



UNIVERSIDAD NACIONAL
RECTORÍA

ÁREA DE PLANIFICACIÓN
SECCIÓN DE CONTROL INTERNO

**Metodología para la autoevaluación del Sistema de Mejoramiento
Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional**

*Aprobada por la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la
Gestión, según consta en el acuerdo UNA-CGSMG-ACUE-1-2017 y actualizada en
sesión ordinaria N°. 03-2024 del 15 de octubre de 2024, acuerdo UNA-CGSMCG-
ACUE-019-2024.*

Tabla de contenido

Introducción.....	3
Marco normativo	4
Antecedentes.....	5
Alcance de la ASMCG-UNA	7
Responsables de la ASMCG-UNA	8
Etapas del subproceso ASMCG-UNA	9
Métricas e Indicadores de la ASMCG-UNA.....	13
Glosario	18
Anexos.....	19

Introducción

La metodología de Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria (ASMCG-UNA), orientada a la mejora continua en la universidad, demanda integrarse al proceso de planificación institucional de una manera simple. La rendición de cuentas, la transparencia, la eficacia y la eficiencia son temas relevantes en la Universidad Nacional (UNA); por ende, la autoevaluación constituye una de las rutas para concretar las medidas de mejora pertinentes.

La ASMCG-UNA es un instrumento de gestión que procura identificar aquellos aspectos de la gestión universitaria susceptibles de mejora, con el fin de establecer actividades en esa dirección, y lograr efectivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

Es así como la Universidad Nacional, en cumplimiento de la Ley General de Control Interno (LGCI) No. 8292, publicada en La Gaceta No. 169 del 4 de setiembre del 2002, y las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), publicadas en La Gaceta No. 26 del 6 de febrero del 2009, establece en el presente documento las orientaciones generales que se utilizarán para la práctica efectiva de la autoevaluación.

Marco normativo

Está constituido por las normativas interna y externa vigentes que orientan el establecimiento, la implementación y el funcionamiento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la UNA.

La normativa interna incluye lo siguiente:

- El Estatuto Orgánico, aprobado por la Asamblea Universitaria mediante referéndum realizado el 31 de octubre del 2014, según resultados oficiales transcritos por el Tribunal Electoral de la UNA (Teuna) mediante comunicado oficial 21-2014 del 12 de noviembre del 2014. Vigente a partir del 17 de agosto del 2015, según acuerdo tomado por el Consejo Universitario mediante el oficio SCU-2067 del 5 de diciembre del 2014, publicado en el alcance N° 8 de la Gaceta Universitaria 19-2014. Publicado en la Gaceta Universitaria N°8-2014 del 20 de abril del 2015, y en el diario oficial la Gaceta N° 113 del 12 de junio del 2015.
- Las Políticas Institucionales del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria; aprobadas por el Consejo Universitario en la sesión ordinaria celebrada el 12 de junio del 2014, acta No. 3391, oficio SCU-1052-2014 del 18 de julio del 2014. Publicadas en la Gaceta Ordinaria N° 9-2014 al 16 de junio del 2014.
- El Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional. Aprobada su última modificación por el Consejo Universitario en la sesión ordinaria celebrada el 17 de marzo del 2016, acta No. 3541, SCU-ACUE-418-2016 del 28 de marzo del 2016. Publicado en el Alcance N° 1 a la UNA-Gaceta N° 5-2016.

La normativa externa contempla lo siguiente:

- La Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio del 2002.
- Las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República mediante resolución N-R-CO-9-2009 del 6 de febrero del 2009.
- Las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema de Riesgo Institucional, emitidas por la Contraloría General de la República, mediante la resolución R-CO-64-2005 del 12 de julio del 2005.

Antecedentes

El artículo 10 de la Ley de Control Interno N° 8292 establece como responsabilidad del jerarca y de los titulares subordinados establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno. Asimismo, el artículo 17 indica, en su inciso c), que la administración activa debe realizar, al menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan a su perfeccionamiento.

La Universidad Nacional realiza en el año 2003 su primer proceso de autoevaluación, con base en las guías elaboradas por la Contraloría General de la República; adaptadas al quehacer universitario por una comisión que se designó al efecto. Además, se elige al Área de Planificación (Apeuna) como unidad coordinadora del proceso de ASCI-UNA.

En los años posteriores se continúa con el ejercicio de la autoevaluación. A partir del 2006, se prosigue con el desarrollo de una metodología propia de la universidad, propuesta por Apeuna para la autoevaluación del Sistema de Control Interno (SCI) 2006 y años subsiguientes. Esta metodología se fundamenta en ese entonces en la autoevaluación anual de uno o dos procesos relevantes en el ámbito institucional para el SCI-UNA, cuya selección se encuentra a cargo de la Comisión Coordinadora de Control Interno, con el aval de la Comisión Gerencial, para lo que se toma como referencia la elaboración previa del plan bienal de macroprocesos por autoevaluar.

Así las cosas, el Consejo Universitario aprueba la estructura de trabajo para atender la autoevaluación en la Universidad Nacional, de conformidad con lo indicado en el oficio SCU-305-2007 del 9 de marzo del 2007, según se detalla: Consejo Universitario, Comisión Gerencial, Comisión Coordinadora, Sección de Control Interno y equipos de trabajo.

Más adelante, se realiza un replanteamiento de la estructura de trabajo de los procesos del SCI-UNA, cuya elaboración y aprobación comienza cuando Apeuna plantea una propuesta mediante el oficio Apeuna-532-2010, dirigido a la Rectoría el 20 de octubre del 2010. La Rectoría, por su parte, la eleva al Consejo Universitario mediante el oficio R-0530-2011 del 25 de febrero del 2011, y este, mediante acuerdo SCU-1142-2011 del 6 de junio del 2011, específicamente por lo establecido en el numeral tres del sexto considerando, la remite a Apeuna para su análisis y revisión integral. La modificación se concibe en los siguientes términos:

- ✓ Eliminar la Comisión Coordinadora de la estructura de trabajo establecida para atender los procesos de Autoevaluación y Sistema específico de valoración de riesgos (SEVRI) de la Universidad Nacional; dado que en el transcurso del tiempo sus funciones las ha asumido la Sección de Control Interno.
- ✓ Replanteamiento en cuanto a estructura y funciones de la Comisión Gerencial del SMCG-UNA, según se detalla:

Integrantes:

- Rector (a)
- Vicerrector (a) Académico (a)
- Vicerrector (a) de Vida Estudiantil
- Vicerrector (a) de Desarrollo

- Invitados permanentes:
 - Director (a) de Apeuna
 - Jefe (a) de la Sección de Control Interno
- Funciones:
 - Aprobar las metodologías aplicables a los procesos del SMCG-UNA y los ajustes que se propongan.
 - Aprobar los informes de los procesos del SMCG-UNA (ASMCG y SEVRI).
 - Instruir a las instancias correspondientes para que gestionen las actividades de mejora y de respuesta al riesgo, que se derivan de los informes del SMCG-UNA.
 - Otras que se estimen necesarias.

En consecuencia, el Consejo Universitario modifica la estructura del Sistema de Control Interno (establecida originalmente mediante el oficio SCU-305-2007), en sesión ordinaria celebrada el 1° de diciembre del 2011, acta No. 3206, SCU-2529-2011, del 2 de diciembre del 2011, publicado en la Gaceta N° 01-2012 al 31 de enero del 2012.

En el año 2012, la Sección de Control Interno elabora una propuesta metodológica: Metodología para la autoevaluación del Sistema de Control Interno de la Universidad Nacional (ASCI-UNA), aprobada por la Comisión Gerencial del Sistema de Control Interno (en adelante Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión con sus siglas CGSMCG), según consta en el acta N°1 de la sesión celebrada el 22 de abril del 2013.

Los recientes cambios en el marco normativo universitario, de manifiesto fundamentalmente con la aprobación del Estatuto Orgánico y, particularmente, con el Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional –publicado en Gaceta ordinaria No. 9-2014 al 16 de junio del 2014, según SCU-1052-2014–, así como la aprobación del Plan de Mediano Plazo Institucional 2017-2021 por parte de la Asamblea de Representantes de la Universidad Nacional –según consta en el artículo segundo, inciso cuarto, de la sesión celebrada el 15 de junio de 2016, acta N° 4-2016, oficio UNA-AR-ACUE-026-2016 del 16 de junio de 2016, publicado en el Alcance N°5 a la Gaceta 10-2016 del 20 de junio del 2016–; sugieren la necesidad de revisar nuevamente la metodología de autoevaluación. De ahí que se presente esta nueva propuesta para ser valorada.

Alcance de la ASMCG-UNA

El artículo 6 del Reglamento del SMCG- UNA, acerca de las responsabilidades de la administración universitaria, establece lo siguiente:

El Consejo Universitario en su condición de superior jerárquico colegiado de la UNA es el primer responsable y la máxima autoridad en cuanto al establecimiento, funcionamiento y perfeccionamiento del SMCG-UNA, para toda la institución.

Cada uno de las y los superiores jerárquicos de las diferentes instancias y órganos universitarias y responsables de cada uno de los procesos que se ejecutan en la institución, son a su vez y en su ámbito de acción, responsables del establecimiento, funcionamiento y perfeccionamiento del SMCG-UNA en su área de acción.

Por lo tanto, es un deber de cada uno de los titulares subordinados de la UNA, en el entendido que titular subordinado es el “funcionario de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones”, participar de la autoevaluación del sistema de mejoramiento continuo de la gestión en la universidad.

La autoevaluación del SMCG-UNA se aplica en una primera etapa a las unidades administrativas de la Universidad Nacional, a saber: Vicerrectoría de Administración, Vicerrectoría de Investigación, Vicerrectoría de Extensión, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Vida Estudiantil, Rectoría y Rectoría Adjunta; cada una con sus instancias adscritas.

No obstante, conforme a la evolución y madurez de dicha práctica se puede ampliar paulatinamente su alcance a procesos y subprocesos, a las instancias auxiliares, desconcentradas y de acción sustantiva. En este sentido, el Área de Planificación presenta una propuesta para cada año, la cual puede ser aprobada, modificada o rechazada por la CGSMCG. La propuesta de Apeuna, surge de un análisis previo que realiza la Dirección y la Sección de Control Interno, donde se consideran los siguientes criterios:

- Que las instancias propuestas no hayan participado en los últimos tres años en la ASMCG.
- Las instancias sean parte de un proceso o actividad estratégica para la institución.
- Disposiciones, sugerencias o recomendaciones de un órgano de fiscalización (Contraloría Universitaria / Contraloría General de la República). En esta misma línea debe considerarse cualquier propuesta sobre este asunto que presenten los órganos de administración superior como son: el Consejo Universitario y el Consejo Académico. De igual forma alguna propuesta concreta de parte de algún miembro de la CGSMCG.
- Solicitud propia de una instancia, en la que mediante justificación razonada exponga la necesidad de ser parte de la aplicación de la ASMCG.

El ejercicio de la autoevaluación incluye los componentes funcionales del SMCG: ambiente de mejoramiento continuo, actividades de mejoramiento continuo, valoración del riesgo, sistemas de información y seguimiento del sistema de mejoramiento continuo de la gestión.

Responsables de la ASMCG-UNA

En el Reglamento del SMCG-UNA “artículo 7: de las responsabilidades de las y los funcionarios dentro del SMCG-UNA”, se establece lo siguiente:

De conformidad con las responsabilidades y competencias que competen a las y los funcionarios universitarios, en sus respectivos cargos y funciones, deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las normas aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos necesarios para el debido diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SMCG-UNA.

Asimismo, en el “artículo 9: estructura para atender los subprocesos de autoevaluación del Sistema de mejoramiento continuo (ASMCG.UNA)”, la universidad cuenta con los siguientes ámbitos de apoyo:

- **La Comisión Gerencial del SMCG-UNA:** órgano asesor, consultivo y de apoyo a las actividades de liderazgo, conducción y coordinación de los subprocesos del SMCG-UNA, que logra una sincronía entre el conocimiento gerencial universitario y el conocimiento técnico en el área específica del SMCG-UNA.
- **Equipos de enlace:** conformados por las y los funcionarios universitarios que deben llevar a cabo actividades de establecimiento, funcionamiento y perfeccionamiento de los subprocesos de mejoramiento continuo en su respectiva instancia universitaria.
- **La Sección de Control Interno del Área de Planificación (Apeuna):** 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 (ASMCG 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.

Etapas del subproceso ASMCG-UNA

Las etapas establecidas en esta metodología para el desarrollo integral de la temática de ASMCG en la institución son las siguientes:

Elaboración del cuestionario

Para la autoevaluación del SMCG-UNA, se utiliza uno o varios cuestionarios, elaborados por la Sección de Control Interno de Apeuna, acordes con la necesidad de evaluar aspectos contemplados en la normativa de control interno para cada uno de sus componentes funcionales.

Cada componente funcional engloba criterios que facilitan su evaluación, y constituyen la base para construir un instrumento.

A continuación, se describen los componentes funcionales y sus criterios:

Componente	Criterio
Ambiente de mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none">• Compromiso superior• Fortalecimiento de la ética institucional• Idoneidad del personal• Estructura organizativa
Valoración del riesgo	<ul style="list-style-type: none">• Subsistema específico de valoración del riesgo (SEVRI – UNA)• Integración del SEVRI – UNA con la planificación universitaria
Actividades de mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none">• Requisitos de las actividades de mejoramiento continuo• Protección y conservación del patrimonio• Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información• Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones• Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico
Sistemas de información	<ul style="list-style-type: none">• Flexibilidad de los sistemas de información• Armonización de los sistemas de información con los objetivos• Gestión documental• Archivo institucional• Calidad y suficiencia de la información• Calidad de la comunicación

	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de mejoramiento continuo de los sistemas de información • Tecnologías de información
Seguimiento SMCG	<ul style="list-style-type: none"> • Orientaciones para el seguimiento del SMCG • Actividades de seguimiento del SMCG • Acciones para el fortalecimiento del SMCG • Contratación de auditorías externas

La estructura del cuestionario incluye preguntas enfocadas en la naturaleza de las instancias por autoevaluar. La Sección de Control Interno determina el tipo de pregunta por utilizar en el cuestionario, según el objetivo específico del ejercicio por concretar.

Las preguntas que se planteen disponen de las siguientes opciones de respuesta:

Opciones de respuesta	Descripción
Sí	El mecanismo de control bajo análisis se encuentra implementado; además, si lo requiere, se encuentra documentado y comunicado a quien corresponda.
Parcial	El mecanismo de control analizado se encuentra en proceso de implementación, puesto que algunos elementos ya han sido establecidos.
No	No existe evidencia alguna de que se hayan iniciado esfuerzos para la implementación del mecanismo de control.
No aplica	La pregunta del cuestionario no es pertinente en su ámbito.

Inicialmente se miden aspectos básicos, aunque se espera evolucionar en los siguientes años mediante la inclusión de preguntas que no redunden en lo evaluado en años previos, sin perder el objetivo de la autoevaluación.

Asesoría y Capacitación en la ASMCG

La Sección de Control Interno, previo a implementar el subproceso de autoevaluación, ofrece a las instancias involucradas capacitación en lo referente a aspectos metodológicos e instrumentales de la ASMCG-UNA. Asimismo, durante todo el subproceso las asesora, las instruye y facilita su tarea en esas mismas áreas, para que el ejercicio se desarrolle de manera exitosa.

Autoevaluación en instancias

Compleción del cuestionario

Las instancias por autoevaluar deben completar el cuestionario respectivo, para lo cual se definen equipos de enlace en cada una de ellas. Estos equipos se encuentran conformados por la persona jerarca de la instancia participante en este subproceso, y un grupo de personas trabajadoras designadas por esta, que garanticen la representatividad de todos los procesos en desarrollo en su ámbito.

Las respuestas a cada pregunta se obtienen por consenso de los participantes, de manera que se incluye una única respuesta por instancia evaluada para cada una de ellas.

Establecimiento del Plan de Mejora

Una vez acabado el cuestionario de autoevaluación, se debe establecer un plan de mejora para todas aquellas preguntas que no han sido contestadas de forma afirmativa.

Dicho plan debe contar al menos con la información descrita en la siguiente tabla:

Actividad de mejora	Responsable	Plazo		Recursos
		Inicio	Fin	

Es importante destacar que las fechas consignadas en la casilla del plazo funcionan como elemento para priorizar las actividades de mejora propuestas. Es decir, cuanto antes deba iniciar la actividad de mejora, más alta se considera su prioridad.

Generación de reportes

Al finalizar cada autoevaluación, las instancias autoevaluadas generan un reporte que incluye el cuestionario debidamente completado, así como el plan de mejora propuesto por la instancia.

Este reporte, con la firma de la persona superior jerárquica de la instancia autoevaluada, debe remitirse a la Sección de Control Interno de Apeuna.

Además, la persona superior jerárquica de la instancia autoevaluada debe comunicar a las dependencias bajo su cargo, las actividades de mejora propuestas en el plan cuya implementación es su responsabilidad.

Vínculo del Plan de mejora propuesto con el Plan operativo anual

Una vez que el plan de mejora propuesto es comunicado a las instancias correspondientes, cada una de ellas es responsable de incorporar las actividades de mejora bajo su responsabilidad en la formulación de su plan operativo anual (POA) del año siguiente, sí así corresponde.

Las unidades autoevaluadas deben incluir en sus POA las actividades de mejora propuestas, sea en el ámbito de meta operativa o en el de actividades vinculadas a esta.

Estas unidades deben anexar al documento del POA una tabla, en la que se indiquen las metas operativas mediante las cuales se atienden las actividades de mejora establecidas para el año en cuestión.

Informe de formulación de la ASMCG

La Sección de Control Interno debe elaborar un informe ejecutivo sobre la gestión de la autoevaluación aplicada, y elevarlo a la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión, para que lo conozca y apruebe.

Seguimiento a las actividades de mejora

El seguimiento a las actividades de mejora se realiza a través del instrumento de grado de cumplimiento del POA, dos veces por año, una con corte semestral al 30 de junio, y la otra anual, con corte al 31 de diciembre. Para tal efecto, en el apartado de “justificación”, la instancia a la que se le realice autoevaluación debe indicar el estado de la actividad de mejora, así como su debido fundamento y evidencia.

Ante la dificultad de obtener, a partir del instrumento automatizado de grado de cumplimiento del POA, la información exacta que se precisa para el seguimiento de la ASMC, se establece la siguiente relación para elaborar el informe de seguimiento por parte de Apeuna.

- **Implementado:** la instancia reporta en el grado de cumplimiento del POA del año correspondiente que la meta operativa vinculada a la actividad de mejora tiene una ejecución del 100%.
- **En proceso de implementación:** la instancia reporta que la meta operativa vinculada a la actividad de mejora tiene un grado de cumplimiento en el POA menor que el 100%.
- **Sin iniciar:** la actividad de mejora planteada no se visualiza en el POA de la instancia correspondiente.
- **Descartada:** la instancia estima que han surgido elementos que conducen a la pérdida de pertinencia de la actividad de mejora, previa justificación al respecto.

Es importante destacar que cuando una actividad de mejora propuesta no se logra implementar en el plazo inicial establecido en el plan correspondiente, la instancia responsable debe presentar a la Comisión Gerencial una solicitud para prorrogarlo, y consignar en el estado de la actividad de mejora la referencia de la aprobación o negación de la prórroga respectiva.

Informes de seguimiento

La Sección de Control Interno, debe elaborar, con base en la información pertinente consignada en los informes sobre grado de cumplimiento de los POA, dos informes ejecutivos sobre seguimiento de la autoevaluación, uno con corte al 30 de junio y el otro con corte a diciembre de cada año. Estos se presentan a la Comisión Gerencial del Sistema de Mejoramiento Continuo, para su conocimiento y aprobación, en agosto del año en curso y en febrero del siguiente.

Métricas e Indicadores de la ASMCG-UNA

En este apartado se definen las métricas e indicadores que permiten la medición de lo establecido en el objetivo de la ASMC.

Las métricas se enlistan a continuación:

a) Etapa de formulación de la ASMCG-UNA:

- Cantidad de actividades de asesoría realizadas
- Cantidad de instancias participantes
- Cantidad de ítems aplicados en el cuestionario
- Cantidad de ítems aplicados en el cuestionario por componente funcional
- Cantidad de AM formuladas por instancia
- Cantidad de AM formuladas por componente funcional
- Cantidad de AM formuladas por año de inicio
- Cantidad total de AM formuladas

b) Etapa de seguimiento de la ASMCG-UNA:

- Cantidad de actividades de asesoría realizadas
- Cantidad de instancias
- Cantidad de AM según estado
- Cantidad de AM según instancia
- Cantidad de AM por componente funcional
- Cantidad total de AM
- Cantidad de solicitudes de prórrogas de AM por tramitar

Los indicadores establecidos se detallan seguidamente:

a) Etapa de formulación de la ASMCG-UNA:

- ✓ Relación porcentual entre los componentes funcionales del SMCG y el total de ítems planteados:

Este indicador relaciona el porcentaje de los ítems formulados por componente con respecto al total de ítems formulados.

Las fórmulas de cálculo son las siguientes:

% de ítems derivados del componente Ambiente de MC= ítems asociados al Ambiente de MC/total de ítems

$$\left(\frac{\text{Ítems asociados al Ambiente MC}}{\text{Total ítems}} \right) * 100$$

% de ítems derivados del componente Actividades de MC= ítems asociados a las " Actividades de MC/total de ítems

$$\left(\frac{\text{Ítems asociados a las Actividades de MC}}{\text{Total ítems}} \right) * 100$$

% de ítems derivados del componente Gestión de riesgos = ítems asociados a la Gestión de riesgos /total de ítems

$$\left(\frac{\text{Ítems asociados a las Gestión de riesgos}}{\text{Total de ítems}} \right) * 100$$

% de ítems derivados del componente Sistemas de Información = ítems asociados a Sistemas de Información /total de ítems

$$\left(\frac{\text{Ítems asociados a Sistemas de información}}{\text{Total de ítems}} \right) * 100$$

% de ítems derivados del componente Seguimiento SMC= ítems asociados al Seguimiento SMC /total de ítems

$$\left(\frac{\text{Ítems asociados al Seguimiento SMCG}}{\text{Total de ítems}} \right) * 100$$

- ✓ Relación porcentual entre las opciones de respuesta a los ítems seleccionadas y el total de respuestas obtenidas:

Este indicador relaciona el porcentaje de las opciones de respuesta de los ítems seleccionados en relación con el total de respuestas obtenidas.

Las fórmulas de cálculo son las siguientes:

% de respuesta Sí = ítems con respuesta Sí/ total de respuestas

$$\left(\frac{\text{Ítems con respuesta Sí}}{\text{Total de respuestas}} \right) * 100$$

% de respuesta No= ítems con respuesta No/ total de respuestas

$$\left(\frac{\text{Ítems con respuesta No}}{\text{Total de respuestas}} \right) * 100$$

% de respuesta Parcial= ítems con respuesta Parcial/ total de respuestas

$$\left(\frac{\text{Ítems con respuesta Parcial}}{\text{Total de respuestas}} \right) * 100$$

% de respuesta No aplica= ítems con respuesta No aplica/ total de respuestas

$$\left(\frac{\text{Ítems con respuesta No Aplica}}{\text{Total de respuestas}} \right) * 100$$

- ✓ Relación porcentual entre las AM formuladas por cada instancia y el total de AM

Este indicador muestra el porcentaje de AM que las instancias formulan con respecto al total de AM formuladas en el ejercicio de la formulación de la ASMCG.

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\left(\frac{\text{AM formuladas por instancia}}{\text{Total de AM formuladas}} \right) * 100$$

- ✓ Relación porcentual entre las AM asociadas a cada componente funcional y el total de AM:

Este indicador relaciona las AM asociadas a cada componente funcional con respecto al total de AM formuladas en un ejercicio de la ASMCG.

Las fórmulas de cálculo son las siguientes:

% de AM derivadas del componente Ambiente de MC= AM asociadas al Ambiente de MC/total de AM

$$\left(\frac{\text{AM asociadas al Ambiente de MC}}{\text{Total de AM}} \right) * 100$$

% de AM derivadas del componente Actividades de MC= AM asociadas a las " Actividades de MC/total de AM

$$\left(\frac{\text{AM asociadas a las Actividades de MC}}{\text{Total de AM}} \right) * 100$$

% de AM derivadas del componente Gestión de riesgos = AM asociadas a la Gestión de riesgos /total de AM

$$\left(\frac{\text{AM asociadas a la Gestión de riesgos}}{\text{Total de AM}} \right) * 100$$

% de AM derivadas del componente Sistemas de Información = AM asociadas a Sistemas de Información /total de AM

$$\left(\frac{\text{AM asociadas a Sistemas de información}}{\text{Total de AM}} \right) * 100$$

% de AM derivadas del componente Seguimiento SMC = AM asociadas al Seguimiento SMC /total de AM

$$\left(\frac{\text{AM asociadas al Seguimiento SMC}}{\text{Total de AM}} \right) * 100$$

b) Etapa de seguimiento de la ASMCG-UNA:

✓ Relación porcentual entre cada estado de las AM y el total de AM en seguimiento:

Este indicador muestra el porcentaje de las AM según su estado con respecto al total de AM en seguimiento.

% de las AM implementadas= AM implementadas / total de AM en seguimiento

$$\left(\frac{\text{AM implementadas}}{\text{Total de AM en seguimiento}} \right) * 100$$

% de las AM en proceso= AM en proceso /total de AM en seguimiento

$$\left(\frac{\text{AM en proceso}}{\text{Total de AM en seguimiento}} \right) * 100$$

% de las AM descartadas = AM descartadas/ total de AM en seguimiento

$$\left(\frac{\text{AM descartadas}}{\text{Total de AM en seguimiento}} \right) * 100$$

% de las AM sin iniciar = AM sin iniciar/ total de AM en seguimiento

$$\left(\frac{\text{AM sin iniciar}}{\text{Total de AM en seguimiento}} \right) * 100$$

- ✓ Relación porcentual entre el total de solicitudes de prórroga AM y el total de AM en seguimiento

Este indicador refleja el porcentaje de las solicitudes de prórroga con respecto al total de AM en seguimiento.

$$\left(\frac{\text{Solicitudes de prórroga de AM}}{\text{Total de AM en seguimiento}} \right) * 100$$

Glosario

Actividades de mejoramiento continuo: comprenden las políticas, procedimientos y mecanismos que la Administración Universitaria diseña, implementa, evalúa y mejora, destinados al desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, calidad y a asegurar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico que regula el accionar de la UNA, el logro de los objetivos universitarios y la protección de responsabilidades funcionarias.

Ambiente de mejoramiento continuo: conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SMCG-UNA y a una gestión universitaria que permita una rendición de cuentas efectiva.

Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo (ASMC): subproceso del SMC-UNA, cuyo objetivo es identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora de la gestión universitaria, con el fin de establecer actividades de mejora y lograr efectivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

Cuestionario: instrumento para recabar información pertinente que se aplica a los responsables de las instancias que se van a autoevaluar.

Seguimiento: conjunto de actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del SMCG-UNA a través del tiempo, y para asegurar que se implementen con prontitud y efectividad las medidas adoptadas como producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones.

Sistemas de información: conjunto de elementos y condiciones vigentes en la UNA para ejecutar de manera organizada, uniforme y consistente, las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al ordenamiento jurídico y técnico, la información de la gestión universitaria y otra de interés para la consecución de los objetivos universitarios.

Sistema de mejoramiento continuo: conjunto de acciones interrelacionadas que el Consejo Universitario y los funcionarios responsables de los procesos universitarios, según sus competencias, diseñan, implementan, ejecutan, evalúan y fortalecen, para proporcionar seguridad razonable en la consecución de los objetivos universitarios. En otras instituciones se denomina Sistema de Control Interno

Unidades administrativas: 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 sistema de apoyo y son supervisadas por las instancias de rectoría encargadas de velar por la calidad de sus servicios. (Artículo 81 del Estatuto Orgánico).

Anexos

Anexo 1: Instructivo para la Autoevaluación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria (ASMCG-UNA). Disponible en: <https://documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/14405>