiantado o autoridades, de manera que se asegure su correcta aplicación y consulta.



Por tanto, funciona como el eje que ordena y respalda la gestión documental del SGC, permitiendo mantener claridad, coherencia y disciplina en el manejo de la información institucional. Su uso asegura que la documentación circule de manera confiable y que los procesos universitarios operen con certeza, continuidad y respaldo normativo.

8.5. Gestión documental y control de la información

La gestión documental y el control de la información constituyen pilares esenciales del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que permiten asegurar que la información institucional sea creada, organizada, protegida, actualizada y dispuesta de manera sistemática a lo largo de su ciclo de vida. Estos procesos garantizan la trazabilidad, disponibilidad, integridad y confiabilidad de los documentos que sustentan la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la operación académica y la mejora continua. Esta gestión se lleva a cabo por cinco etapas, descritas a continuación:

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 93 de 136	

- 1) **Identificación:** Esto garantiza que cada documento académico, administrativo o normativo dentro de la universidad tenga atributos que permitan reconocerlo, clasificarlo y diferenciarlo de otras versiones, lo que permite trazabilidad, evita duplicidades y asegura que las personas usuarias trabajen siempre con la documentación adecuada. Esto incluye:
 - Código o nomenclatura institucional.
 - Título oficial del documento.
 - Instancia emisora
 - Versión y fecha de emisión o revisión.
 - Unidad responsable de elaborarlo y aprobarlo.
 - Estado del documento.
 - Clasificación documental.
- 2) **Acceso y disponibilidad:** El acceso establece quién puede consultar los documentos, de qué manera y desde qué medios, asegurando su disponibilidad y seguridad dentro del repositorio institucional. Asimismo, contempla mecanismos de recuperación eficientes (como buscadores, metadatos y sistemas de clasificación) y promueve el uso responsable, entendido como la obligación institucional de emplear únicamente las versiones vigentes y de respetar la confidencialidad y la protección de los datos personales.
- 3) **Custodia y resguardo:** Se refiere al almacenamiento, protección y preservación de la información durante toda su vida útil, lo que implica garantizar su resguardo en archivos de gestión, archivos centrales y sistemas digitales institucionales. Este proceso considera condiciones físicas y ambientales adecuadas para los documentos impresos, así como medidas de seguridad digital que incluyen respaldos, redundancia, controles de acceso, cifrado y acciones de ciberseguridad, que abarque la preservación de la legibilidad mediante el uso de formatos estables, la migración tecnológica y la actualización de soportes, asegurando en todo momento la integridad del contenido y evitando cualquier alteración no autorizada.
- 4) **Control de Cambios:** Garantiza que toda modificación realizada a documentos oficiales del SGC universitario sea gestionada de manera ordenada, transparente y plenamente trazable. Este proceso incluye:
 - Revisión y aprobación previa por las instancias responsables.
 - Actualización del historial de cambios (fecha de actualización y versión asignada).

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Versión: 01			
Página 94 de 136			

- Sustitución de versiones.
- Comunicación interna de las modificaciones.

5) **Conservación y disposición final:** Este proceso se basa en los plazos de retención establecidos a nivel institucional, los cuales consideran requisitos legales, académicos, administrativos y archivísticos. Una vez cumplida su función operativa, los documentos pueden trasladarse a archivo histórico cuando poseen valor permanente (como actas, resoluciones, investigaciones o documentación institucional relevante) o bien someterse a procesos de disposición final segura, que incluyen la destrucción física o el borrado digital certificado, según corresponda. Toda eliminación o transferencia debe ser registrada formalmente para asegurar trazabilidad, transparencia y cumplimiento de las normativas internas y externas.



Figura 15. Etapas de la Gestión Documental y Control de la Información.



Nota: Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026.

8.6. Documentos Externos

Son documentos, en cualquier formato o soporte, no generados internamente por la institución, que provienen de personas físicas o jurídicas, organismos internacionales, y entes públicos o privados, y que poseen valor administrativo, legal, académico o técnico para la gestión universitaria. Entre ellos se incluyen, aunque no se limitan a, los documentos remitidos por personas usuarias o por la comunidad en general, así como la Constitución Política, las leyes de la República, los decretos ejecutivos, las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, y los acuerdos o resoluciones de organismos internacionales.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 95 de 136	

En concordancia con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC-UNA) y siguiendo los principios de la Norma ISO 9001, la institución debe identificar, controlar y proteger toda información documentada externa que sea necesaria para la planificación, operación y evaluación del sistema. Dicha información debe resguardarse adecuadamente para evitar alteraciones, pérdidas o accesos no autorizados, y mantenerse disponible para su consulta cuando se requiera. El proceso de gestión de documentos externos se desarrolla mediante una secuencia de etapas diseñadas para garantizar el control, la trazabilidad y la integridad de la información documentada que ingresa a la Universidad. Cada fase responde a los principios de gestión establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC-UNA) y se alinea con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

a) Identificación de documentación

En esta etapa se determinan los documentos externos relevantes para la UNA, ya sea que ingresen formalmente o que deban ser identificados por su carácter normativo o de referencia, como leyes, decretos, políticas nacionales o disposiciones de entes externos. La identificación se realiza por los canales oficiales institucionales (*correo electrónico, ventanilla física o plataformas digitales*) o mediante la revisión de fuentes oficiales nacionales e internacionales. Se verifica la procedencia, autenticidad y vigencia del documento, registrando los datos básicos de ingreso o detección, y la unidad o persona responsable de su gestión inicial.

b) Registro



Consiste en documentar los datos esenciales del documento, tales como fecha de recepción o identificación, remitente o fuente emisora, asunto, tipo documental y la instancia universitaria asociada. Este registro permite garantizar la trazabilidad y control integral de la documentación dentro del sistema institucional.

c) Clasificación

Se define el tipo de documento, su nivel de confidencialidad, la unidad responsable de su gestión y el periodo de retención correspondiente, de acuerdo con normativa institucional y nacional. Esta descripción técnica de los documentos permite su fácil recuperación, control y seguimiento a lo largo de su ciclo de vida.

d) Disposición final

Se define el destino del documento según su valor administrativo, legal, académico o histórico. Aquellos documentos que hayan cumplido su función, conforme a los procedimientos

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 96 de 136	

institucionales y con el debido registro documental, se transfieren al archivo histórico institucional para su conservación y consulta futura.

e) Control y seguimiento



Se realiza el control y seguimiento mediante su inclusión y actualización dentro del Sistema de Gestión Documental de la Calidad de la UNA, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de los requisitos normativos establecidos.





9. RESPONSABILIDADES CON EL
**SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 98 de 136	

Para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional, es necesario que todos sus actores mantengan responsabilidades asociadas a este, las cuales se describen a continuación:

- **Consejo Universitario**

Corresponde al Consejo Universitario las siguientes responsabilidades:

- Aprobar los reglamentos vinculados al Sistema de Gestión de Calidad y su operacionalización.
- Aprobar, reformar o derogar la política de calidad institucional.
- Revisar y emitir pronunciamientos sobre los informes del estado del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, que sean remitidos por la Rectoría en coordinación con la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional.

- **Consejo Académico**



Corresponda al Consejo Académico las siguientes responsabilidades:

- Orientar el quehacer académico en alineación con la política de calidad institucional.
- Promover la integración de objetivos comunes de calidad y pertinencia académica en las facultades, centros, sedes y secciones.
- Revisar y emitir pronunciamientos sobre los informes del estado del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, que sean remitidos por la Rectoría en coordinación con la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional.

- **Rectoría**

Corresponde a la Rectoría las siguientes responsabilidades:

- Liderar y garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC UNA).
- Asegurar recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC UNA).

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 99 de 136	

- Asegurar la integración de los subsistemas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional y planes estratégicos institucionales.
- Contribuir a que las actividades sustantivas de la institución se realicen en forma articulada y coadyuvar a su funcionamiento unitario y sistémico.
- Aprobar los instrumentos, formularios y disposiciones generales para la ejecución de las acciones e iniciativas en materia de calidad.
- Promover ante la comunidad universitaria las acciones e iniciativas en materia de calidad que se generen desde la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional.
- Aprobar el plan de trabajo que se presente desde la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional que permita el seguimiento, mejora continua y la rendición de cuentas.
- Coordinar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional al menos 1 vez cada dos años.

- **Rectoría Adjunta**

Corresponde a la Rectoría Adjunta las siguientes responsabilidades:

- Coadyuvar en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC UNA).
- Articular con las vicerrectorías la implementación de acciones de mejora continua en su quehacer para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

- **Vicerrectorías**



Corresponde a las Vicerrectorías las siguientes responsabilidades:

- Articular la implementación de acciones de mejora continua en su quehacer para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Promover la identificación y levantamiento de procesos del SGC UNA.
- Coadyuvar en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC UNA).

- **Facultades, Centros, Sedes y Secciones**

Corresponde a las facultades, centros, sedes y secciones las siguientes responsabilidades:

- Promover la identificación y levantamiento de procesos del SGC UNA en sus unidades académicas.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 100 de 136	

- Participar en las acciones estratégicas del Plan de Implementación de la Política de Calidad.
- Promover el cumplimiento de la Política de Calidad en los planes, programas y proyectos.
- Dar seguimiento a indicadores y resultados de calidad y pertinencia académica.
- Coordinar acciones entre facultades, centros, sedes, secciones y unidades académicas para el aseguramiento de la calidad.
- Participar en procesos de evaluación y mejora de los productos y servicios educativos.
- Aportar información y evidencia para la oportunidad de mejora.

- **Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional**

Corresponde a la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional las siguientes responsabilidades:

- Velar por el funcionamiento y perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinar y establecer la vinculación con los responsables de los procesos que se ejecuten en el área de la calidad.
- Elaborar los manuales, formatos, guías y demás documentos que permitan la operatividad de las acciones en esta materia.
- Apoyar las acciones académicas que establezca las instancias superiores en materia de calidad, e implementar las que correspondan, en coordinación con los actores respectivos.
- Gestionar acciones para satisfacer las necesidades de inducción y capacitación de las personas involucradas con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Elaborar un plan de trabajo anual y los informes correspondientes que dan cuenta de los avances y logros del Sistema de Gestión de Calidad.
- Gestionar y administrar la evaluación de acciones y recursos atinentes al mejoramiento continuo del subsistema.
- Asesorar y acompañar a las instancias responsables de procesos en el levantamiento, implementación y actualización de procedimientos, instrucciones e instructivos.
- Garantizar que los procesos y procedimientos se documenten, se comuniquen y sean publicados.
- Evaluar los procesos institucionales periódicamente con los responsables de estos, con la finalidad de establecer mejora continua de cara a las personas usuarias.
- Administrar el repositorio electrónico en el cual se documentan los procesos y procedimientos institucionales.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 101 de 136	

- Desarrollar diferentes estrategias y medios para divulgar y socializar el Sistema de Gestión de Calidad, en coordinación con diferentes instancias.
- Participar en la creación y modificación de cuerpos normativos con el fin de garantizar que esta responda al Sistema de Gestión de Calidad mediante la gestión por procesos.
- Garantizar la correcta evaluación de servicios institucionales que se brinden desde los subsistemas informáticos o bien a través de otros canales oficiales de la UNA.
- Coordinar con diferentes instancias las acciones necesarias que permitan garantizar una mejora continua en la gestión universitaria según estándares de calidad nacionales e internacionales.
- Garantizar el cumplimiento de las acciones asignadas en el Plan de Mediano Plazo Institucional.
- Atender cualquier otra función asignada por las instancias superiores en materia de calidad, procesos o simplificación de trámites, u otros que considere pertinente.
- Liderar procesos de acreditación que sean de alcance institucional y apoyar cuando se requiera a los procesos de acreditación de carreras y laboratorios, entre otros.
- Velar por la correcta gestión de partes interesadas en situaciones que necesiten verificar la atención brindada y las oportunidades de mejora sobre estas.
- Gestionar los mecanismos y herramientas necesarias que permitan a la universidad garantizar su visibilidad institucional, incluyendo atención de rankings, índices de organismos gubernamentales, entre otros.
- Garantizar la implementación y seguimiento de la política de calidad institucional, mediante el plan de acción aprobado por el Consejo Universitario.
- Remitir informes de labores a las instancias superiores según se requieran para evaluar los avances en temas de calidad y la implementación del plan de acción.

- **Personas coordinadoras de las unidades gestoras de procesos**

Las competencias de las personas coordinadoras de las unidades gestoras procesos son las siguientes:

- Dirigir el diseño y rediseño de los procesos adscritos a la unidad.
- Articular los procesos adscritos a la unidad con miras a la optimización de recursos, la flexibilidad, la simplificación y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- Coordinar con las instancias correspondientes, la planificación estratégica y operativa de los procesos a su cargo.
- Co-ejecutar con la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, las actividades de evaluación, la identificación de las oportunidades de mejora y su respectiva

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 102 de 136	

implementación.

- Mantener una comunicación efectiva con la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, con el fin de atender en tiempo y forma las necesidades de adecuación de los procesos cuando se requiera.
- Velar por que el desempeño de los procesos cumpla con las variables esenciales definidas.
- Asegurar la realización de espacios de rendición de cuentas del desempeño de los procesos a su cargo y la retroalimentación de las partes interesadas.
- Elaborar en forma conjunta con la Vicerrectoría el perfil de la persona responsable de cada proceso previa consulta al Programa Desarrollo de Recursos Humanos.
- Designar a las personas responsables de los procesos adscritos a la unidad.



- **Personas responsables de proceso**

Las competencias de las personas responsables de proceso son las siguientes:

- Diseñar los procesos y subprocesos bajo su responsabilidad.
- Gestionar los procesos y subprocesos bajo su responsabilidad.
- Gestionar las actividades de planificación estratégica y operativa del proceso a su cargo.
- Participar y dar seguimiento a los procesos de evaluación que se establezcan en coordinación con la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional y la persona coordinadora de la unidad gestora de procesos de adscripción.
- Proponer acciones de mejora en cada proceso a su cargo, con base en las evaluaciones y en la retroalimentación de parte de los usuarios internos y externos, así como de las demás partes interesadas.
- Implementar las actividades de monitoreo y las oportunidades de mejora en los procesos a su cargo.
- Apoyar a la persona coordinadora de la unidad gestora de procesos, en las actividades de rendición de cuentas y retroalimentación de las partes interesadas.

- **Nodos gerenciales de subsistemas**

- Contribuir a la definición de lineamientos y criterios que orienten el funcionamiento del subsistema correspondiente.
- Facilitar la coordinación entre las distintas unidades, áreas o actores involucrados en el subsistema.
- Asesorar técnica y estratégicamente a las instancias tomadoras de decisiones en los temas propios del subsistema correspondiente.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 103 de 136	

- Asegurar la alineación de las decisiones del comité con los objetivos institucionales y de calidad.



● **Nodos operativos de subsistemas**

- Ejecutar y operacionalizar los lineamientos, criterios y disposiciones definidos por los nodos gerenciales del subsistema.
- Garantizar la correcta implementación técnica y operativa de los procesos asociados al subsistema.
- Participar activamente en procesos de formación, capacitación y mejora continua vinculados al subsistema.





10. DIMENSIONES QUE INTEGRAN EL
**SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 105 de 136	

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) universitario concibe la calidad como un enfoque integral que trasciende la gestión aislada de los procesos, por lo que se estructura a partir de diversas dimensiones que permiten analizar, orientar y fortalecer el quehacer institucional. Estas dimensiones posibilitan una visión sistémica del desempeño universitario, asegurando la coherencia entre la misión, la visión y los objetivos estratégicos. La incorporación de dichas dimensiones resulta fundamental para que la calidad se construya de manera transversal y articulada, en respuesta a los desafíos de un entorno dinámico y cambiante; por ello, estas se instrumentalizan mediante subsistemas que operan de forma coordinada y articulada, orientando la gestión institucional hacia el logro de los propósitos estratégicos de cada dimensión. A continuación, se presentan las dimensiones:



Figura 16. Dimensiones del Sistema de Gestión de la Calidad.



Nota: Elaborado por Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, 2026

- **Gestión del conocimiento**

Una universidad de calidad debe implementar una sólida gestión del conocimiento porque el conocimiento es el recurso central de la educación superior y la base para la innovación, la investigación y la formación de profesionales competentes. Desde la teoría del conocimiento, este no solo se produce en los individuos, sino que también se organiza, comparte y aplica



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 106 de 136	

dentro de sistemas institucionales. Gestionarlo adecuadamente permite que la información y la experiencia acumuladas por docentes, investigadores, extensionistas y estudiantes se conviertan en capital intelectual estratégico para la universidad.

La gestión del conocimiento facilita la integración de la docencia, la investigación y la extensión, asegurando que los aprendizajes generados en las aulas y laboratorios se traduzcan en investigaciones pertinentes y proyectos de impacto social. Esto se fundamenta en la idea de que el conocimiento no es estático: debe circular, transformarse y aplicarse para generar valor. Una universidad de calidad convierte el conocimiento en un recurso accesible para toda la comunidad académica y lo vincula con los desafíos reales de la sociedad, fortaleciendo la pertinencia y relevancia de sus programas.

Además, permite la innovación y la mejora continua de los procesos institucionales. Al sistematizar experiencias, buenas prácticas y resultados de investigación, la universidad puede tomar decisiones basadas en evidencia, anticipar problemas y desarrollar estrategias que optimicen la enseñanza, la investigación y la extensión. Esto refuerza la capacidad de la institución para adaptarse a cambios sociales, tecnológicos y científicos, consolidando su liderazgo académico y su impacto en los territorios donde actúa.



- **Generación de conocimiento:** promueve la investigación, innovación y creación de conocimiento que responda a las necesidades sociales, culturales, económicas y científicas, asegurando que los resultados sean aplicables y de valor para la sociedad.
 - **Transferencia y aplicación del conocimiento:** debe garantizar que los resultados de la investigación y los aprendizajes adquiridos se apliquen en proyectos de extensión, innovación tecnológica, emprendimiento y soluciones a problemas del entorno, promoviendo impacto real en la sociedad.
 - **Protección y seguridad del conocimiento:** se debe disponer de medidas clara para la propiedad intelectual, la confidencialidad de la información y los datos institucionales, así como promover un uso ético y responsable del conocimiento generado.
 - **Evaluación y mejora continua:** procesos de gestión del conocimiento deben evaluarse regularmente para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y buenas prácticas, asegurando que la universidad aprenda de su propia experiencia y optimice continuamente sus estrategias de conocimiento.
- **Internacionalización**

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 107 de 136	

Esta dimensión incorpora la internacionalización como un eje fundamental en el quehacer universitario, ya que esta contribuye de manera directa al fortalecimiento de la excelencia educativa. La vinculación con instituciones de educación superior de otros países favorece la actualización de planes de estudio, adopción de buenas prácticas y desarrollo de la investigación conforme a estándares internacionales. De la misma manera, en fomentar la cooperación internacional para ampliar el alcance y la relevancia de la producción científica, promoviendo la innovación y el reconocimiento institucional.

La internacionalización es fundamental porque contribuye al desarrollo de capacidades que resultan indispensables para el desempeño profesional y ciudadano en el siglo XXI. El contacto sistemático con otras realidades culturales y académicas fortalece la apertura al diálogo, la responsabilidad ética y la capacidad de adaptación ante escenarios diversos. Estas competencias, además de mejorar la inserción laboral de los egresados, consolidan el papel de la universidad como formadora de personas capaces de participar activamente en la construcción de soluciones a los desafíos globales, reafirmando así su compromiso con la calidad y la excelencia educativa. Esta dimensión se sustenta de una Política de Internacionalización que orienta la formación humanista e integral con competencias globales, el desarrollo de procesos académicos internacionalizados y la co-creación de conocimiento mediante alianzas estratégicas. Asimismo, promueve una vida universitaria intercultural y una ciudadanía global, impulsa relaciones de colaboración y reciprocidad con socios internacionales y fortalece el acceso sostenible a recursos de cooperación, en coherencia con los principios, valores y objetivos del desarrollo institucional y las agendas internacionales. En este sentido, los siguientes elementos sobre los cuales se articula la dimensión de internacionalización:

- **Calidad y pertinencia de las alianzas internacionales:** orientada al establecimiento de convenios estratégicos con socios internacionales que aseguren la equivalencia de estándares académicos, la coherencia y validez de los programas, así como el reconocimiento mutuo de estudios, garantizando la pertinencia y el impacto formativo de la cooperación internacional.
- **Formación integral con proyección global:** enfocada en el fortalecimiento de competencias académicas, profesionales e interculturales mediante la incorporación de perspectivas internacionales en el currículo, el desarrollo de competencias lingüísticas y la participación activa en experiencias académicas e interculturales que enriquezcan el proceso formativo.
- **Evaluación, sostenibilidad y mejora continua de la internacionalización:** basada en la definición y aplicación de indicadores que permitan valorar de manera sistemática el impacto académico e institucional de las acciones internacionales,

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 108 de 136	



facilitando la toma de decisiones informadas y asegurando la sostenibilidad y mejora permanente de los procesos de internacionalización.

- **Planificación institucional**

Esta dimensión permite orientar de manera coherente y sistemática el desarrollo de las funciones sustantivas en el corto, mediano y largo plazo. A través de la planificación se definen prioridades, objetivos y se articulan los recursos humanos y financieros, evitando acciones desarticuladas que puedan afectar la calidad de los procesos institucionales. Mediante la definición de metas, indicadores y mecanismos de seguimiento, la universidad puede evaluar el impacto de sus decisiones, anticipar riesgos y responder de forma oportuna a los cambios del entorno social, científico y tecnológico.

La planificación institucional se organiza bajo un sistema de planificación que integra de manera sistemática los distintos niveles y ámbitos de la gestión universitaria. Este sistema adopta una visión histórica e innovadora, al considerar la experiencia acumulada, los avances y logros alcanzados, así como las transformaciones necesarias para el fortalecimiento institucional, todo ello desde un enfoque prospectivo. De esta forma, la planificación se convierte en una herramienta clave para anticipar escenarios, gestionar riesgos y orientar la mejora continua, elementos esenciales para la calidad universitaria.

- **Alineación con el marco filosófico institucional:** Garantiza que la planificación institucional sea coherente con la identidad, los principios y el propósito fundamental de la universidad, orientando las acciones estratégicas de acuerdo con su misión y visión.
- **Diagnóstico institucional y análisis del entorno:** Permite identificar de manera objetiva las capacidades internas de la institución, así como los desafíos y oportunidades del contexto externo, asegurando una planificación pertinente y fundamentada.
- **Definición de objetivos, metas e indicadores:** Asegura la formulación clara y precisa de los objetivos y metas institucionales, acompañadas de indicadores verificables que faciliten el seguimiento, la evaluación de resultados y la toma de decisiones.
- **Participación de la comunidad universitaria:** Favorece la inclusión de los distintos actores de la comunidad universitaria en los procesos de formulación y

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 109 de 136	



planificación, fortaleciendo la gobernanza, el compromiso institucional y la apropiación de los objetivos estratégicos.

- **Monitoreo, seguimiento y evaluación**

El monitoreo, seguimiento y evaluación permiten verificar de manera sistemática el cumplimiento de los objetivos institucionales y el nivel de avance de las acciones institucionales. A través de estos procesos, la institución identifica logros, brechas y aspectos que requieren ajustes, asegurando que la toma de decisiones se fundamente en información objetiva y en evidencias verificables. Estos mecanismos fortalecen la gestión institucional y la rendición de cuentas, al favorecer el uso eficiente de los recursos, la transparencia de los procesos y la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.

Esta dimensión posibilita la retroalimentación permanente de la planificación, la gestión y la ejecución de los procesos institucionales, garantizando su coherencia con las prioridades estratégicas y las demandas de la sociedad. En una universidad de calidad, el monitoreo, seguimiento y evaluación no se conciben únicamente como ejercicios de control, sino como herramientas estratégicas que respaldan la toma de decisiones, el cumplimiento de los compromisos institucionales y la consolidación de una gestión orientada a la calidad y a la generación de valor público. Entre los elementos a considerar:

- **Sistemas de información confiables y oportunos:** garantiza la disponibilidad de datos precisos, consistentes y actualizados, indispensables para el análisis del desempeño institucional. Contar con sistemas de información integrados y oportunos permite respaldar los procesos de monitoreo y evaluación.
- **Roles y responsabilidades definidos:** claridad en la asignación de funciones y responsabilidades asegura una implementación efectiva de los procesos de monitoreo, seguimiento y evaluación. Este elemento fortalece la coordinación entre las distintas instancias institucionales, evita duplicidades o vacíos en la gestión y promueve la rendición de cuentas.
- **Periodicidad sistemática:** realización periódica y ordenada de los procesos de monitoreo y evaluación permite dar seguimiento continuo al cumplimiento de los objetivos institucionales. Este elemento asegura la detección oportuna de desviaciones, facilita la comparación de resultados en el tiempo y contribuye a una gestión institucional basada en evidencia y planificación.
- **Uso efectivo de los resultados en la toma de decisiones:** se consolida cuando los resultados obtenidos a partir de los procesos de monitoreo, seguimiento y evaluación son analizados de manera sistemática y utilizados efectivamente para orientar las decisiones institucionales.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 110 de 136	

- **Mejoramiento continuo**



Contar con una dimensión de mejoramiento continuo permite fortalecer de manera sistemática sus procesos académicos, administrativos y de gestión, en función de los resultados obtenidos y de las demandas del entorno. El mejoramiento continuo asegura que la institución no se limite a cumplir estándares mínimos, sino que evalúe permanentemente su desempeño para identificar oportunidades de fortalecimiento y responder de forma pertinente a los cambios en el contexto educativo, científico y social.

Asimismo, el mejoramiento continuo fortalece la toma de decisiones basada en evidencia, al promover el uso de información oportuna y confiable para orientar los procesos de gestión. Esta dimensión contribuye a ordenar la gestión universitaria, reducir riesgos, asegurar el cumplimiento técnico y jurídico, y proteger el patrimonio institucional, aspectos fundamentales para consolidar la confianza interna y externa. En el marco del SGC, el mejoramiento continuo no se limita a la corrección de desviaciones, sino que impulsa una cultura organizacional orientada al aprendizaje, la prevención y la innovación.

La UNA cuenta con Políticas Institucionales del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria, que establecen un marco orientador para integrar el control interno como una práctica inherente al quehacer universitario. Estas políticas promueven una comprensión y aplicación articulada de los procesos de gestión, en coherencia con la autonomía universitaria y el ordenamiento jurídico y técnico vigente. Dentro de los elementos que se deben considerar:

- **Resultados de evaluación y análisis institucional:** se fundamentan en información objetiva y en el análisis sistemático de los resultados obtenidos a partir de procesos de evaluación, lo que permite identificar fortalezas, brechas y prioridades de intervención para orientar las acciones de mejoramiento.
- **Seguimiento de las acciones de mejora:** orientado a verificar el grado de cumplimiento de los planes de mejora, identificar avances y dificultades en su implementación, y realizar ajustes oportunos que aseguren el logro de los resultados previstos.
- **Participación y compromiso institucional:** referido al involucramiento activo de las distintas instancias y actores de la comunidad universitaria, lo cual fortalece la apropiación de los procesos de mejoramiento continuo y favorece la consolidación de una cultura institucional basada en la calidad y la responsabilidad.

- **Apoyo a la academia**

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 111 de 136	



El apoyo a la academia constituye un factor habilitante para el desarrollo riguroso, pertinente y sostenible de sus funciones sustantivas. El apoyo a la academia fortalece las condiciones institucionales necesarias para que la docencia, la investigación, la extensión y la producción académica se desarrollen en entornos adecuados, con estándares de calidad, equidad e innovación. En este sentido, no se trata de un componente operativo accesorio, sino de una dimensión estratégica que incide directamente en la excelencia académica y en el cumplimiento efectivo de la misión universitaria.

Asimismo, el apoyo a la academia fortalece las capacidades del personal académico y asegura la mejora permanente de los procesos de enseñanza y aprendizaje. A través de la provisión de recursos, servicios especializados, acompañamiento técnico y condiciones institucionales adecuadas, esta dimensión contribuye a promover prácticas pedagógicas innovadoras, la actualización continua del quehacer universitario y el desarrollo integral de la comunidad académica. Los elementos que lo conforman:

- **Políticas y lineamientos institucionales:** Existencia de un marco normativo y de lineamientos institucionales claros que orienten de manera estratégica el apoyo a la academia.
- **Articulación entre instancias académicas y administrativas:** Coordinación efectiva y sistemática entre las instancias académicas y las áreas administrativas de apoyo, que garantice coherencia en los procesos, eficiencia en la gestión y alineación de los servicios institucionales.
- **Servicios institucionales de apoyo pertinentes y especializados:** infraestructura, tecnologías, sistemas de información, recursos bibliográficos y plataformas institucionales que respalden de manera integral el desarrollo de la docencia, la investigación, la extensión y la producción académica, asegurando su disponibilidad, sostenibilidad y adecuación a las prioridades institucionales en todas las sedes y modalidades.
- **Provisión suficiente y oportuna de recursos institucionales:** servicios institucionales que fortalezcan los procesos académicos y de gestión asociados a la docencia, la investigación, la extensión y la producción académica, garantizando su coherencia con los objetivos institucionales y su articulación con las unidades académicas y administrativas.

- **Oferta académica**

La calidad de la oferta académica es una dimensión central para una universidad de calidad porque expresa, de manera directa, el compromiso institucional con la formación integral de profesionales pertinentes, críticos y socialmente responsables. En este sentido, la



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 112 de 136	

autoevaluación, la acreditación y la reacreditación constituyen instrumentos estratégicos para el aseguramiento de la calidad de la oferta académica, en tanto permiten analizar de manera sistemática la pertinencia, la equidad, la innovación y la sostenibilidad de las carreras.

Asegurar la coherencia entre los propósitos institucionales, los planes de estudio y los resultados de aprendizaje esperados. Programas diseñados, implementados y evaluados con criterios de calidad permiten desarrollar competencias académicas y profesionales relevantes, favorecen la permanencia y el éxito estudiantil, y fortalecen la confianza de la sociedad en la universidad. De este modo, una oferta académica de calidad contribuye al posicionamiento institucional y al cumplimiento responsable de la función social de la educación superior.

Esta se sustenta, además, en una política institucional que reconoce la educación superior como un proceso integral y permanente, articulado con el modelo pedagógico, los valores institucionales y el principio de excelencia académica. Desde esta perspectiva, la calidad se entiende como un proceso dinámico de aprendizaje organizacional que requiere coherencia entre los resultados de la autoevaluación, la planificación académica y estratégica, y la asignación de recursos. Esta articulación permite asegurar condiciones equitativas de calidad para las carreras impartidas tanto en sedes centrales como regionales, fortaleciendo la equidad territorial.

- **Pertinencia de la oferta educativa:** debe responder de manera efectiva a las necesidades sociales, productivas y culturales del entorno. Esto implica que los programas académicos estén alineados con las demandas del desarrollo local, nacional y global, de modo que la formación brindada tenga sentido, relevancia y utilidad para la sociedad.
- **Diseño curricular:** planes de estudio deben estar claramente estructurados y articulados con el perfil de egreso, asegurando una progresión adecuada de los aprendizajes.
- **Metodologías de enseñanza adecuadas:** deben centrarse en el estudiante y promover un aprendizaje activo y significativo. El uso de metodologías participativas, como el aprendizaje basado en problemas, proyectos o casos, favorece el desarrollo del pensamiento crítico, la aplicación del conocimiento y una mayor implicación del estudiantado en su proceso formativo.
- **Acompañamiento y apoyo al estudiante:** debe contar con mecanismos de apoyo académico y personal, tales como tutorías, orientación vocacional y servicios de asesoría, que contribuyan a la permanencia, el bienestar y el éxito académico del estudiante. Este acompañamiento es clave para reducir la deserción y fortalecer el logro de los objetivos formativos.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 113 de 136	

- **Transformación digital**



La transformación digital se constituye como la adopción de tecnologías en el ámbito universitario optimiza los procesos de gestión, reduce tiempos operativos y mejora la eficiencia en el uso de los recursos institucionales, mediante la digitalización de trámites, la automatización de procedimientos y la integración de plataformas de información. Todo ello favorece una gestión más ágil, transparente y basada en datos confiables, que respalda de forma efectiva la labor académica y consolida una administración moderna, eficiente y orientada al servicio de la comunidad universitaria.

La Política de Incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos académicos orienta la transformación e innovación del quehacer universitario mediante una integración pertinente, planificada y participativa de las tecnologías digitales en la UNA. Esta política reconoce a las tecnologías como un medio para enriquecer la docencia, diversificar las modalidades de aprendizaje, fortalecer la investigación académica y apoyar la regionalización e internacionalización de la acción universitaria, en coherencia con los principios, valores y criterios de calidad institucional. En consonancia con lo anterior, se valoran los siguientes elementos:

- **Formación y desarrollo de competencias digitales del personal:** personal académico, administrativo y personas estudiantes deben contar con una formación continua que fortalezca sus competencias digitales, permitiéndoles integrar de manera efectiva las tecnologías en los procesos académicos, administrativos y de gestión institucional.
- **Innovación pedagógica mediada por tecnologías digitales:** nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje, promoviendo el uso de entornos virtuales, recursos digitales y modalidades flexibles que enriquezcan la experiencia educativa y favorezcan aprendizajes significativos.
- **Acceso equitativo a la tecnología:** garantizar que toda la comunidad estudiantil disponga de acceso a los recursos tecnológicos necesarios, con el fin de reducir brechas digitales y asegurar condiciones de equidad e inclusión en los procesos formativos.
- **Seguridad de la información y ética digital:** proteger la información institucional y los datos personales, así como fomentar una cultura de uso ético, responsable y seguro de las tecnologías digitales en toda la comunidad universitaria.



- **Talento humano**

La gestión del talento humano asegura que las competencias, conocimientos y habilidades del personal se encuentren alineados con los fines universitarios, fortaleciendo la coherencia entre la

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 114 de 136	

planificación estratégica, la ejecución de los procesos y los resultados institucionales, esto debido a que en tanto las personas son el principal soporte del quehacer académico, administrativo y de gestión. Una universidad de calidad no se define únicamente por su normativa, su infraestructura o sus procesos, sino por la capacidad, idoneidad, compromiso y desarrollo continuo de quienes hacen posible la misión institucional. Una universidad de calidad depende de la capacidad de planificar, atraer, desarrollar, evaluar y reconocer el talento de forma estratégica, garantizando que las competencias del personal académico y administrativo respondan a las necesidades institucionales y a las exigencias cambiantes de la educación superior. Dentro de los elementos que le conforman:

- **Formación y desarrollo profesional continuo:** programas sistemáticos de capacitación y actualización dirigidos al personal docente y administrativo, orientados al fortalecimiento de competencias académicas, pedagógicas, investigativas y digitales. Esta formación continua permite mejorar el desempeño profesional, responder a los cambios del entorno y asegurar la calidad de los procesos universitarios.
- **Evaluación del desempeño y retroalimentación:** debe realizarse de manera periódica, objetiva y transparente, considerando criterios académicos, administrativos y de gestión. La retroalimentación derivada de estos procesos contribuye a identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación, favoreciendo el desarrollo profesional y la mejora continua de la institución.
- **Condiciones laborales:** condiciones laborales que promuevan la estabilidad, el bienestar y la satisfacción del talento humano. Un entorno de trabajo adecuado, con recursos suficientes y relaciones laborales saludables.
- **Reconocimiento e incentivos:** mecanismos de reconocimiento e incentivos que valoren el desempeño destacado, la innovación, la producción académica, la investigación y la excelencia en la docencia. Estos estímulos contribuyen a fortalecer la motivación del personal y a consolidar una cultura de calidad y mejora continua.
- **Trabajo colaborativo:** clima organizacional positivo, basado en el respeto mutuo, la comunicación efectiva y la cooperación entre los distintos actores institucionales. Un ambiente laboral saludable promueve el trabajo en equipo, el intercambio de conocimientos y la participación activa en los procesos académicos y administrativos, lo que fortalece el sentido de pertenencia institucional y contribuye a un mejor desempeño del talento humano.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 115 de 136	

- **Ética y responsabilidad profesional:** desempeñar sus funciones conforme a principios éticos, actuando con integridad, transparencia y responsabilidad en el ejercicio de sus labores. La promoción de una cultura ética fortalece la confianza institucional, impulsa la responsabilidad social universitaria y garantiza el compromiso permanente con la calidad educativa y el bienestar de la comunidad universitaria.



- **Vida estudiantil**

La dimensión de vida estudiantil contribuye a la formación integral de las personas estudiantes. No se trata únicamente de la enseñanza académica, sino de garantizar que los estudiantes desarrollen competencias personales, sociales y profesionales en un entorno que favorezca su bienestar, motivación y sentido de pertenencia institucional. Esta dimensión asegura que las necesidades de los estudiantes se atiendan de manera integral, fortaleciendo su desarrollo y compromiso con la universidad.

Además, la vida estudiantil permite implementar estrategias y procesos articulados que integran actividades de acompañamiento, participación y desarrollo personal. Esto garantiza que los servicios y proyectos dirigidos al estudiantado se planifiquen y ejecuten de manera coherente, promoviendo igualdad de oportunidades y favoreciendo la atención a la diversidad de la población en todas las regiones donde la universidad tiene presencia.

Al ofrecer apoyo integral, orientación, actividades extracurriculares y espacios de participación, la universidad contribuye a reducir la deserción, mejorar el rendimiento académico y formar graduados competentes, responsables y capaces de aplicar sus conocimientos en beneficio de la sociedad.

- **Atención integral al estudiantado:** debe diseñar y ofrecer servicios que aborden de manera integral las necesidades académicas, emocionales, sociales y culturales de los estudiantes. Esto incluye programas de orientación, actividades de desarrollo personal, apoyo psicológico y recursos para la formación profesional. La atención integral garantiza que los estudiantes se sientan respaldados en todos los aspectos de su vida universitaria, contribuyendo a su bienestar general y a su éxito académico.
- **Participación y desarrollo estudiantil:** la participación activa del estudiantado en actividades extracurriculares, culturales, deportivas y comunitarias. Estas experiencias permiten fortalecer competencias transversales como liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad y pensamiento crítico, al mismo tiempo que promueven el sentido de pertenencia y el compromiso con la universidad y la sociedad.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 116 de 136	



- **Acompañamiento académico y psicosocial:** implementación de tutorías, asesorías personalizadas y programas de apoyo académico y psicosocial permite identificar tempranamente dificultades de aprendizaje, problemas de adaptación o riesgos de deserción.
- **Equidad e inclusión:** servicios y programas de vida estudiantil deben garantizar igualdad de oportunidades para todos los estudiantes, independientemente de su contexto socioeconómico, ubicación geográfica, género, cultura o condición particular. Esto implica diseñar estrategias inclusivas que promuevan la diversidad, la integración y la participación plena de todos los miembros de la comunidad estudiantil, fortaleciendo una educación universitaria justa y de calidad.
- **Becas y apoyos económicos:** garantiza el acceso a becas, ayudas y programas de apoyo financiero que permitan a los estudiantes continuar sus estudios sin que las dificultades económicas sean un obstáculo. Además, los programas de becas pueden estar vinculados a méritos académicos, necesidades socioeconómicas o participación en actividades institucionales, fomentando la motivación y el compromiso con la universidad.

- **Regionalización**

La regionalización constituye una dimensión, permite descentralizar la educación superior y acercar la docencia, la investigación y la extensión a distintos territorios del país. Este enfoque promueve la equidad en el acceso a la educación superior, ofreciendo oportunidades formativas a poblaciones fuera del Gran Área Metropolitana y favoreciendo la inclusión social y territorial. Al generar presencia académica en sedes y campus estratégicos, se fortalece su capacidad de respuesta frente a las necesidades específicas de cada región y contribuye a la formación de profesionales comprometidos con el desarrollo local.

La regionalización impulsa la vinculación directa con los territorios, fomentando la interacción con comunidades, instituciones y actores locales. Esta cercanía permite que la acción universitaria se oriente a problemáticas concretas de cada contexto, potenciando proyectos de investigación aplicada, innovación social y extensión que tengan un impacto tangible en el desarrollo económico, social, cultural y ambiental de las regiones. De esta manera, la universidad se posiciona como un agente activo de transformación territorial, generando beneficios recíprocos entre la institución y la sociedad.

- **Pertinencia territorial de la oferta académica:** programas de docencia deben diseñarse y actualizarse en función de las necesidades sociales, productivas y culturales de cada región, de modo que la formación impartida sea pertinente, relevante y contribuya efectivamente al desarrollo local y regional.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 117 de 136	



- **Articulación de docencia, investigación y extensión en los territorios:** debe integrar de manera coherente estas tres funciones sustantivas, promoviendo proyectos académicos, investigativos y de extensión orientados a atender las problemáticas y aprovechar las potencialidades propias de cada territorio.
- **Acceso equitativo y permanencia estudiantil:** facilita el acceso a la educación superior a poblaciones diversas y garantizar condiciones de apoyo académico, social y administrativo que favorezcan la permanencia, el éxito académico y la graduación del estudiantado en las regiones.
- **Gestión y recursos adecuados en las sedes regionales:** asegura que las sedes regionales cuenten con infraestructura, talento humano y recursos financieros suficientes, que permitan ofrecer servicios educativos con estándares de calidad comparables a los de la sede central.

- **Admisión, permanencia y logro**

La admisión, permanencia y el logro académico es una responsabilidad compartida entre los distintos actores de la comunidad universitaria (personal administrativo, académico y estudiantado), esta dimensión se reconoce un proceso dinámico que permite a las personas ingresar a una carrera universitaria, integrarse, avanzar de manera progresiva en su trayectoria académica hasta culminar su proyecto formativo y mantenerse vinculada con la institución aún después de la graduación.

Por ello, las acciones de atracción, admisión y de atención para la permanencia y logro, no se limitan a la matrícula, prevención de la deserción o la obtención de un título, sino que se orientan al bienestar personal y el favorecimiento de experiencias formativas significativas, en coherencia con el modelo humanista, los principios y valores que guían el quehacer institucional de la Universidad Nacional. Procesado con estos elementos:

- **Procesos de admisión equitativos y transparentes:** mecanismos de ingreso deben basarse en criterios claros, justos y públicos, que aseguren igualdad de oportunidades y consideren la diversidad de trayectorias educativas de los aspirantes.
 - **Orientación e inducción al inicio de los estudios:** ofrece programas de inducción y orientación académica que faciliten la adaptación del estudiante a la vida universitaria y fortalezcan su compromiso con la formación.
 - **Evaluación del logro y resultados de aprendizaje:** evidencia en el cumplimiento de los resultados de aprendizaje, reflejados en la graduación oportuna, el desarrollo de competencias y el desempeño de los egresados.
- **Salud integral**

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 118 de 136	



La dimensión de salud integral abarca el bienestar físico, emocional y mental de la comunidad universitaria es un componente esencial para el aprendizaje efectivo, la permanencia y el desarrollo integral de sus estudiantes, docentes y personal administrativo. La atención a la salud no solo se centra en la prevención y cuidado de enfermedades, sino que busca promover hábitos de vida saludables, fortalecer la resiliencia y generar entornos que favorezcan el equilibrio personal y académico.

Además, la salud integral permite que los estudiantes puedan aprovechar plenamente las oportunidades educativas y desarrollarse en condiciones óptimas. Cuando la universidad ofrece servicios de salud accesibles y programas de promoción del bienestar, se reduce el riesgo de deserción, se mejora el rendimiento académico y se fomenta la formación de profesionales capaces de gestionar su propio bienestar y el de otros en su entorno laboral y social.

La promoción de la salud integral también refuerza la responsabilidad social de la universidad, ya que contribuye a generar una cultura institucional de cuidado, prevención y apoyo mutuo. Una universidad que integra la salud integral como parte de su modelo educativo demuestra compromiso con la calidad de vida de su comunidad, reconociendo que el aprendizaje y la formación integral van de la mano con el bienestar Atención médica y preventiva:

La universidad debe garantizar servicios de salud accesibles y oportunos para toda la comunidad universitaria, incluyendo atención médica, chequeos periódicos, vacunación y seguimiento a condiciones de riesgo. Estas acciones permiten mantener un estado físico óptimo y prevenir enfermedades, asegurando que estudiantes, docentes y personal administrativo puedan desarrollar sus actividades académicas y laborales en condiciones saludables.

- **Salud mental y bienestar emocional:** implementa programas de apoyo psicológico, orientación emocional y manejo del estrés, así como estrategias para fortalecer la resiliencia y la inteligencia emocional. Esto permite a la comunidad universitaria enfrentar desafíos académicos y personales de manera saludable, favoreciendo el equilibrio emocional, la motivación y la permanencia en los estudios.
- **Promoción de hábitos saludables:** que contribuyan al bienestar físico y mental, como la actividad física regular, la alimentación balanceada, el descanso adecuado y estilos de vida saludables. Campañas, talleres y actividades integradas en la vida universitaria ayudan a consolidar hábitos sostenibles que impactan positivamente en el rendimiento académico y la calidad de vida.
- **Prevención de riesgos y seguridad institucional:** establece protocolos y capacitaciones que minimicen riesgos físicos, psicosociales y ambientales en todos los espacios universitarios. Garantizar entornos seguros protege la

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 119 de 136	

integridad de la comunidad y fortalece la confianza de estudiantes y personal en la institución.



- **Educación y conciencia en salud integral:** promueve la educación continua en temas de salud, bienestar y prevención, fomentando la responsabilidad personal y colectiva. Esto incluye sensibilización sobre hábitos saludables, autocuidado, salud sexual y reproductiva, y gestión del estrés, contribuyendo a una cultura universitaria orientada al bienestar integral. físico, mental y social.

- **Ambiental e infraestructura**

La gestión ambiental e infraestructura constituye una dimensión clave, permite integrar criterios de sostenibilidad, eficiencia y responsabilidad social en todos los ámbitos del quehacer institucional. Esto visto como una la responsabilidad de promover el uso responsable de los recursos naturales, reducir su huella ambiental y fomentar prácticas que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático. Una gestión ambiental sólida garantiza que la infraestructura institucional, física y tecnológica, sea adecuada, segura y eficiente, favoreciendo entornos de aprendizaje, investigación y trabajo que respeten el medio ambiente y optimicen los recursos disponibles.

La integración de la gestión ambiental y la infraestructura fortalece la pertinencia y la eficiencia de los procesos universitarios. Las decisiones sobre diseño, uso de materiales, eficiencia energética, gestión de residuos y accesibilidad no solo responden a estándares técnicos y legales, sino que reflejan un compromiso con la calidad de la educación superior y el bienestar de la comunidad universitaria. Una infraestructura planificada y sostenible se convierte en un soporte estratégico para la acción institucional, optimizando recursos, promoviendo la equidad y favoreciendo la seguridad y la salud de todas las personas que forman parte de la universidad. Se consideran los siguientes elementos:

- **Infraestructura física adecuada y segura:** debe disponer de espacios académicos y administrativos funcionales, seguros y bien equipados, que respondan a las necesidades de la docencia, la investigación y la extensión. Una infraestructura adecuada contribuye a crear entornos propicios para el aprendizaje, el trabajo académico y la convivencia universitaria.
- **Sostenibilidad ambiental y gestión responsable de recursos:** debe incorporar criterios de sostenibilidad en la planificación y uso de su infraestructura, promoviendo el uso eficiente de la energía, el agua y los materiales. Asimismo, es importante fomentar una cultura institucional orientada a la protección del ambiente y a la reducción del impacto ambiental de las actividades universitarias.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 120 de 136	



- **Accesibilidad e inclusión en los espacios universitarios:** se diseña y mantiene bajo principios de accesibilidad universal, asegurando que todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas o funcionales, puedan acceder y desenvolverse adecuadamente en los espacios académicos y administrativos.
- **Mantenimiento y actualización de instalaciones y equipamiento:** requiere procesos permanentes de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la actualización periódica de instalaciones y equipamiento. Esto permite garantizar condiciones óptimas de seguridad, funcionalidad y pertinencia para el desarrollo de las actividades universitarias.

- **Vinculación institucional**

La vinculación institucional constituye una dimensión para la universidad, permite fortalecer la visibilidad académica y el posicionamiento institucional a nivel nacional e internacional. Esta vinculación permite acercar la universidad a comunidades, empresas, organizaciones y autoridades, asegurando que los programas académicos, la investigación y los proyectos de extensión sean pertinentes y respondan a necesidades reales del entorno social, económico y cultural. Además, facilita que estudiantes y docentes apliquen sus conocimientos en contextos reales, enriqueciendo el aprendizaje y promoviendo investigaciones con impacto tangible.

Asimismo, contribuye al desarrollo de estrategias de visibilidad académica que reflejan el compromiso de la universidad con la excelencia, la innovación y la transparencia. La sistematización y canalización de información relevante permite demostrar resultados, avances y buenas prácticas, consolidando la credibilidad y el reconocimiento de la institución en distintos ámbitos de actuación.

- **Articulación con el entorno y la sociedad:** debe establecer vínculos estratégicos con comunidades, empresas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, para asegurar que sus programas, investigaciones y actividades de extensión sean pertinentes y respondan a necesidades reales.
- **Integración de docencia, investigación y extensión:** promueve la coordinación efectiva entre las tres funciones sustantivas de la universidad, de modo que los proyectos académicos, las investigaciones y las actividades de extensión estén interrelacionados. Esto permite que el conocimiento generado se aplique de manera práctica, enriqueciendo el aprendizaje y abordando problemas concretos de la sociedad.
- **Oportunidades para el desarrollo profesional y práctico del estudiantado:** espacios de vinculación que permitan a los estudiantes realizar prácticas profesionales, pasantías y participar en proyectos colaborativos con actores externos. Estas experiencias fortalecen

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 121 de 136	

competencias, fomentan la aplicación del conocimiento en contextos reales y preparan a los graduados para enfrentar los desafíos del entorno laboral y social.

- **Innovación, transferencia de conocimiento y responsabilidad social:** facilita la transformación de la investigación y el conocimiento académico en soluciones concretas, emprendimientos y proyectos sostenibles que benefician a la sociedad.



Las dimensiones presentadas consolidan los pilares estratégicos que sustentan la calidad universitaria, asegurando que la acción sustantiva y los procesos de la institución se desarrollen de manera coherente, eficiente y con impacto social. Cada dimensión contribuye a fortalecer la pertinencia, la excelencia y la sostenibilidad de la universidad, garantizando que la docencia, la investigación, la extensión y la gestión institucional respondan a los retos contemporáneos y a las necesidades de la comunidad. Para la fecha de emisión de este manual, se cuenta con los siguientes subsistemas oficializados:

a) Subsistema de investigación, desarrollo e innovación

Tiene como propósito fortalecer y articular los procesos de la Vicerrectoría de Investigación, así como sus vínculos e interacciones en la generación, difusión y uso del conocimiento en ciencia, tecnología, arte y humanidades. Este esfuerzo está dirigido tanto a comunidades académicas en sus diversos ámbitos como a la sociedad costarricense en general, con el fin de potenciar el impacto social del quehacer investigativo de la Universidad. En este marco, el SIDi se orienta a la investigación, desarrollo y la innovación mediante la gestión estratégica del conocimiento que prioriza la regionalización, la Ciencia Abierta, la integración disciplinaria, la internacionalización, la interculturalidad y la equidad de género.

Para ello, impulsa una gobernanza sólida de la IDi, el fortalecimiento de la calidad y pertinencia de la investigación, la asignación de recursos, la toma de decisiones basada en evidencia y la adecuada gestión de los resultados de investigación. Estas acciones buscan maximizar la incidencia en la innovación, las políticas públicas, la calidad de vida y el desarrollo humano sostenible del país, desde una perspectiva tanto regional como internacional.

El SIDi se fundamenta en una perspectiva teórica de los estudios de la ciencia, la tecnología y la sociedad, que conciben los sistemas de investigación como conjuntos de componentes interrelacionados, cuya interacción, desarrollo e innovación. Esta aproximación se diferencia de la visión tradicional de las ciencias administrativas, que entiende los sistemas desde una lógica lineal basada en insumos, procesos, resultados y retroalimentación dentro de un entorno determinado. Por tanto, cuenta con las siguientes dimensiones:



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 122 de 136	

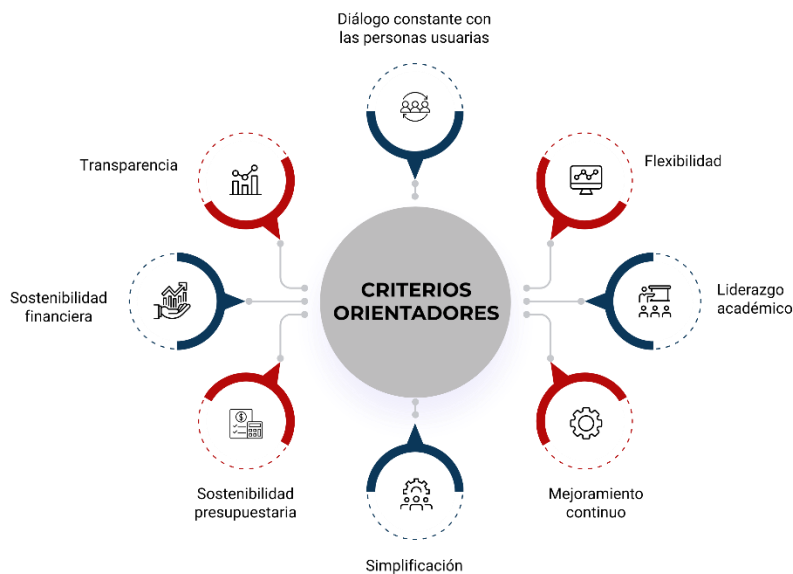
- **Marco contextual e institucional:** comprende los estatutos, reglamento y políticas institucionales que sustentan la existencia del SIDI y le otorgan legitimidad y sostenibilidad en el tiempo.
- **Actores sociales demandantes y oferentes:** incluye, por un lado, a personas, instituciones, empresas privadas y organizaciones del tercer sector que demandan conocimiento para resolver problemáticas o desarrollar oportunidades; y, por otro, a las personas, unidades académicas, facultades, centros, sedes regionales y recintos que producen investigación en ciencia, tecnología, innovación y producción artística.
- **Mecanismos de política:** corresponde a los instrumentos y lineamientos que articulan intereses y orientan el funcionamiento estratégico del SIDI.
- **Procesos y estructura del SIDI:** se refiere al encadenamiento de actividades orientadas a generar resultados para los actores demandantes, respaldadas por una estructura organizacional que asigna recursos humanos, financieros y administrativos a los distintos niveles de gestión del conocimiento.
- **Beneficios sociales, económicos y ambientales:** comprende los impactos, usos y aprovechamientos del conocimiento generado, tanto por la comunidad académica como por la sociedad en general.
- **Gestión de recursos:** incluye las fuentes de financiamiento, presupuestos y recursos asignados al SIDI, desde la distribución del tiempo del personal de la Vicerrectoría hasta la gestión de fondos e incentivos nacionales e internacionales.

b) Subsistema de apoyo a la academia

Sustentado en el Reglamento del Subsistema de Apoyo a la Academia de la Universidad Nacional, aprobado por el Consejo Universitario mediante el acuerdo [UNA-SCU-ACUE-383-2025](#) y publicado en la UNA-GACETA N.º10-2025 del 17 de noviembre de 2025, e cual se fundamenta en lo dispuesto en los artículos 23 y 40 del Estatuto Orgánico, los cuales establecen la existencia de un sistema de apoyo administrativo como componente del modelo de gestión institucional. Y este articula los procesos de las distintas unidades de gestión que contribuyen al adecuado funcionamiento de la universidad y al proceso de formación integral del estudiantado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 81 del Estatuto Orgánico. Este subsistema cuenta con los siguientes criterios orientadores:

Figura 17. Criterios Orientadores del Subsistema de Apoyo a la Academia.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Página 123 de 136			



Nota: Elaboración propia, Recuperado del Artículo 2 del Reglamento del Subsistema de Apoyo a la Academia de la Universidad Nacional.

Si bien los procesos misionales de naturaleza académica constituyen el eje central de la acción sustantiva de la Universidad Nacional y se desarrollan en las unidades académicas, facultades, centros, sedes y secciones regionales, el Subsistema se articula de manera transversal con estos procesos, aportando los servicios y recursos necesarios para su fortalecimiento. De esta forma, se asegura la coherencia entre la labor académica y los procesos administrativos de apoyo, y se favorece el cumplimiento de la misión universitaria con criterios de calidad, pertinencia y mejora continua. Este se articula mediante competencias distribuidas entre diversas instancias institucionales:

- **Consejo Universitario:** ejerce la rectoría política y de control del subsistema.
- **Consejo Académico:** tiene a su cargo la definición y aprobación de los criterios para la asignación de los servicios de apoyo a la academia.
- **Rectoría:** lidera la gestión operativa y estratégica del subsistema
- **Rectoría Adjunta:** cumple con un rol de apoyo, coordinando con las vicerrectorías la implementación efectiva del subsistema.
- **Vicerrectoría de Administración:** se encarga de los aspectos presupuestarios y financieros del subsistema.
- **Vicerrectorías que lideran procesos del subsistema:** son responsables de acompañar la evaluación de los procesos bajo su tutela.
- **Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional:** coordina el Sistema de Gestión de la Calidad y brinda asesoría técnica transversal.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 124 de 136	

En conclusión, el Subsistema de Apoyo a la Academia se configura como un mecanismo que ordena y optimiza los esfuerzos institucionales, favoreciendo una gestión más integrada y orientada a resultados. Su implementación permite fortalecer la capacidad operativa de la Universidad y generar condiciones propicias para el desarrollo sostenible de sus funciones sustantivas.

c) Subsistema de planificación



El sistema adopta una visión histórica e innovadora, al considerar la experiencia acumulada, los avances y logros alcanzados, así como las transformaciones necesarias, todo ello desde una perspectiva prospectiva. De igual forma promueve la coherencia institucional mediante la integración de las unidades en torno a objetivos comunes, sin reducir la autonomía decisoria de las instancias operativas dentro de su ámbito de competencia. Su objetivo es asegurar que los procesos permanentes de planificación orienten el desarrollo estratégico de la institución, en coherencia con su marco filosófico. Y la planificación universitaria se desarrolla al corto plazo de 1 a 4 años, al mediano plazo de 5 a 9 años y a largo plazo 10 años o superior.

Funciones del Sistema de Planificación:

- Reconocer las relaciones del entorno para efectos de prever condiciones de futuro. El Sistema retoma los atributos concretos de la realidad para derivar de allí sus postulados esenciales y guiar las acciones de futuro.
- Generar información suficiente, pertinente y oportuna para la toma de decisiones.
- Articular los planes de corto, mediano y largo plazo, en correspondencia con la misión y visión institucional.
- Evaluar los procedimientos, los resultados y retroalimentar lo evaluado hacia los centros de decisión.
- Generar propuestas de normalización en materia de planeación, programación, presupuestación y evaluación, con base en los resultados de los estudios que se realicen en la institución.
- Propiciar el uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles para el logro de los objetivos institucionales.
- Generar acciones que contribuyan a la sensibilización y motivación de los participantes en el sistema de planificación.

El sistema de planificación se estructura de tres niveles complementarios:

- **Nivel de conducción:** se encarga de la dirección general y de la toma de decisiones

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 125 de 136	

estratégicas que afectan al conjunto de la institución.

- **Nivel funcional:** cumple una labor de coordinación táctica, actuando como enlace entre la conducción y la ejecución, mediante la organización, comunicación y seguimiento de los lineamientos institucionales.
- **Nivel ejecutor:** es responsable de poner en práctica los acuerdos, instrucciones y procedimientos establecidos, concretando las acciones a través del cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Además, la UNA cuenta con el Área de Planificación que es la instancia técnica, asesora, coordinadora y facilitadora del Sistema. Y de conformidad cuenta con una Dirección como instancia de conducción, una Unidad de Apoyo a la Gestión y las Secciones de Gestión Operativa, Gestión Estratégica, Análisis e Información y Control Interno.



d) Subsistema Institucional de monitoreo, seguimiento y evaluación

Corresponde a un mecanismo formal que consolida los esfuerzos de la institución en materia de información, análisis y mejora continua. Este reúne y potencia acciones que la Universidad ya venía desarrollando desde años anteriores, como la construcción de indicadores institucionales, la sistematización de datos históricos, la automatización de procesos de información y la incorporación progresiva de técnicas analíticas avanzadas. Con ello, la UNA fortalece su capacidad de generar evidencia confiable y accesible, indispensable para la transparencia, la planificación y la rendición de cuentas.

Este subsistema articula su funcionamiento mediante seis ejes que orientan la gestión de los datos, la infraestructura tecnológica, la accesibilidad a la información, la toma de decisiones basada en evidencias, la cultura institucional en el manejo de datos y la adaptación a los requerimientos del entorno.

Este subsistema busca optimizar la generación y uso de indicadores institucionales, fomentar una cultura organizacional orientada al manejo estratégico de datos y proporcionar un modelo estructurado de gestión de la información que facilite la elaboración de indicadores, rankings y herramientas clave para la toma de decisiones. Asimismo, pretende asegurar el ordenamiento, la estandarización y la homologación de la información a nivel institucional. Cuenta con los siguientes ejes:

- **Gestión de Datos Estandarizada y de calidad:** implica la aplicación de protocolos, metodologías, criterios y herramientas orientadas a la recolección y procesamiento de la



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 126 de 136	

información, con el propósito de garantizar su consistencia, uniformidad, confiabilidad y calidad.

- **Infraestructura tecnológica, arquitectura y soporte de los datos e información:** La plataforma tecnológica constituye el soporte fundamental del subsistema, integrando bases de datos conectadas o distribuidas, servidores para el resguardo de la información y softwares especializados. Asimismo, incorpora medidas de seguridad informática y mecanismos de conectividad con otras plataformas, aplicaciones y herramientas de integración.
- **Accesibilidad a los datos e información institucional:** sistema accesible que permita la visualización de indicadores y datos en tiempo real, con el fin de fortalecer la transparencia institucional. La información generada deberá ser clara, comprensible, pertinente, veraz y confiable, garantizando su utilidad para distintos públicos. El acceso ágil y oportuno a los datos contribuye directamente al fortalecimiento de la rendición de cuentas.
- **Toma de decisiones basada en evidencias:** es fundamental contar con tableros de visualización claros, accesibles y comprensibles, que promuevan el uso efectivo de la información. La disponibilidad de datos en tiempo real favorece decisiones oportunas, considerando accesos diferenciados cuando la información se destine a públicos externos.
- **Cultura en la gestión de datos en la institución:** se sustenta en la coordinación y articulación entre instancias intra e interinstitucionales, incluyendo actores como CONARE, promoviendo la conciencia, el resguardo y el compromiso en el manejo de la información institucional. Este enfoque reconoce la participación de actores internos y externos que contribuyen tanto a la gestión de los datos como a la identificación de necesidades de información.
- **Requerimientos de apoyo:** se enfatiza la necesidad de mantener una estructura flexible que permita adaptarse oportunamente a cambios en la normativa nacional que incidan en la gestión de la información. Estos ejes buscan consolidar una base sólida para el funcionamiento del subsistema y promover un entorno de colaboración institucional.

Además, para el adecuado funcionamiento del SIMSE-UNA se constituye el siguiente modelo de gobernanza:

- **Comité de Gobernanza de Datos Institucionales (CGDI):** Equipo de alto nivel que lidera y supervisa la gestión estratégica, el uso y la administración de los datos institucionales, con apoyo directo de la Rectoría. Este espacio se orienta a garantizar el adecuado funcionamiento del subsistema mediante la atención de requerimientos internos y externos de interés institucional, bajo coordinación de APEUNA.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 127 de 136	

- **Equipo de Datos Institucional (EDI):** conformado por personas responsables de garantizar la estandarización, homogeneización, validez y confiabilidad de los datos institucionales en la Universidad Nacional, provenientes de Rectorías, Vicerrectorías y órganos desconcentrados.
- **Proveedores de Información (PI):** instancias y unidades generadoras de información en la Universidad, constituyéndose como la fuente primaria de los datos institucionales. Su rol es fundamental en el levantamiento y resguardo de la información, por lo que el conocimiento en la gestión adecuada de los datos resulta clave para el correcto funcionamiento del sistema.



La participación activa de las distintas instancias en la formulación y propuesta de indicadores de seguimiento fortalece la calidad y cantidad de la información institucional, incorporando procesos de validación, desagregaciones y elementos clave para su análisis e interpretación. La información se comparte de manera colaborativa mediante plataformas digitales, lo que facilita el acceso en tiempo real, la digitación y la extracción de datos, así como el conocimiento común de la información, incluida la información histórica.

En este marco, el enfoque adoptado impulsa una gestión de la información más integrada y estratégica, orientada al uso efectivo de los datos para apoyar los procesos institucionales. La articulación entre instancias y la claridad en los flujos de información favorecen una toma de decisiones más oportuna y fundamentada.

e) Subsistema de innovación y emprendimiento

La misión del subsistema es coordinar, articular, integrar, promover, gestionar y apoyar institucionalmente los procesos de innovación y emprendimiento que se generan en la Universidad Nacional, procurando su transformación en conocimiento con potencial de transferencia hacia los diversos sectores socioeconómicos del país. Desde esta perspectiva, el subsistema contribuye a fortalecer la calidad universitaria al vincular la producción académica con las necesidades del entorno, potenciar el impacto social del quehacer institucional y promover soluciones innovadoras que favorezcan el desarrollo sostenible y la articulación efectiva con las partes interesadas.

El SGIE-UNA tiene como objetivo gestionar de manera integrada y eficiente los procesos de innovación y emprendimiento a nivel universitario, fortaleciendo las capacidades institucionales para la generación y transferencia de soluciones basadas en conocimiento, en respuesta a las necesidades del entorno. Para su implementación cuenta con una estructura de gobernanza compuesta por tres niveles articulados: Comité Estratégico, la Unidad Institucional de Gestión de la Innovación y el Emprendimiento (UGEI) y la Mesa de Hábitats.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 128 de 136	



- **Comité Estratégico:** como instancia de alto nivel vinculada a la Rectoría, define la visión, las políticas y las prioridades institucionales en materia de I+D+i, además de orientar la asignación de recursos y apoyar la toma de decisiones estratégicas, este se encuentra conformado por la persona Rectora Adjunta, personas Vicerrectora de Investigación y persona directora de la Oficina de Transferencia y Vínculo Externo.
- **Unidad Institucional de Gestión de la Innovación y el Emprendimiento:** actúa como el ente técnico-operativo del sistema, encargada de planificar, coordinar y ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del SGIE.
- **Mesa de Hábitats:** integra a las iniciativas académicas que promueven la innovación y el emprendimiento dentro de la Universidad, funcionando como un espacio de coordinación, consulta y validación de propuestas metodológicas y normativas.

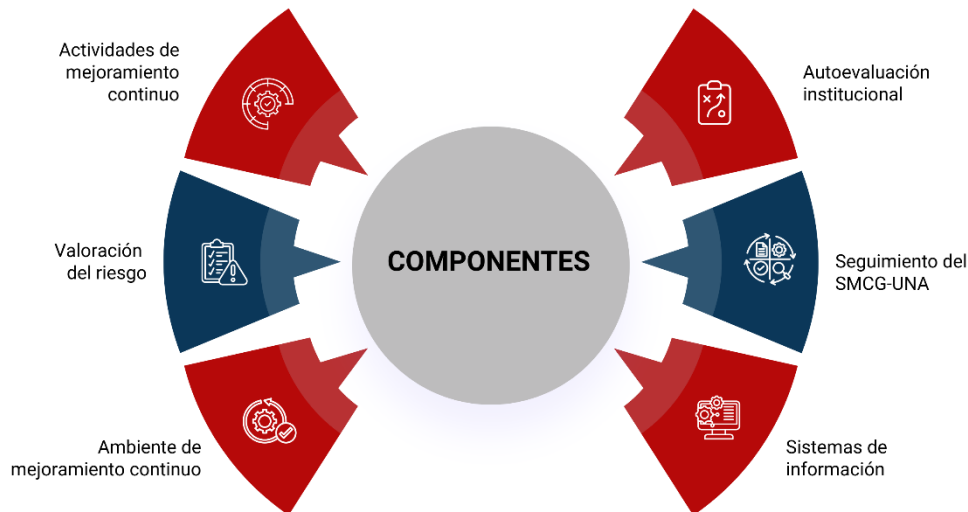
En conjunto, el SGIE y su estructura de gobernanza fortalecen la capacidad de la Universidad Nacional para impulsar procesos de innovación y emprendimiento con impacto social y económico, favoreciendo la transferencia de conocimiento y la creación de iniciativas productivas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población costarricense.

f) Sistema de Mejoramiento Continuo

El Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional (SMCG-UNA) se compone de un conjunto de acciones planificadas y ejecutadas por la universidad, situadas a brindar seguridad razonable en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la UNA. Este sistema tiene como componentes orgánicos a la Administración Universitaria que tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, operar, evaluar y fortalecer el sistema en cada una de las instancias bajo su competencia; las personas funcionarias, les corresponde ejecutar las acciones necesarias y atender oportunamente los requerimientos para la implementación, operación y fortalecimiento de los componentes según sus funciones y la Contraloría Universitaria, que fiscaliza, evalúa y formula recomendaciones de mejora, dentro del ámbito de su competencia, con el fin de fortalecer el SMCG-UNA, en estricto apego a la normativa jurídica y técnica aplicable. Se estructura a partir de los siguientes elementos:

Figura 18. Componentes del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión de la Universidad Nacional.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
Versión: 01			
Página 129 de 136			



Nota: Elaboración propia, 2026. Información recuperada del Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional.



Además, de conformidad con las disposiciones nacionales y técnicas vigentes, el SMCG-UNA se estructura a partir de dos de los componentes fundamentales que desarrollan actividades permanentes y específicas: la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo (ASMCG-UNA) y el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (Sevri-UNA). Para la adecuada gestión, implementación y seguimiento de estos componentes, la Universidad dispone de una estructura organizativa:

- **Comisión Gerencial:** Integrada por la persona rectora, la persona rectora adjunta y personas vicerrectoras, como invitadas la dirección del Área de Planificación Institucional y la jefatura de la Sección de Control Interno.
- **Equipos de Enlace:** personas funcionarias universitarias responsables de ejecutar las acciones necesarias para el establecimiento, operación y fortalecimiento de los subprocesos de mejoramiento continuo en su respectiva instancia universitaria.
- **Sección de Control Interno:** instancia técnica y profesional responsable de capacitar, impulsar, monitorear, asesorar, acompañar y facilitar a las instancias universitarias en el establecimiento, funcionamiento, evaluación y seguimiento de los componentes (ASCI y SEVRI) que conforman el SMCG-UNA y a las autoridades universitarias en la buena marcha del proceso de mejoramiento continuo en la Universidad Nacional.



11. GESTIÓN DE INCORFORMIDADES Y **OPORTUNIDADES DE MEJORA**



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
		Fecha: 30/01/2026	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Versión: 01	
		Página 131 de 136	

Con la creación de la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional se establece el proceso de atención de inconformidades, el cual tiene como propósito definir un mecanismo institucional transparente, oportuno y eficaz para la recepción, análisis, resolución y seguimiento de las quejas presentadas por las partes interesadas, que garantice el cumplimiento de sus derechos, el fortalecimiento de la confianza en la eficacia de los servicios ofrecidos y la generación de oportunidades de mejora continua en la gestión universitaria.

Se define como queja la manifestación de inconformidad de una persona usuaria (estudiante, funcionaria o externa) respecto a un servicio, trámite, proceso o atención institucional que se gestiona como insumo para la mejora continua de los procesos. Algunos ejemplos de lo que se entiende como queja corresponden a los siguientes:

- Errores en la información brindada por diferentes dependencias.
- Incumplimiento de plazos previamente establecidos o comunicados.
- Dificultad para acceder a servicios institucionales (horarios limitados, plataformas inestables, falta de accesibilidad).
- Falta de respuesta o respuesta tardía a consultas, correos o solicitudes formales.
- Inconsistencias entre la normativa institucional y su aplicación práctica.
- Reiteración innecesaria de requisitos o solicitudes de documentación ya entregada.
- Problemas en el funcionamiento de sistemas digitales o plataformas institucionales.
- Falta de coordinación entre oficinas que afecta la resolución de un trámite.
- Información contradictoria entre distintos canales institucionales.
- Percepción de trato desigual o poco equitativo en la atención recibida.
- Deficiencias en la atención a personas con discapacidad o necesidades específicas.
- Cancelación o modificación de servicios sin notificación previa oportuna.



En la UNA la atención de quejas se define en la ficha de proceso UNA-R-UGPCI-FPRO-003 (Atención de quejas) y se gestiona mediante el procedimiento UNA-UGPCI-PR-06 (Procedimiento para la atención de quejas y oportunidades de mejora).

En el caso de que mediante el mecanismo de atención se ingrese una queja que corresponda más bien a una denuncia, se le informará a la persona usuaria los pasos a seguir según lo establecido a nivel institucional. Para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias, la UNA establecerá, por medio de la UGPCI, los mecanismos correspondientes.





12. DOCUMENTOS DE
REFERENCIA





	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 133 de 136	

- **Ley de creación de la Universidad Nacional, número 5182 del 15 de febrero de 1973.** Modificada en forma parcial, mediante Ley N° 5697 del 9 de junio de 1975 que reforma el artículo 84 de la Constitución Política. Se rige por su propio Estatuto Orgánico.
- **Ley 8279 Sistema Nacional para la Calidad** tiene como propósito establecer el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), como marco que propicia la inserción cultural de la calidad en todos los planos de la vida nacional, especialmente en el individual y el social. Promueve la adopción de prácticas de gestión de la calidad y formación en ellas.
- **Norma ISO 9001:2015.** Subsistemas de Gestión de Calidad.
- **Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional.** (Aprobado por la Asamblea Universitaria el 31 de octubre de 2014. Comunicado oficial 21-2014 del 12 de noviembre del 2014). Modificados los artículos 51 y 107 mediante referéndum del 10 de abril de 2015 por la Asamblea Universitaria, según los resultados oficiales transcritos por el Tribunal Electoral de la Universidad Nacional mediante el comunicado oficial 6-2015 del 16 de abril del 2015. Rige a partir del 17 de agosto de 2015, según el artículo tercero, inciso único de la sesión ordinaria del Consejo Universitario celebrada el 4 de diciembre de 2014, Acta N° 3437. Publicado con fe de erratas en GACETA extraordinaria N° 3-2016 al 22 de febrero de 2016.
- **Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria.** SCU-1052-2014, artículo iv, inciso iv, de la sesión ordinaria celebrada el 12 de junio de 2014, Acta No. 3391, Gaceta ordinaria N° 9-2014 al 16 de junio de 2014. Modificado mediante Alcance N° 1 a la UNA GACETA N° 5-2016. UNA-SCU-ACUE-418-2016, 28 de marzo de 2016.
- **Reglamento del Sistema de Planificación de la Universidad Nacional.** Aprobado mediante UNA-SCU-ACUE-1250-2016 del 3 de agosto de 2016. UNA-GACETA 13-2016, 4 de agosto de 2016.
- **Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021** publicado en el ALCANCE N° 5 A LA UNA GACETA 10-2016 al 20 de junio de 2016 16 de junio de 2016 UNA-AR-ACUE-026-2016.
- Resolución **UNA-R-RESO-377-2016** en la cual se resuelve iniciar la conformación del Subsistema de Gestión de Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA).
- Resolución **UNA-R-RESO-216-2020** de 24 de noviembre de 2020, en donde se define acciones para continuar con la ejecución y articulación de iniciativas de calidad, hasta tanto se apruebe el subsistema de gestión de calidad por parte del Consejo Universitario.
- **Política de Calidad de la UNA,** aprobada por Consejo Universitario mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-221-2021, alcance N°3 a la UNA GACETA N°15 al 15 de setiembre de 2021.



	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 134 de 136	

- **Plan Mediano Plazo Institucional 2023-2027** Aprobado por la Asamblea de Representantes. Acuerdo UNA-AR-ACUE-009-2022 del 15 de julio de 2022, de la sesión ordinaria celebrada el 13 de julio de 2022, Acta N° 4-2022 a la UNA-GACETA 11-2022 al 5 de setiembre de 2022.
- **Reglamento de Emisión de Normativa de la Universidad Nacional**, aprobado mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-120-2025 y publicado en el ALCANCE N° 01 A LA UNA-GACETA N° 02-2025 al 24 de marzo de 2025.
- **Reglamento del Subsistema de Apoyo a la Academia de la Universidad Nacional**, Aprobado mediante acuerdo UNA-SCU-ACUE-383-2025 y publicado en el ALCANCE N° 1 A LA UNA-GACETA N° 8-2025 al 17 de octubre de 2025
- **Manual para la elaboración de disposiciones normativas** UNA-R-RESO-099-2023 del 20 de marzo de 2023, alcance N° ALCANCE N° 3 a la UNA GACETA N° 3-2023, al 20 de marzo de 2023, resolución publicada que permite a las instancias universitarias la publicación de procedimientos sin necesidad de contar con la ficha de procesos para aquellos casos donde no se cuente con la oficialización de los procesos respectivos.
- **Plan de implementación de la política de calidad** aprobado por Consejo Universitario mediante institucional acuerdo UNA-SCU-ACUE-119-2023, con el fin de promover la calidad en el quehacer institucional de la Universidad Nacional.
- **Reglamento de Rectoría, Rectoría Adjunta y Vicerrectorías**, aprobado mediante acuerdo [UNA-SCU-ACUE-083-2025](#) y publicado en el ALCANCE N° 07 A LA UNA-GACETA N° 01-2025 AL 4 DE MARZO DE 2025.
- **Acuerdo [UNA-SCU-ACUE-271-2025](#)** de fecha 16 de julio de 2025 que instruye a la Rectoría a “*CREAR LA UNIDAD TEMPORAL GESTORA DE PROCESOS ENCARGADA DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL*”.
- **Resolución [UNA-R-RESO-401-2025](#)** mediante la cual crea la Unidad Gestora de Procesos de Calidad Institucional, adscrita a la Rectoría.

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 135 de 136	

13. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

	Nombre y cargo de persona	Firma
Elaborado por:	MBA. Cindy Chavarría Muñoz, Profesional, UGPCI, Rectoría Lcda. Carolina Valerín Arce, Profesional, UGPCI, Rectoría Donald Arrieta Núñez, Asistente, UGPCI, Rectoría	
Revisado por:	MBA. Allan Quesada Esquivel, Coordinador, UGPCI, Rectoría Dra. Alejandra Gamboa Jiménez, Rectora Adjunta	
Aprobado por:	Dr. Jorge Herrera Murillo, Rector	

	Instancia emisora Rectoría	Código: UNA-R-MCAL-001	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Fecha: 30/01/2026	
		Versión: 01	
		Página 136 de 136	

14. CONTROL DE CAMBIOS

N° Revisión	Fecha	Modificación	Nueva versión



2. 10 de abril de 2026
UNA-SCU-ACUE-102-2026

Acuerdo tomado por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional, según el artículo 3, inciso 3.2., de la sesión ordinaria 15-2026, celebrada el 9 de abril de 2026, que dice:

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, CONCRETAMENTE EL ARTÍCULO 12, LA INCLUSIÓN DE LOS ARTÍCULOS 12 BIS, 12 TER, 18 BIS, 21 BIS Y LA ELIMINACIÓN DEL TRANSITORIO AL ARTÍCULO 8.

RESULTANDO:

1. El oficio UNA-COCU-OFFIC-406-2025, del 26 de agosto de 2025, suscrito por la M.Sc. Ana Yolanda Zúñiga Arias, coordinadora de la Comisión Organizadora del V Congreso Universitario, mediante el cual comunica la modificación de los artículos 12, 13 y el transitorio 8 del Reglamento del Congreso Universitario; así como la inclusión de un nuevo artículo y el ajuste de la numeración correlativa, con el propósito de subsanar vacíos normativos y mejorar la claridad y coherencia jurídica del reglamento.
2. El oficio UNA-SCU-OFFIC-268-2025, del 2 de setiembre de 2025, suscrito por la Lcda. Janina Sibaja Campos, directora administrativa del Consejo Universitario, mediante el cual remite a la Comisión de Análisis de Temas Institucionales la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario para su estudio y valoración.
3. El acuerdo UNA-CATI-SCU-ACUE-108-2025, del 2 de diciembre de 2025, adoptado por la Comisión de Análisis de Temas Institucionales del Consejo Universitario, mediante el cual comunica remitir en audiencia la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario, a los jefes de las siguientes instancias: Asesoría Jurídica, Área de Planificación, Vicerrectoría de Administración, Vicerrectoría de Docencia, Tribunal Electoral Universitario, Tecnologías, Información y Comunicación, Programa de Publicaciones e Impresiones, Oficina de Relaciones Públicas, Sección de Transporte, Programa Proveeduría Institucional, Sistema de Gestión de la Calidad, Tribunal de Elecciones Estudiantiles y la Federación de Estudiantes de la Universidad Nacional.
4. De las instancias consultadas se reciben las siguientes respuestas: Asesoría Jurídica, Área de Planificación, Vicerrectoría de Docencia y Programa Proveeduría Institucional.
5. El oficio UNA-APEUNA-OFFIC-481-2025, del 8 de diciembre de 2025, suscrito por la M.Sc. Jeimie Fonseca Cascante, directora del Área de Planificación (Apeuna), mediante el cual se emite el dictamen sobre la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario, en particular en relación con las implicaciones presupuestarias derivadas del pago de dietas a la representación estudiantil.
6. El oficio UNA-PI-OFFIC-300-2025, del 10 de diciembre de 2025, suscrito por el MAP. Nelson Valerio Aguilar, director de la Proveeduría Institucional, mediante el cual

comunica que, luego del análisis correspondiente, no se tienen observaciones en relación con la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario.

7. El oficio UNA-VD-OFIC-102-2026, del 16 de enero de 2026, suscrito por la Dra. Jeannette Valverde Chaves, vicerrectora de Docencia, mediante el cual remite la información solicitada en relación con la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario.
8. El dictamen UNA-AJ-DICT-012-2026, del 22 de enero de 2026, suscrito por la Lcda. Ada Cartín Brenes, asesora jurídica de la Universidad Nacional, mediante el cual se realiza el análisis jurídico de la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario remitida en audiencia por la Comisión de Análisis de Temas Institucionales.

CONSIDERANDO:

1. El oficio UNA-COCU-OFIC-406-2025, del 26 de agosto de 2025, suscrito por la M.Sc. Ana Yolanda Zúñiga Arias, coordinadora de la Comisión Organizadora del V Congreso Universitario, mediante el cual se concluye que:

a) La experiencia acumulada durante la ejecución de las etapas preparatorias y deliberativas del V Congreso Universitario ha evidenciado la necesidad de realizar ajustes al Reglamento vigente, a fin de dotar de mayor claridad normativa las funciones de la Comisión Organizadora, la Dirección Ejecutiva y la participación de los distintos sectores universitarios, garantizando así la seguridad jurídica y la correcta aplicación del instrumento reglamentario.

b) Las modificaciones propuestas buscan asegurar una adecuada articulación entre los órganos responsables del Congreso Universitario, así como regular de manera más precisa los apoyos administrativos, logísticos y financieros requeridos para su funcionamiento.

2. El oficio UNA-SCU-OFIC-268-2025, del 2 de setiembre de 2025, suscrito por la Lcda. Janina Sibaja Campos, directora administrativa del Consejo Universitario, mediante el cual recomienda modificar el artículo 12:

El Consejo Universitario nombrará un Administrador/a Congreso Universitario a tiempo completo para atender la organización administrativa del Congreso Universitario, para lo cual solicitará al Programa Desarrollo de Recursos Humanos el trámite de creación de puesto de acuerdo con las competencias que se le asignen. Al Administrador/a Congreso Universitario le corresponderá brindar apoyo y asesoría en la Comisión Organizadora.

3. El acuerdo UNA-CATI-SCU-ACUE-108-2025, del 2 de diciembre de 2025, adoptado por la Comisión de Análisis de Temas Institucionales del Consejo Universitario, mediante el cual se establece que la audiencia debía versar sobre:

a) La modificación de los artículos 12 y 13 del Reglamento del Congreso Universitario.

- b) *La eliminación del transitorio asociado al artículo 8.*
 - c) *La incorporación nuevos artículos: Artículo 18 Bis y Artículo 22 orientados a regular funciones, apoyos y responsabilidades.*
 - d) *La numeración correlativa de los artículos finales del Reglamento.*
4. El oficio UNA-APEUNA-OFIC-481-2025, del 8 de diciembre de 2025, suscrito por la M.Sc. Jeimie Fonseca Cascante, directora del Área de Planificación (Apeuna), mediante el cual se advierte lo siguiente:
- a) *La eventual aprobación de disposiciones que impliquen el pago de dietas genera un compromiso financiero para la Institución, por lo que resulta indispensable que dichas erogaciones sean previstas de manera explícita dentro del presupuesto asignado al Congreso Universitario, a fin de asegurar su sostenibilidad financiera y evitar afectaciones a otras partidas institucionales.*
 - b) *Asimismo, se señala la importancia de que cualquier modificación reglamentaria con impacto económico se encuentre debidamente respaldada por criterios técnicos y presupuestarios que garanticen su viabilidad.*
5. El oficio UNA-PI-OFIC-300-2025, del 10 de diciembre de 2025, suscrito por el MAP. Nelson Valerio Aguilar, director de la Proveeduría Institucional, mediante el cual se indica que:
- a) *De conformidad con el análisis realizado por la Proveeduría Institucional, no se identifican aspectos que requieran observación o ajuste en el marco de las funciones propias de esta dependencia, en relación con la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario.*
6. El oficio UNA-VD-OFIC-102-2026, del 16 de enero de 2026, suscrito por la Dra. Jeannette Valverde Chaves, vicerrectora de Docencia, mediante el cual atiende la audiencia conferida por la Comisión de Análisis de Temas Institucionales y remite el criterio de esta vicerrectoría en relación con la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario. Al respecto destaca la relevancia del Congreso Universitario como espacio de reflexión académica y participación democrática; además señala lo siguiente en relación con el reglamento:
- a) *Precise las responsabilidades de los órganos ejecutores.*
 - b) *Garantice condiciones adecuadas para la participación de los distintos sectores.*
 - c) *Mantenga coherencia con los principios académicos y formativos de la Universidad Nacional.*
7. El dictamen UNA-AJ-DICT-012-2026, del 22 de enero de 2026, suscrito por la Lcda. Ada Cartín Brenes, asesora jurídica de la Universidad Nacional, mediante el cual concluye que:
- a) *El análisis jurídico se realiza sobre la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario remitida en audiencia, la cual comprende la reforma de los artículos 12, y 13, la eliminación del transitorio*

asociado al artículo 8, la incorporación del artículo 18 bis, así como la propuesta de incluir un artículo relativo a los órganos de apoyo al Congreso Universitario; por tanto, se recomienda, en este último caso, que dicha disposición se incorpore como artículo 21 bis, con el fin de evitar modificar la numeración posterior del reglamento.

- b) “Los artículos de un reglamento deben ser cortos, y regular únicamente una temática”, indica la asesora; por consiguiente, se recomienda separar en diferentes disposiciones normativas la regulación relativa al nombramiento e integración de la Comisión Organizadora del Congreso, la forma de remuneración de sus integrantes y la figura del director ejecutivo.*
- c) Toda modificación normativa parcial debe ser revisada con la integridad del reglamento para no generar inconsistencias, por lo que el análisis de las reformas propuestas debe realizarse considerando el conjunto del Reglamento del Congreso Universitario.*
- d) En relación con la remuneración de las personas integrantes de la Comisión Organizadora, se advierte que “solo se está regulando y aclarando la remuneración de los estudiantes, por dietas”, por lo que se recomienda definir la jornada de dedicación y la forma de remuneración de los integrantes de los estamentos académico y administrativo.*
- e) Con respecto a la figura “dirección ejecutiva del Congreso Universitario”, señala que “no era conveniente indicar que el nombramiento del director ejecutivo deba ser de tiempo completo”, sino que el Consejo Universitario, al momento de su nombramiento, debe definir la jornada considerando la modalidad del congreso, el volumen de trabajo y la viabilidad presupuestaria.*
- f) Se recomienda incorporar nuevas disposiciones mediante artículos bis o ter, para no hacer cambio de numeración en el reglamento.*
- g) En relación con la propuesta de incluir un artículo sobre órganos de apoyo al Congreso Universitario, se recomienda formular una disposición general, en lugar de una lista taxativa de instancias, indicando que:*

*ARTÍCULO 21 BIS: ÓRGANOS DE APOYO AL CONGRESO UNIVERSITARIO”.
Todas las instancias académicas, órganos de gestión, órganos desconcentrados y auxiliares, las instancias de apoyo a la academia, la institución, la Federación de Estudiantes y los integrantes de la comunidad universitaria deben apoyar y colaborar en la ejecución de las actividades pre congreso, el congreso y actividades posteriores-”.*

8. La Comisión de Análisis de Temas Institucionales analiza íntegramente la propuesta de modificación del Reglamento del Congreso Universitario y después de valorar los criterios técnicos remitidos por las distintas instancias consultadas, tomando en cuenta que la Comisión Organizadora del V Congreso Universitario ha señalado que la experiencia acumulada durante las etapas preparatorias y deliberativas del proceso del congreso evidencian la necesidad de ajustar el reglamento vigente para dotar de mayor claridad normativa las funciones de la comisión organizadora, la dirección ejecutiva y la participación de los distintos sectores universitarios. Con la finalidad de proceder, se analiza la información recopilada y se concluye lo siguiente:

- a) La Lcda. Janina Sibaja Campos, directora administrativa del Consejo Universitario, ha recomendado precisar la regulación relativa al apoyo

administrativo para la organización del Congreso Universitario; mediante el acuerdo UNA-CATI-SCU-ACUE-108-2025 se establece formalmente la audiencia sobre la modificación de los artículos 12 y 13, la eliminación del transitorio asociado al artículo 8, la incorporación de nuevos artículos orientados a regular funciones, apoyos y responsabilidades, así como la aplicación de la numeración correlativa del reglamento.

- b) El Área de Planificación (Apeuna) ha advertido la necesidad de prever el impacto financiero de eventuales disposiciones relativas al pago de dietas y garantizar su respaldo presupuestario; por su parte, la Proveduría Institucional no ha identificado observaciones dentro del ámbito de sus competencias en relación con la propuesta; la Vicerrectoría de Docencia ha destacado la importancia de que el reglamento precise las responsabilidades de los órganos ejecutores y garantice condiciones adecuadas para la participación de los distintos sectores universitarios.
- c) La Asesoría Jurídica ha formulado recomendaciones de técnica normativa para asegurar la coherencia del reglamento, la adecuada regulación de la remuneración de las personas integrantes de la Comisión Organizadora, la definición de la jornada de la Dirección Ejecutiva y la conveniencia de incorporar nuevas disposiciones mediante artículos *bis* para evitar alteraciones innecesarias en la numeración del reglamento.

Dichas observaciones se incluyen en la Propuesta de la comisión de la siguiente tabla:

Artículo vigente	Propuesta de la comisión
<p>ARTÍCULO 12. NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO UNIVERSITARIO</p> <p>Una vez efectuada la sesión en la cual se definió la temática del Congreso, el Consejo Universitario, en el plazo máximo de un mes tomará un acuerdo en el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Conformar la Comisión Organizadora del Congreso definida en el artículo 30 del Estatuto Orgánico y nombra su coordinador. b. Define, si lo considera necesario, especificaciones sobre las actividades pre congreso y la ejecución misma del Congreso. <p>Para la integración de esta Comisión,</p>	<p>ARTÍCULO 12. NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO UNIVERSITARIO</p> <p>Una vez efectuada la sesión en la cual se definió la temática del Congreso, el Consejo Universitario, en el plazo máximo de un mes acordará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Conformar la Comisión Organizadora del Congreso, definida en el Estatuto Orgánico, artículo 30, con representación de los tres estamentos y nombra la coordinación. b. Define, si lo considera necesario, especificaciones sobre las actividades precongreso y la ejecución del congreso. <p>Para definir la cantidad de personas que la</p>

<p>así como el número de sus integrantes, el Consejo Universitario deberá tomar en cuenta la temática establecida para el Congreso respectivo, así como la viabilidad presupuestaria.</p> <p>El Consejo Universitario nombrará un director ejecutivo a tiempo completo para atender la organización administrativa del Congreso Universitario, para lo cual solicitará al Programa Desarrollo de Recursos Humanos el trámite de creación de puesto de acuerdo con las competencias que se le asignen. Al Director Administrativo le corresponderá participar para brindar apoyo y asesoría en la Comisión Organizadora.</p>	<p>integran y el plazo de nombramiento, el Consejo Universitario deberá valorar la temática y modalidad establecida para el congreso, así como la viabilidad presupuestaria.</p>
	<p>ARTÍCULO 12 BIS. FORMALIZACIÓN DEL NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO</p> <p>El Consejo Universitario, en el acuerdo de conformación de la Comisión Organizadora, debe definir la jornada de dedicación de los representantes del estamento académico y administrativo, y de la persona que asumirá la coordinación. Para ello debe considerar la modalidad de congreso, el volumen de trabajo y la viabilidad presupuestaria.</p> <p>Las personas integrantes y la coordinación serán remuneradas con el salario global institucional de “miembro de órgano desconcentrado y colegiado” y presidente de órgano colegiado respectivamente.</p> <p>En el caso de la representación estudiantil devengará el pago de dietas, por cada sesión a la que asistan, con el máximo de ocho sesiones al mes.</p>
	<p>ARTÍCULO 12 TER. DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL CONGRESO</p> <p>En el mismo acuerdo de integración y nombramiento de la Comisión Organizadora del Congreso, el Consejo Universitario nombrará una dirección ejecutiva.</p> <p>La jornada de dedicación de este cargo, el</p>

	<p>plazo de nombramiento, sus competencias y responsabilidades, así como su salario, deben constar en el acuerdo tomado por el Consejo Universitario, al momento del nombramiento. Para ello, la presidencia del consejo, de previo, debe solicitar al Programa de Desarrollo Recursos Humanos, el estudio y definición de los tres elementos.</p> <p>A la dirección ejecutiva le corresponderá brindar apoyo y asesoría a la comisión organizadora en las etapas previa y posterior al Congreso, y al directorio del Congreso, durante el desarrollo propio de las plenarias. para las competencias durante la ejecución de las plenarias del congreso, debe coordinar con la dirección administrativa de los tres órganos superiores universitarios.</p>
	<p>ARTÍCULO 13. COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA</p> <p>Son competencias y responsabilidades de la Comisión Organizadora:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Organizar y ejecutar las actividades de pre congreso. b) Organizar y convocar el plenario del congreso. c) Coordinar todos los requerimientos logísticos de las sesiones plenarias: adecuación del espacio físico, requerimientos técnicos y tecnológicos, presupuesto, trámites administrativos y acreditaciones. d) Supervisar, en coordinación con la dirección administrativa de los tres órganos superiores universitarios, la conformación y la ejecución del registro de asistencia, la toma de actas y la forma de distribución de acuerdos durante el plenario del congreso. e) Elaborar la propuesta de normativa interna de funcionamiento del congreso, que será presentada al plenario. f) Presentar informes semestrales al consejo universitario sobre lo actuado,

	<p>la organización de las actividades precongreso y la propuesta de organización para la celebración del congreso. El consejo universitario podrá emitir observaciones y recomendaciones.</p> <p>g) Elaborar los instrumentos correspondientes para la redacción e inscripción de ponencias para la etapa plenaria.</p> <p>h) Recibir y organizar las ponencias para el plenario y presentar una propuesta de cronograma.</p> <p>i) Apoyar, si así lo dispone el directorio del Congreso Universitario, de conformidad con lo indicado en el artículo 18 <i>bis</i> de este reglamento, el desarrollo logístico de las plenarias del Congreso y sistematizar los resultados, y presentación del informe final al Consejo Universitario, una vez concluido el congreso.</p>
	<p>ELIMINACIÓN DEL TRANSITORIO DEL ARTÍCULO 8.</p>
	<p>ARTÍCULO 18 B/S. COMISIÓN ORGANIZADORA COMO INSTANCIA DE APOYO</p> <p>A solicitud del directorio del Congreso, las personas integrantes de la Comisión Organizadora podrán incorporarse como instancia de apoyo en los asuntos que les sean requeridos, tales como labores logísticas de las sesiones plenarias, sistematización de los resultados del Congreso, colaboración en la presentación del informe correspondiente al Consejo Universitario y otros que el directorio les asigne. para estos efectos, el Consejo Universitario podrá prorrogar los nombramientos de las personas miembros de dicha comisión durante el desarrollo del Congreso, durante el periodo que lo requiera el directorio.</p>
	<p>ARTÍCULO 21 B/S. ÓRGANOS DE APOYO AL CONGRESO UNIVERSITARIO.</p>

	<p>Todas las instancias académicas, órganos de gestión, órganos desconcentrados y auxiliares, las instancias de apoyo a la academia, la Federación de estudiantes y los integrantes de la comunidad universitaria deben apoyar y colaborar en la ejecución de las actividades pre congreso, el congreso y actividades posteriores.</p>
--	--

La Comisión de Análisis de Temas Institucionales estima pertinente aprobar la modificación del Reglamento del Congreso Universitario, en lo relativo a la modificación del Reglamento del Congreso Universitario de la Universidad Nacional, concretamente el artículo 12, la inclusión de los artículos 12 *bis*, 12 *ter*, 18 *bis*, 21 *bis* y la eliminación del transitorio al artículo 8, con el propósito de fortalecer la claridad normativa, mejorar la organización administrativa y operativa del Congreso Universitario y asegurar una regulación coherente con el ordenamiento jurídico universitario. En la discusión generada en la sesión ordinaria 010-2026, del 24 de marzo del 2026, en la presentación de este dictamen la Federación de Estudiantes solicita se modifique el artículo 21 bis en el sentido que se delimiten las funciones de dicha instancia en resguardo de su autonomía organizativa, de gestión y presupuestaria, así como la no afectación de la comunidad estudiantil que participa en el Congreso Universitario.

POR TANTO, SE ACUERDA:

- A. APROBAR LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, CONCRETAMENTE EL ARTÍCULO 12, LA INCLUSIÓN DE LOS ARTÍCULOS 12 *BIS*, 12 *TER*, 18 *BIS*, 21 *BIS*, ASÍ COMO LA ELIMINACIÓN DEL TRANSITORIO AL ARTÍCULO 8, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:**

ARTÍCULO 12. NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO UNIVERSITARIO.

UNA VEZ EFECTUADA LA SESIÓN EN LA CUAL SE DEFINIÓ LA TEMÁTICA DEL CONGRESO, EL CONSEJO UNIVERSITARIO, EN EL PLAZO MÁXIMO DE UN MES ACORDARÁ LO SIGUIENTE:

- A) CONFORMA LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO, DEFINIDA EN EL ESTATUTO ORGÁNICO, ARTÍCULO 30, CON REPRESENTACIÓN DE LOS TRES ESTAMENTOS Y NOMBRA LA COORDINACIÓN.
- B) DEFINE, SI LO CONSIDERA NECESARIO, ESPECIFICACIONES SOBRE LAS ACTIVIDADES PRECONGRESO Y LA EJECUCIÓN DEL CONGRESO.

PARA DEFINIR LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE LA INTEGRAN Y EL PLAZO DE NOMBRAMIENTO, EL CONSEJO UNIVERSITARIO DEBERÁ VALORAR LA TEMÁTICA Y MODALIDAD ESTABLECIDA PARA EL CONGRESO, ASÍ COMO LA VIABILIDAD PRESUPUESTARIA.

ARTÍCULO 12 BIS. FORMALIZACIÓN DEL NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO.

EL CONSEJO UNIVERSITARIO, EN EL ACUERDO DE CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA, DEBE DEFINIR LA JORNADA DE DEDICACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DEL ESTAMENTO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO, Y DE QUIEN ASUMIRÁ LA COORDINACIÓN. PARA ELLO DEBE CONSIDERAR LA MODALIDAD DE CONGRESO, EL VOLUMEN DE TRABAJO Y LA VIABILIDAD PRESUPUESTARIA.

LAS PERSONAS INTEGRANTES Y LA COORDINACIÓN SERÁN REMUNERADOS CON EL SALARIO GLOBAL INSTITUCIONAL DE MIEMBRO DE ÓRGANO DESCONCENTRADO Y COLEGIADO” Y PRESIDENTE DE ÓRGANO COLEGIADO RESPECTIVAMENTE.

EN EL CASO DE LA REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL DEVENGARÁ EL PAGO DE DIETAS, POR CADA SESIÓN A LA QUE ASISTAN, CON EL MÁXIMO DE OCHO SESIONES AL MES.

ARTÍCULO 12 TER. DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL CONGRESO.

EN EL MISMO ACUERDO DE INTEGRACIÓN Y NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO, EL CONSEJO UNIVERSITARIO NOMBRARÁ UNA DIRECCIÓN EJECUTIVA.

LA JORNADA DE DEDICACIÓN DE ESTE CARGO, EL PLAZO DE NOMBRAMIENTO, SUS COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES, ASÍ COMO SU SALARIO, DEBEN CONSTAR EN EL ACUERDO TOMADO POR EL CONSEJO UNIVERSITARIO, AL MOMENTO DEL NOMBRAMIENTO. PARA ELLO, LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO, DE PREVIO, DEBE SOLICITAR AL PROGRAMA DESARROLLO RECURSOS HUMANOS, EL ESTUDIO Y DEFINICIÓN DE LOS TRES ELEMENTOS.

A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA LE CORRESPONDERÁ BRINDAR APOYO Y ASESORÍA A LA COMISIÓN ORGANIZADORA EN LAS ETAPAS PREVIA Y POSTERIOR AL CONGRESO, Y AL DIRECTORIO DEL CONGRESO, DURANTE EL DESARROLLO PROPIO DE LAS PLENARIAS. PARA LAS COMPETENCIAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LAS PLENARIAS DEL CONGRESO, DEBE COORDINAR CON LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRES ÓRGANOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS.

ARTÍCULO 13. COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA.

SON COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA:

- A) ORGANIZAR Y EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE PRE CONGRESO.
- B) ORGANIZAR Y CONVOCAR EL PLENARIO DEL CONGRESO.
- C) COORDINAR TODOS LOS REQUERIMIENTOS LOGÍSTICOS DE LAS SESIONES PLENARIAS: ADECUACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS, PRESUPUESTO, TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y ACREDITACIONES.
- D) SUPERVISAR, EN COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRES ÓRGANOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS, LA CONFORMACIÓN Y LA EJECUCIÓN DEL REGISTRO DE ASISTENCIA, LA TOMA DE ACTAS Y LA FORMA DE DISTRIBUCIÓN DE ACUERDOS DURANTE EL PLENARIO DEL CONGRESO.
- E) ELABORAR LA PROPUESTA DE NORMATIVA INTERNA DE FUNCIONAMIENTO DEL CONGRESO, QUE SERÁ PRESENTADA AL PLENARIO.
- F) PRESENTAR INFORMES SEMESTRALES AL CONSEJO UNIVERSITARIO SOBRE LO ACTUADO, LA ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRECONGRESO Y LA PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN PARA LA CELEBRACIÓN DEL CONGRESO. EL CONSEJO UNIVERSITARIO PODRÁ EMITIR OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.
- G) ELABORAR LOS INSTRUMENTOS CORRESPONDIENTES PARA LA REDACCIÓN E INSCRIPCIÓN DE PONENCIAS PARA LA ETAPA PLENARIA.
- H) RECIBIR Y ORGANIZAR LAS PONENCIAS PARA EL PLENARIO Y PRESENTAR UNA PROPUESTA DE CRONOGRAMA.
- I) APOYAR, SI ASÍ LO DISPONE EL DIRECTORIO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO, DE CONFORMIDAD CON LO INDICADO EN EL ARTÍCULO 18 *BIS* DE ESTE REGLAMENTO, EL DESARROLLO LOGÍSTICO DE LAS PLENARIAS DEL CONGRESO Y SISTEMATIZAR LOS RESULTADOS, Y PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL AL CONSEJO UNIVERSITARIO, UNA VEZ CONCLUIDO EL CONGRESO.

ELIMINACIÓN DEL TRANSITORIO DEL ARTÍCULO 8.

ARTÍCULO 18 BIS. COMISIÓN ORGANIZADORA COMO INSTANCIA DE APOYO.

A SOLICITUD DEL DIRECTORIO DEL CONGRESO, LAS PERSONAS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA PODRÁN INCORPORARSE COMO INSTANCIA DE APOYO EN LOS ASUNTOS QUE LES SEAN REQUERIDOS, TALES COMO LABORES LOGÍSTICAS DE LAS SESIONES PLENARIAS, SISTEMATIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL CONGRESO, COLABORACIÓN EN LA PRESENTACIÓN DEL INFORME CORRESPONDIENTE AL CONSEJO UNIVERSITARIO Y OTROS QUE EL DIRECTORIO LES ASIGNE. PARA ESTOS EFECTOS, EL CONSEJO UNIVERSITARIO DEBERÁ PRORROGAR LOS NOMBRAMIENTOS DE LAS PERSONAS MIEMBROS DE DICHA COMISIÓN DURANTE Y POSTERIOR AL DESARROLLO DEL CONGRESO, DURANTE EL PERIODO QUE LO REQUIERA EL DIRECTORIO.

ARTÍCULO 21 BIS. ÓRGANOS DE APOYO AL CONGRESO UNIVERSITARIO. TODAS LAS INSTANCIAS ACADÉMICAS, ÓRGANOS DE GESTIÓN, ÓRGANOS DESCONCENTRADOS Y AUXILIARES, ASÍ COMO LAS INSTANCIAS DE APOYO A LA ACADEMIA Y LAS PERSONAS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, DEBERÁN BRINDAR APOYO Y COLABORAR EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PRECONGRESO, CONGRESO Y POSCONGRESO, CONFORME A LAS DISPOSICIONES INSTITUCIONALES VIGENTES.

LA FEDERACIÓN DE ESTUDIANTES PARTICIPARÁ EN EL PROCESO CONFORME A LO DISPUESTO EN EL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL Y SU PROPIO ESTATUTO ORGÁNICO, EN EJERCICIO DE SU AUTONOMÍA ORGANIZATIVA Y DE ACUERDO CON SUS MECANISMOS INTERNOS DE DECISIÓN.

CORRESPONDE A LAS INSTANCIAS ORGANIZADORAS GARANTIZAR, EN TODAS LAS ETAPAS DEL PROCESO, LA DEBIDA CONVOCATORIA, EL ACCESO OPORTUNO A LA INFORMACIÓN Y LAS CONDICIONES MATERIALES NECESARIAS PARA UNA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LA REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL.

LA OMISIÓN EN LA CONVOCATORIA O LA AUSENCIA DE CONDICIONES ADECUADAS DE PARTICIPACIÓN NO PODRÁ GENERAR CONSECUENCIAS NEGATIVAS EN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL, NI AFECTAR LA VALIDEZ DE SU ACTUACIÓN EN LAS ETAPAS PREVIA, DURANTE Y POSTERIOR AL CONGRESO.

ACUERDO FIRME.

REGLAMENTO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

PRESENTACIÓN

El Congreso Universitario es el órgano colegiado superior de reflexión y orientación institucional. El ejercicio de esa atribución implica un proceso independiente y auto crítico que ajusta, de manera periódica y participativa, a la institución y su acción a los cambios del entorno, precisando cada vez mejor la característica esencial de la Universidad Nacional.

El Congreso es el espacio dialógico más importante que tiene la comunidad universitaria porque ahí confluyen, de manera voluntaria y proporcional, los tres estamentos institucionales: el académico, el administrativo y el estudiantil, con el fin de concertar las ideas supremas y los acuerdos más trascendentales que mejoran continuamente todo el quehacer universitario.

El conocimiento que se genera participativamente en este órgano, que resguarda el sentido de la existencia institucional, inspira y renueva la práctica académica y administrativa de la Universidad, actualiza las políticas de más largo plazo y orienta la evolución normativa y sustantiva que facilita la convivencia de la comunidad y el desarrollo de la institución.

En el marco de la normativa vigente y en lo que respecta a las políticas y otras orientaciones de carácter institucional, sus acuerdos son de conocimiento y resolución obligatoria para las instancias correspondientes, en el plazo que este fija. La fuerza ética y la legitimidad política de tales acuerdos emanan de su constitución voluntaria por un grupo representativo de los integrantes de la Asamblea Universitaria, así como de los procedimientos democráticos y transparentes con los que se alcanzan.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO DEL REGLAMENTO

Este reglamento establece las disposiciones que regulan el proceso organizativo del Congreso Universitario de la Universidad Nacional, las cuales se complementan con la normativa que regula el funcionamiento interno del plenario. Estas últimas normas son aprobadas por el mismo plenario del Congreso.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN DE CONGRESO UNIVERSITARIO

El Congreso Universitario es el órgano colegiado superior que reflexiona, propone y orienta el desarrollo institucional a largo plazo, de manera participativa y dialógica.

En el marco de la normativa vigente y en lo que respecta a las políticas y otras orientaciones de carácter institucional, sus acuerdos son de conocimiento y resolución obligatoria para las instancias correspondientes, en el plazo que este fija.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS GENERALES DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

El Congreso Universitario de la Universidad Nacional tendrá por objetivos generales:

- a. Fortalecer la cultura democrática de la Institución mediante la implementación de la participación y el diálogo institucional.
- b. Garantizar que la acción sustantiva de la institución sea pertinente, impactante e incidente, de forma tal que fortalezca el concepto de universidad pública y autónoma que requiere el país.
- c. Actualizar el marco axiológico que distingue a la Universidad Nacional de todas las demás universidades estatales, públicas y autónomas del país.
- d. Tomar acuerdos sobre los temas sustantivos y estratégicos institucionales que requieren de reflexiones y orientaciones concertadas y legítimas.
- e. Proponer los cambios y reformas de contenido, forma y estructura que requiere la organización universitaria para actuar eficientemente y en consecuencia con sus mandatos supremos.
- f. Aprobar los proyectos de reforma general del Estatuto Orgánico que se someterán a la Asamblea Universitaria para su aprobación final.

CAPÍTULO II MODALIDADES DE CONGRESO UNIVERSITARIO

ARTÍCULO 4. MODALIDADES DE CONGRESO UNIVERSITARIO

El Congreso Universitario, con base en las funciones estatutarias establecidas en el artículo 33:

- a. Debe actuar como un órgano deliberativo y propositivo en relación con asuntos de carácter institucional, y
- b. Someter a la Asamblea Universitaria los proyectos de reforma general para su aprobación final.

Con fundamento en lo anterior se establecen dos modalidades diferenciadas y complementarias a saber:

- a. El congreso institucional.
- b. El congreso de reforma al Estatuto Orgánico.

ARTÍCULO 5. DEFINICIÓN DE CONGRESO INSTITUCIONAL

El Congreso institucional se ocupa, principalmente, de revisar el ideario institucional en lo que corresponde a su marco axiológico, misión y visión históricas, sus fines y propósitos de largo plazo. Asimismo, permite conceptualizar y reflexionar sobre la acción sustantiva que propicia su innovación y su potencial epistemológico.

Esta modalidad de Congreso puede aprobar propuestas de reforma general o parcial del Estatuto Orgánico, las cuales seguirán el proceso correspondiente.

ARTÍCULO 6. DEFINICIÓN DE CONGRESO DE REFORMA AL ESTATUTO ORGÁNICO

El Congreso de reforma es el convocado exclusivamente para discutir el anteproyecto de reforma general del Estatuto Orgánico, remitido por el Consejo Universitario y, si corresponde, aprobar un proyecto final de reforma estatutaria que será sometido a la Asamblea Universitaria.

ARTÍCULO 7. APROBACIÓN DE PROYECTO FINAL DE REFORMA ESTATUTARIA

Concluido el plenario del Congreso, si ese órgano universitario aprueba un proyecto final de reforma estatutaria, la Comisión organizadora lo remitirá al Consejo Universitario para que se continúe con el procedimiento de reforma general.

CAPÍTULO III

CONVOCATORIA Y COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

ARTÍCULO 8. PERIODICIDAD DEL CONGRESO UNIVERSITARIO E INICIO DEL PROCESO DE CONVOCATORIA

El Congreso Universitario será convocado según lo establecido en el Estatuto Orgánico, preferiblemente en los meses de marzo y abril.

Corresponderá a la Dirección Administrativa de los tres órganos colegiados superiores universitarios:

- a. Informar al Consejo Universitario respecto a dar inicio de la discusión y definición de la temática del Congreso, según la fecha prevista para la ejecución del Congreso.
- b. Informar al Consejo Universitario y al Consejo Académico (en adelante Consaca), dos años y medio antes de la fecha prevista para la ejecución del Congreso, que deben iniciar el proceso para definir la temática del nuevo Congreso.
- c. Llevar el control de los puntos a y b indicados anteriormente.

ARTÍCULO 9. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN BIPARTITA PARA PROPONER LA TEMÁTICA DEL CONGRESO

Corresponderá al Consejo Universitario y a Consaca, en forma conjunta, definir la temática del Congreso Universitario, en el plazo máximo de seis meses, a partir de la información recibida de estos órganos colegiados.

Para ello, dentro de un plazo máximo de un mes, a partir de la comunicación de la Dirección Administrativa, el Consejo Universitario, previa consulta al Consaca, nombrará una Comisión Especial Bipartita, conformada por siete personas: cuatro miembros del Consejo Universitario y tres miembros del Consaca. Para lo cual se debe asegurar contar con la representación de los tres estamentos. Además, en el acuerdo de conformación se definirá el coordinador.

ARTÍCULO 10. ATRIBUCIONES DE LA COMISIÓN ESPECIAL BIPARTITA CONSEJO UNIVERSITARIO Y CONSACA

La Comisión Especial Bipartita deberá presentar al Consejo Universitario y al Consaca un dictamen con una o varias propuestas de temática para la ejecución del próximo Congreso. Este dictamen deberá ser presentado en el plazo máximo de seis meses, a partir de la comunicación de la Dirección Administrativa del inicio del proceso.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión tendrá las siguientes competencias:

- a. Divulgar a la comunidad universitaria el inicio del proceso de definición de la temática del Congreso.
- b. Recibir y analizar propuestas de cualquier miembro de la comunidad universitaria, instancia u órgano institucional.
- c. Realizar actividades para discutir y analizar las propuestas.
- d. Elaborar la propuesta de dictamen.

ARTÍCULO 11: DEFINICIÓN DE LA TEMÁTICA DEL CONGRESO

Una vez que la Comisión Especial Bipartita emita un dictamen, el mismo será comunicado oficialmente a la presidencia del Consejo Universitario y del Consaca.

En el plazo máximo de un mes ambos presidentes coordinarán y convocarán una sesión conjunta de los dos órganos. La convocatoria indicará como punto único la decisión de la temática del Congreso, con base en el pronunciamiento del dictamen de la comisión bipartita.

El día de la sesión presidirá el presidente del Consejo Universitario y existirá quórum si están presentes más de la mitad de los miembros de cada uno de los órganos.

En la sesión se conocerá, analizará y discutirá el dictamen, se le podrán realizar modificaciones por medio de mociones de los integrantes de los dos órganos y finalmente se someterá a votación.

Tendrán derecho a votar los integrantes de los dos órganos, en igualdad de condiciones y quedará aprobado el dictamen que obtenga más de la mitad de los votos de los miembros presentes.

En caso de empate la Presidencia del Consejo Universitario ejercerá su doble voto.

ARTÍCULO 12. NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO UNIVERSITARIO.

Una vez efectuada la sesión en la cual se definió la temática del Congreso, el Consejo Universitario, en el plazo máximo de un mes acordará lo siguiente:

- a. Conformar la Comisión Organizadora del Congreso, definida en el Estatuto Orgánico, Artículo 30, con representación de los tres estamentos y nombra la coordinación.
- b. Define, si lo considera necesario, especificaciones sobre las actividades precongreso y la ejecución del congreso.

Para definir la cantidad de personas que la integran y el plazo de nombramiento, el consejo universitario deberá valorar la temática y modalidad establecida para el congreso, así como la viabilidad presupuestaria.

Modificado con el acuerdo UNA-SCU-ACUE-102-2026.

ARTÍCULO 12 BIS. FORMALIZACIÓN DEL NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA DEL CONGRESO.

El Consejo Universitario, en el acuerdo de conformación de la comisión organizadora, debe definir la jornada de dedicación de los representantes del estamento académico y administrativo, y de quien asumirá la coordinación. para ello debe considerar la modalidad de congreso, el volumen de trabajo y la viabilidad presupuestaria.

Las personas integrantes y la coordinación serán remunerados con el salario global institucional de miembro de órgano desconcentrado y colegiado y presidente de órgano colegiado respectivamente.

En el caso de la representación estudiantil devengará el pago de dietas, por cada sesión a la que asistan, con el máximo de ocho sesiones al mes.

Modificado con el acuerdo UNA-SCU-ACUE-102-2026.

ARTÍCULO 12 TER. DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL CONGRESO.

En el mismo acuerdo de integración y nombramiento de la Comisión Organizadora del Congreso, el Consejo Universitario nombrará una dirección ejecutiva.

La jornada de dedicación de este cargo, el plazo de nombramiento, sus competencias y responsabilidades, así como su salario, deben constar en el acuerdo tomado por el Consejo Universitario, al momento del nombramiento. para ello, la presidencia del Consejo, de previo, debe solicitar al Programa Desarrollo de Recursos Humanos, el estudio y definición de los tres elementos.

A la dirección ejecutiva le corresponderá brindar apoyo y asesoría a la Comisión Organizadora en las etapas previa y posterior al congreso, y al directorio del congreso, durante el desarrollo propio de las plenarias. para las competencias durante la ejecución de las plenarias del congreso, debe coordinar con la dirección administrativa de los tres órganos superiores universitarios.

Modificado con el acuerdo UNA-SCU-ACUE-102-2026.

ARTÍCULO 13. COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA.

Son competencias y responsabilidades de la Comisión Organizadora:

- a. Organizar y ejecutar las actividades de pre congreso.
- b. Organizar y convocar el plenario del congreso.
- c. Coordinar todos los requerimientos logísticos de las sesiones plenarias: adecuación del espacio físico, requerimientos técnicos y tecnológicos, presupuesto, trámites administrativos y acreditaciones.
- d. Supervisar, en coordinación con la dirección administrativa de los tres órganos superiores universitarios, la conformación y la ejecución del registro de asistencia, la toma de actas y la forma de distribución de acuerdos durante el plenario del congreso.
- e. Elaborar la propuesta de normativa interna de funcionamiento del congreso, que será presentada al plenario.
- f. Presentar informes semestrales al Consejo Universitario sobre lo actuado, la organización de las actividades precongreso y la propuesta de organización para la celebración del congreso. el consejo universitario podrá emitir observaciones y recomendaciones.
- g. Elaborar los instrumentos correspondientes para la redacción e inscripción de ponencias para la etapa plenaria.
- h. Recibir y organizar las ponencias para el plenario y presentar una propuesta de cronograma.

- i. Apoyar, si así lo dispone el directorio del Congreso Universitario, de conformidad con lo indicado en el Artículo 18 *bis* de este Reglamento, el desarrollo logístico de las plenarios del congreso y sistematizar los resultados, y presentación del informe final al Consejo Universitario, una vez concluido el congreso.

Modificado con el acuerdo UNA-SCU-ACUE-102-2026.

CAPÍTULO IV DESARROLLO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

ARTÍCULO 14. INTEGRANTES DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

De acuerdo con el artículo 31 del Estatuto Orgánico, podrán ser integrantes del plenario del Congreso Universitario, previa inscripción:

- a. El personal académico en propiedad y el personal académico no propietario que cuente con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo. Corresponde al sesenta por ciento de la integración de la Asamblea Universitaria.
- b. El personal administrativo en propiedad y el personal administrativo no propietario que cuente con al menos cinco años consecutivos de laborar para la institución en una jornada de tiempo completo. Corresponde al quince por ciento de la integración de la Asamblea Universitaria. Su participación se define conforme al voto universal y ponderado.
- c. La representación estudiantil correspondiente al veinticinco por ciento de la integración de la Asamblea Universitaria, la cual será escogida por la Feuna, según su propia normativa.

ARTÍCULO 15. INSCRIPCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

La Comisión Organizadora establecerá los procedimientos de inscripción del personal universitario y de los estudiantes, con el fin de constituir y convocar el plenario del Congreso, según el artículo 32 del Estatuto Orgánico y el artículo 14 de este reglamento.

Para el pre congreso la Comisión Organizadora definirá la estrategia de convocatoria y para actividades posteriores al Congreso, la participación de los integrantes de la Comunidad Universitaria será voluntaria.

ARTÍCULO 16. EL PLENARIO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

El plenario del Congreso constituye un órgano colegiado que se reúne para debatir sobre la temática definida por los órganos superiores universitarios, las propuestas y ponencias presentadas por los participantes, o los anteproyectos de reforma general del Estatuto Orgánico remitidos por el Consejo Universitario. El plenario es la instancia que toma los acuerdos, conforme con lo indicado en este reglamento y en el reglamento interno del Congreso Universitario.

El plenario del Congreso aprueba su propia normativa interna de funcionamiento, a propuesta de la Comisión Organizadora.

ARTÍCULO 17. CONSTITUCIÓN Y QUÓRUM DEL PLENARIO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

De conformidad con el artículo 32 del Estatuto Orgánico, para constituir el plenario del Congreso se requiere la inscripción de una cantidad equivalente al veinte por ciento de la integración total indicada en el artículo 14 de este reglamento, considerando el valor ponderado de la participación de cada estamento.

El quórum para que sesione válidamente será de la mayoría absoluta de los integrantes inscritos, conforme al valor ponderado de la participación de cada estamento. De no completarse el quórum a la hora de la convocatoria, se podrá sesionar treinta minutos después, con la presencia de al menos el treinta por ciento del total de los miembros inscritos.

Lo anterior sin detrimento de lo que establece el artículo 110 del Estatuto Orgánico, según el cual la falta de designación de la representación estudiantil no afecta el quórum estructural del Congreso.

ARTÍCULO 18. DIRECTORIO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

El Directorio es el órgano de conducción del plenario del Congreso. Es el encargado de organizar, moderar y conducir el diálogo durante las sesiones plenarias.

El Directorio será nombrado por el plenario del Congreso, de conformidad con el reglamento interno aprobado por el mismo plenario.

ARTÍCULO 18 B/S. COMISIÓN ORGANIZADORA COMO INSTANCIA DE APOYO.

A solicitud del directorio del congreso, las personas integrantes de la Comisión Organizadora podrán incorporarse como instancia de apoyo en los asuntos que les sean requeridos, tales como labores logísticas de las sesiones plenarias, sistematización de los resultados del congreso, colaboración en la presentación del informe correspondiente al Consejo Universitario y otros que el directorio les asigne. Para estos efectos, el Consejo Universitario deberá prorrogar los nombramientos de las personas miembros de dicha Comisión durante y posterior al desarrollo del congreso, durante el periodo que lo requiera el directorio.

Modificado con el acuerdo UNA-SCU-ACUE-102-2026.

ARTÍCULO 19. ACUERDOS DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

Los acuerdos adoptados por el plenario del Congreso tendrán carácter de acuerdo firme y se tramitarán por las instancias competentes, según corresponda, con el fin de que cada

una conozca y resuelva lo pertinente en un plazo no mayor de seis meses, salvo resolución especial del plenario.

ARTÍCULO 20. SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL CONGRESO

En caso de que el plenario del Congreso tome acuerdos, debe decidir la forma de dar seguimiento a su cumplimiento y las instancias competentes de su ejecución.

ARTÍCULO 21. APOYO ADMINISTRATIVO DEL CONGRESO UNIVERSITARIO

El Congreso Universitario contará con el apoyo administrativo de la Dirección Administrativa de los tres órganos superiores universitarios. Entre sus funciones, la Dirección Administrativa deberá llevar el levantamiento de las actas, el control de acuerdos y los plazos, a fin de coadyuvar en la realización efectiva del Congreso cada cinco años.

Además la Dirección Administrativa contará con jornadas laborales adicionales, y otros recursos que se requieran.

ARTÍCULO 21 B/S. ÓRGANOS DE APOYO AL CONGRESO UNIVERSITARIO.

Todas las instancias académicas, órganos de gestión, órganos desconcentrados y auxiliares, así como las instancias de apoyo a la academia y las personas integrantes de la comunidad universitaria, deberán brindar apoyo y colaborar en la planificación y ejecución de las actividades del precongreso, congreso y poscongreso, conforme a las disposiciones institucionales vigentes.

La Federación de Estudiantes participará en el proceso conforme a lo dispuesto en el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional y su propio Estatuto Orgánico, en ejercicio de su autonomía organizativa y de acuerdo con sus mecanismos internos de decisión.

Corresponde a las instancias organizadoras garantizar, en todas las etapas del proceso, la debida convocatoria, el acceso oportuno a la información y las condiciones materiales necesarias para una participación efectiva de la representación estudiantil.

La omisión en la convocatoria o la ausencia de condiciones adecuadas de participación no podrá generar consecuencias negativas en el ejercicio de los derechos de representación estudiantil, ni afectar la validez de su actuación en las etapas previa, durante y posterior al congreso.

Modificado con el acuerdo UNA-SCU-ACUE-102-2026.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22. RECURSOS

Contra las resoluciones de las comisiones y subcomisiones de trabajo cabrán los recursos de revocatoria con apelación en subsidio ante la Comisión Organizadora. Contra las resoluciones de la Comisión Organizadora solo procede el recurso de revocatoria. Los plazos y procedimientos serán los establecidos en los artículos 96 y siguientes del Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional y el Reglamento del Régimen General de Impugnaciones.

ARTÍCULO 23. INTEGRACIÓN NORMATIVA

En aquellos asuntos de procedimiento no regulados en este reglamento, se aplicará el Reglamento de la Asamblea de Representantes en lo que sea pertinente. En todo lo demás no contemplado en este reglamento, se resolverá de acuerdo con la normativa y principios establecidos, en su orden, por el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, la Ley General de la Administración Pública y sus disposiciones supletorias o conexas.

ARTÍCULO 24. VIGENCIA

Este reglamento rige a partir de su publicación en la Gaceta Universitaria.

MODIFICADO POR EL CONSEJO UNIVERSITARIO:
Acta Sesión Ordinaria 15-2026 del 9 de abril de 2026

Lcda. Janina Sibaja Campos
Dirección Administrativa - Consejo Universitario