



UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

Vicerrectoría de Planificación
Programa de Valoración de la Gestión Administrativa y
del Riesgo Institucional



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS AUTOEVALUACIONES

**Elaborado por:
Mag. Luz Adriana Martínez Vargas
PROVAGARI**

**Revisado por:
Mag. Carlos Montoya Rodríguez
Coordinador PROVAGARI**

Diciembre - 2014

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	METODOLOGÍA	3
3	RESULTADOS.....	3
4	CONCLUSIONES	5
5	RECOMENDACIONES.....	5

1 INTRODUCCIÓN

Este informe se realiza con el fin de conocer el avance en la ejecución de los planes de mejora producto de las autoevaluaciones de control interno realizadas en los años 2012 y 2013, y para dar cumplimiento al artículo 17 inciso c) de la Ley General de Control Interno (No. 8292) que en su componente de seguimiento del sistema de control interno, indica:

“Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realizan la administración activa, la auditoría interna, la Contraloría General de la República la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización...”, como también lo señalado en la norma 6.4 de las Normas de control interno para el sector público (N-2-2009-CO-DFOE): Acciones para el fortalecimiento del SCI: “El funcionario competente.... debe verificar de manera sistemática los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas como producto del seguimiento del SCI”.

2 METODOLOGÍA

Para recolectar la información correspondiente a este seguimiento se envió, el día 13 de Noviembre, a los responsables de la ejecución de los planes de mejora, una nota solicitándoles detallar los avances que sobre cada plan se ha dado durante el año 2014. Se les indicó responder la solicitud realizada a más tardar el día 26 de Noviembre. Una vez recolectada la información se procedió a analizarla y plantear las recomendaciones respectivas.

3 RESULTADOS

De las 10 dependencias que debería haber elaborado y ejecutado planes producto de las autoevaluaciones del 2012 y 2013 una no respondió.

- La Dirección de tecnología información y comunicaciones no ha enviado el plan a PROVAGARI ni respondió la solicitud realizada, por lo que no se conoce ni su planteamiento ni su avance.

Las dependencias que enviaron la información solicitada son:

- Dirección de DAES.

- Oficina de registro
- Oficina de atención socioeconómica (OAS)
- Oficina de promoción estudiantil (OPE)
- Oficina de orientación y desarrollo (OOD)
- Oficina de tesorería
- OFIDIVE
- Almacén general
- Oficina institucional de mercadeo y comunicaciones (OIMC)

En el Anexo 1 se presenta el avance en los planes de mejora de estas dependencias, esto de acuerdo a lo indicado por cada responsable de su ejecución. Se detalla las acciones que los responsables de cada oficina propusieron, la fecha de ejecución y el avance que han tenido hasta Noviembre de 2014.

En la Tabla No. 1, se detalla el nivel de ejecución de los planes por dependencia:

Dependencia	# Acciones planteadas	Cumplidas 2014	En proceso 2014	Programadas 2015...	% ejecución 2014
Almacén general	10	2	8	0	20%
OFIDIVE	21	9	0	12	43%
OIMC	17	13	4	0	76%
Tesorería	11	2	0	9	18%
Dirección DAES	18	6	3	9	33%
Registro	41	6	9	26	15%
OAS	21	8	1	12	38%
OOD	32	13	2	17	40%
OPE	61	7	9	45	11%

Se detallan las acciones planeadas, las programadas y cumplidas en el año 2014, las programadas para el año 2014 y que están en proceso y las que están programadas para finalizar del 2015 en adelante. Finalmente, se detalla el porcentaje de ejecución de los planes a la fecha.

4 CONCLUSIONES

Se denota la efectiva respuesta que se recibió por parte de los responsables de ejecutar los planes y el compromiso por la ejecución de los mismos, ya que se ve el avance, en algunos casos mayores que en otros dependiendo de la cantidad de acciones planeadas para el 2014, debido a que muchas dependencias tienen planificada la ejecución de varias acciones a partir del 2015. También se cuenta con varias acciones en proceso lo que indica que están trabajando en la mejora del sistema de control interno de estas dependencias.

Es importante continuar con el seguimiento continuo a la ejecución de estos planes, de manera que cuando se realice nuevamente una autoevaluación del sistema de control interno se tengan superadas las debilidades detectadas.

5 RECOMENDACIONES

Para el CONRE:

Solicitar a la dependencia que no ha realizado el plan de mejora (DTIC) la justificación del porque no ha elaborado y ejecutado el mismo e indicarle la importancia de realizar este proceso.

ANEXO 1, PLANES DE MEJORA A NOVIEMBRE DE 2014

Dependencias:

- Almacén general
- OFIDIVE
- Oficina institucional de mercadeo y comunicaciones
- Oficina de tesorería
- Dirección de DAES.
- Oficina de registro
- Oficina de atención socioeconómica
- Oficina de orientación y desarrollo
- Oficina de promoción estudiantil

Plan de mejora Almacén general a Noviembre 2014

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	Nivel de Ejecución	Evidencia	Comentarios
1	Manual de procedimientos desactualizado.	Actualizar el manual de procedimientos, incluyéndole los aspectos que se detallan en el informe de Evaluación del proceso de inventarios elaborado por PROVAGARI en el 2012.	Jefe AG - Funcionario designado	2014	A raíz de la solicitud del CPPI para la actualización de los procedimientos se designó a un funcionario para apoyar esta gestión y se espera finalizarla de acuerdo a lo que indique el CPPI.	en proceso	No se deja evidencia escrita del correo enviado	Se envió correos a CPPI para la asesoría correspondiente y estamos a la espera de la misma. Se retomará en los primeros tres meses del 2015.
2	No hay una estandarización del tipo y marca de algunos productos.	Enviar una nota a la DTIC informando de este problema y sus posibles soluciones.	Jefe AG	2014	Este es un aspecto que no depende del Almacén, por lo que se va a informar a quienes puedan llegar a alguna solución.	pendiente	pendiente	A realizar en primeros tres meses del 2015
3	Utilización de códigos que abarcan muchas piezas de diferente valor.	Crear códigos para cada una de los artículos.	Jefe AG	2014	Ya se están creando códigos para cada uno de los artículos.	en proceso	muestra de separación de códigos	Se va poco a poco determinando los materiales que lo requieren
4	Falta de capacitación.	Elaborar y ejecutar un plan de capacitación para todos los funcionarios que incluya temas de manejo de bodegas e inventarios y control interno.	Jefe AG	2014	Se procederá a establecer las prioridades en el 2014 para ser puesto en marcha en el 2015.	en proceso	Copias de los certificados de los funcionarios que han participado	Se ha enviado a capacitar a diferentes funcionarios de la Unidad
		Consultarle a los funcionarios si existe alguna debilidad en la capacitación para el manejo del sistema de inventarios y de presentarse capacitar a los funcionarios en lo que se requiera.	Jefe AG	ago-14	Hacer la consulta vía correo electrónico a todos los funcionarios de la Unidad.	pendiente	pendiente	A realizar en primeros tres meses del 2015

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	Nivel de Ejecución	Evidencia	Comentarios
5	Falta de conocimiento actualizado sobre las funciones de cada funcionario.	Dar a cada funcionario por escrito un detalle de las funciones que le corresponde ejecutar.		dic-14	A lo largo del 2014 se pondrá por escrito lo correspondiente	pendiente	pendiente	Se está analizando la distribución de funciones para el año 2015 considerando lo que se avecina con el AMI
6	Parte del proceso de registro del inventario es manual.	Enviar un recordatorio a la DTIC sobre la solicitud realizada para incorporar en el sistema la parte que aún se realiza manual.	Jefe AG	2014	Ya se está en pruebas de un sistema que automatice la elaboración de los vales, que entraría a regir en marzo o abril del 2014.	Listo	Vales elaborados en el nuevo sistema	Ya se hacen los vales en un sistema adjunto al AS400
7	Tiempos de resolución de peticiones por parte de la DTIC son muy largos.							
8	Fallas en el sistema de inventarios.	No depende del Almacén General, se requiere una actualización del sistema de inventarios lo cual implica muchos recursos y decisión de las autoridades superiores.	Jefe AG	xxx	Los sistemas a usar en el Almacén General son los determinados por la Oficina de Contabilidad y la DTIC.	xxxx	xxxxx	xxxxxx
9	No se ha realizado un análisis de riesgo en torno a inventarios.	Solicitar a Laura incluir en el POA una meta para la realización del análisis de riesgo en torno a inventarios.	Jefe AG	2015	Se solicitará para ser incluido en el POA de año 2015	pendiente	pendiente	A realizar en primeros tres meses de 2015
		Ejecutar un proceso de análisis de riesgos con la asesoría de PROVAGARI.	Jefe AG - PROVAGARI	ago-14	Hacer solicitud a Provagari mediante nota.	pendiente	pendiente	A realizar en primeros tres meses de 2015
10	No se cuenta con un fondo de reposición de pérdidas de inventario por daños, robos o incendios.	Proponer a las autoridades superiores la creación de un fondo de reposición de pérdidas de inventario por daños, robos o incendios.	Jefe AG	dic-14	Se desconoce si procede la creación de ese fondo por lo que se empezará a hacer las consultas correspondientes.	pendiente	pendiente	A realizar en primeros tres meses de 2015

Plan de mejora OFIDIVE a Noviembre 2014

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
PROCESOS					
1	Omisiones en el proceso de administración de inventarios	Revisión total del proceso de administración de inventarios.	Omar Arroyo Pérez	Diciembre del 2015	<p>Tomando en cuenta los siguientes elementos en consideración:</p> <p>1- El informe de auditoría del 2011, 2012.</p> <p>2- El cambio en la administración y dirección de la OFIDIVE.</p> <p>3- L a reorganización de la OFIDIVE.</p> <p>4-Recolección de información de las diferentes dependencias las cuales tienen relación directa con este punto y solicitud de ayuda a la DTIC.</p> <p>En cuanto a mi persona Omar Arroyo actual responsable de la jefatura de la OFIDIVE, he estado realizando un plan de acción para contrarrestar esta debilidad en la OFIDIVE, dentro de este plan, se establecen directrices, manuales, y formularios, así como asignación de un responsable directo para que rinda informes. El plan está en desarrollo tomando en cuenta todas las recomendaciones de la auditoria interna así como de todos los demás colaboradores, y dependencias involucradas para ser ejecutado lo más antes posible, poniendo la meta hasta Diciembre del 2015.</p>

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
2	Falta de un sistema que permita controlar las existencia facilmente	Contar con un sistema de código de barras que facilite el control de las existencias y poder conciliar los reportes mensuales con los documentos de entradas y salidas.	Omar Arroyo Pérez, Erick Escalante y Raúl Olmos	Diciembre del 2015	Sobre este punto se está realizando pruebas con un lector optico que en conjunto con la DTIC se ha venido trabajando para ir estableciendo un mejor control y manejo de existencias, este tipo de ensayos se utiliza con el fin de adquirir el equipo tecnológico necesario, que ayude en la mejora de procesos, y con información confiable. Le adjuntamos el documento y datos del lector.
3	Problemas de faltantes y sobrantes en el inventario	Elaborar una estrategia para generar la participación de todas las dependencias involucradas en el proceso de inventarios para lograr detectar las causas del problema de faltantes y sobrantes.	Omar Arroyo Pérez	Diciembre del 2015	Ya se está trabajando en este punto con el plan de acción que se esta construyendo, se ha tomado muy encuesta este tipo de estrategia, tambien dentro del plan de acción se toma encuesta el entorno actual de la OFIDIVE ya que las recomendaciones de la auditoria son del año 2011, y hay situaciones que se han modificado por lo que debemos de contar con el FODA interno de la OFIDIVE, las dependencias involucradas con esta etapa y tomar encuesta las observaciones del punto 1.
4	Falta de prodecimientos, instructivos y formularios estandarizados	Definir y documentar los procesos por medio de procedimientos, instructivos y formularios que estandaricen el proceso y que permitan: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer controles efectivos que permitan documentar toda entrada y salida del inventario. • Establecer los informes necesarios que no se están generando e implementar su ejecución permitiendo esto complementar los inventarios aleatorios de verificación que se hagan en la bodega. • Control en la calidad y cantidad de las existencias que ingresan. • Mejorar el proceso de verificación física de la entrega de materiales. 	Jefe de OFIDIVE: Omar Arroyo Pérez, Jefe de bodega: Raúl Olmos, Encargado de ingresos: Analia Valverde, Encargado de egresos: Bryam Venegas, Inventarios selectivos: Carlos Chaves	Diciembre del 2015	Por el proceso de cambio y reorganización de la nueva administración en OFIDIVE por parte de esta administración se ha estado ejecutando mejoramientos, y se ha programado la implementación de un plan de acción que cuenta con las estrategias necesarias que ayudan a ser más eficientes y a tener mejores controles. como: creación de manuales, nuevos formularios ya que se han cambiado debido a la atención del informe de auditoría, en cuanto a la documentación de facturación, un claro ejemplo es el de ventas a crédito y consignación. Se adjunta Anexo con los detalleS específico solicitados del punto 4, a partir del inciso e, ya que el a, b, c, d se cumplen con las observaciones de los puntos 1, 2 y 3.

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
4	Falta de prodecimientos, instructivos y formularios estandarizados	<ul style="list-style-type: none"> Definir oficialmente las personas encargadas de firmar documentos. Efectuar inventarios selectivos para verificar la exactitud de las existencias y su estado. Definir los responsables de la custodia, conservación y recuperación de los documentos que apoyan las transacciones. Definir los niveles de acceso a los documentos y al sistema. Controles para el adecuado resguardo de los documentos que apoyan las transacciones, manuales y electrónicas. Resolver casos cuando se dan diferencias en el número y calidad de los materiales con los proveedores. Establecer una forma de realizar un control de calidad efectivo sobre los datos ingresados al sistema de inventario. Estandarización de formularios para realizar inventarios selectivos. 	<p>Jefe de OFIDIVE: Omar Arroyo Pérez,</p> <p>Jefe de bodega: Raúl Olmos,</p> <p>Encargado de ingresos: Analia Valverde,</p> <p>Encargado de egresos: Bryam Venegas,</p> <p>Inventarios selectivos: Carlos Chaves</p>	Diciembre del 2015	<p>Por el proceso de cambio y reorganización de la nueva administración en OFIDIVE por parte de esta administración se ha estado ejecutando mejoramientos, y se ha programado la implementación de un plan de acción que cuenta con las estrategias necesarias que ayudan a ser más eficientes y a tener mejores controles.</p> <p>como: creación de manuales, nuevos formularios ya que se han cambiado debido a la atención del informe de auditoría, en cuanto a la documentación de facturación, un claro ejemplo es el de ventas a crédito y consignación.</p> <p>Se adjunta Anexo con los detalles específico solicitados del punto 4, a partir del inciso e, ya que el a, b, c, d se cumplen con las observaciones de los puntos 1, 2 y 3.</p>
BODEGAS					
5	Riesgos para los funcionarios que laboran en las bodegas	Determinar un ordenamiento óptimo de las bodegas tomando en cuenta los aspectos de salud ocupacional, de manera que se minimicen los riesgos para los funcionarios que laboran en ellas.	<p>Omar Arroyo.</p> <p>Raúl Olmos</p> <p>Oficina de Salud ocupacional</p>	Ya se está implementando	<p>Dentro de este punto se puede informar que se han realizado capacitaciones con la oficina de salud ocupacional y además se ha entregado a los trabajadores de la bodega de OFIDIVE los siguientes implementos para la realización de sus labores tales como: Zapatos, Uniformes, cinturones. Sin dejar por fuera que hay delimitaciones en las áreas para una mayor seguridad, y la existencia de más de 4 extintores, una fuente de hidrante, así como simulacros de incendios para estar preparados para un siniestro.</p> <p>Lo cual ha sido gracias a la colaboración de la oficina de salud ocupacional.</p> <p>Sim embargo sabemos que la seguridad de nuestros colaboradores es algo muy importante por tal razón dentro del plan de acción se incluyen las supervisiones y el mantenimiento por parte de la oficina de salud ocupacional, entorno a la seguridad y riesgo laboral.</p>

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
6	Espacios reducidos en las bodegas	El espacio que se tiene en la Bodega de Tibás debe optimizarse desechando una serie de materiales que ya no tienen venta o no se utilizan, de esta manera se podría desahogar un poco más la bodega de la sede Central y sería importante	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Ya se encuentra en ejecución, y en proceso de actualización	Cuenta con equipo informático, dentro del plan de acción se está incluyendo un formulario para poder retirar materiales obsoletos y tenemos que coordinar con la oficina de contabilidad para poder realizar dicho formulario y establecer un control.
		La mayoría de bodegas de almacenamiento tienen espacios reducidos por lo que se debe analizar la distribución óptima de los materiales para mantener un orden adecuado.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Ya se encuentra en ejecución, y en proceso de actualización	Este punto actualmente ya no es un problema ya que se se alquilo una nueva bodega en la misma zona de Tibás, con un espacio más amplio para poder cumplir con este punto y por ende con las recomendaciones de auditoria.
7	Falta de adecuado control en la bodega de Tibas	Contar con una persona a cargo en la bodega de Tibas, con conexión en línea al sistema de inventarios para mantener un orden y control adecuado.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Para Diciembre del 2015	En este punto se está coordinando con la vice rectoria ejecutiva y recursos humanos ya que se necesita una persona fija para la bodega de Tibás, sin embargo lo que se ha estado realizando son visitas semanales a dicha bodega, por parte del jefe de la bodega central, Raúl Olmos. Además está integrado en el plan de acción.
8	Falta de delimitaciones de las áreas	Establecer controles de acceso y delimitaciones de la	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Ya se está ejecutando	En este punto se ha implementado gracias a la colaboración de la oficina de salud ocupacional. Como muestra les adjuntamos algunas fotografías de la limitación de áreas así como de los extintores e hidrantes.

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
CAPACITACION					
12	Falta capacitación en el manejo de bodegas	Proporcionar capacitación a los funcionarios en el manejo de bodegas.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Este punto se ha estado ejecutando.	Este punto se ha estado ejecutando ya que es de suma importancia capacitar a los colaboradores en especial a los de bodega por el producto que manejamos. Se han realizado capacitaciones con la ayuda de Marcela Pérez de recursos humanos, adjuntamos un documentos de dichas solicitudes así como de las capacitaciones.
13	Falta de conocimiento de la Ley de Control Interno	Informar por medio de la jefatura sobre la Ley de Control Interno a todo el personal.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Este punto se ha estado ejecutando.	Para la nueva administración de OFIDIVE es una necesidad y a la vez una obligación informar al todo el personal sobre dicha ley, y sobre los demás reglamentos que se deben utilizar y respetar. También está estipulado en el plan de acción, y se deben de coordinar con los manuales que se están elaborando.
14	Falta inducción para los nuevos funcionarios	Brindar inducción en el puesto y que cada funcionario conozca sus funciones y responsabilidades, las cuales deben estar oficialmente establecidas, así como definir las sanciones en caso de su incumplimiento.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Este punto se ha estado ejecutando.	En esta nueva administración de la OFIDIVE, se ha estado cumpliendo, leer observación anterior, y se está procurando establecer un manual donde se cuente con la ayuda de recursos humanos, los coordinadores de oficina de OFIDIVE y el jefe de bodega, para establecer el mecanismo a utilizar en caso de contratar nuevos colaboradores. Debo de aclarar que dentro de este punto solo se ha contratado a una persona para la bodega, el cual ya con anterioridad había realizado su pasantía en la OFIDIVE.
15	El personal no realiza las capacitaciones completas	Buscar estrategias para interesar al personal en las capacitaciones.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Para Diciembre del 2015	Se está estableciendo la estrategia dentro del plan de acción. Leer la observación del punto 12 y 13.

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
RIESGOS					
16	No se han realizado análisis de riesgos.	Buscar todas las alternativas de solución para aplicar mejoras a los procesos, mediante análisis periódicos de riesgos y que refuercen los controles en cada proceso.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Ya se está ejecutando en su mayor parte pero se debe de mejorar, estará completo en Diciembre del 2015.	Ya se está trabajando en este punto con la ayuda de la oficina de salud ocupacional, y está previsto en el plan de acción que se esta construyendo, se ha tomado muy en cuenta este tipo de estrategia, y las recomendaciones de la auditoria. Leer observaciones del punto 5,6 y 7.
		Verificar si existe una póliza que cubra eventualidades o valorar la conveniencia de su adquisición para cubrir daños por robo, incendio u otro tipo de situaciones inesperadas.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos	Ya se está ejecutando se adquirió una póliza para este tipo de daños.	Se contempla dentro del plan de acción, mantener dicha póliza.
RECURSOS HUMANOS					
17	Se requiere hacer conciencia en un cambio de cultura para lograr la mejora en los procesos.	Mejorar la actitud de involucrar como parte de las funciones todos los lineamientos existentes para no salirse de las normas establecidas para cada actividad.	Omar Arroyo Pérez	Se ha estado trabajando en ello, pero se ejecutará en su mayor parte antes de Diciembre del 2015.	Este punto se ha tomado muy en cuenta ya que es de suma importancia para todos los funcionarios de OFIDIVE. Se esta desarrollando el mecanismo adecuado para ello. Leer observaciones del punto 12,13,14 y 15.
18	Falta de un adecuado sistema de comunicación	Establecimiento de un adecuado sistema de comunicación acorde con los requerimientos de la Oficina.	Jefe de OFIDIVE: Omar Arroyo Pérez, Jefe de bodega: Raúl Olmos, Encargado de ingresos: Anaía Valverde, Encargado de egresos: Bryam Venegas, Encargado de librerías: Erick Escalante.	Diciembre del 2015	Este punto se ha tomado muy en cuenta ya que es de suma importancia para todos los funcionarios de OFIDIVE. Se esta desarrollando el mecanismo adecuado para poder ejecutarlo, adicionalmente está incluido en el plan de acción que se está construyendo.

	DEBILIDAD	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
PLANIFICACION					
19	Problemas con la planificación de los materiales.	La atención a la planificación de los materiales de la oferta académica, y que si no es adecuada, afecta el manejo de los inventarios de los materiales propios y adquiridos, pues los errores en ésta provoca que las bodegas se llenen de libros que no se usarán más y esto es crítico, especialmente en el caso de los adquiridos, pues no pueden comercializarse.	Omar Arroyo Pérez Analía Valverde, Gerardo Campos	Ya se ha estado ejecutando este punto lo cual ha mejorado y ayudado mucho en el PAC que han estado a mi cargo.	Se han establecido algunos controles en este tipo de tema, y se esta formulando un mayor análisis en la implementación de un manual que cubre los ejes importantes en la toma de decisión para adquirir el material didáctico, de otras editoriales y las diversas compras ha realizar, esto contemplado en el plan de acción OFIDIVE.
20	El personal no participa en la definición del POA	Participación del personal en la formulación y alcance del POA.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos, jefe de bodega Erick Escalante, encargado de librerías	Ya se ha estado ejecutando este punto lo cual ha mejorado y ayudado mucho en la planificación y cumplimiento de objetivos propuestos, sin embargo se debe de seguir implementando y mejorando el POA.	Actualmente bajo mi administración en la OFIDIVE se ha elaborado un POA, el cual se adjunta para su observación, y se han establecido metas realizables.
EVALUACIÓN					
21	No se realizan procesos de autoevaluación de forma periódica	Realizar procesos de autoevaluación de forma periódica.	Omar Arroyo Pérez Raúl Olmos, jefe de bodega Erick Escalante, encargado de librerías	Diciembre del 2015	Este punto es de suma importancia por lo cual se incluye dentro del plan de acción y además se debe de incluir en el POA, lo cual podemos empezar a ejecutarlo antes de Diciembre del 2015, considerando la ayuda por parte del departamento de recursos humanos para la elaboración del formulario para las autoevaluaciones, también se debe de tomar en cuenta que se participa en las calificaciones que envía el departamento de recursos humanos anualmente.

Plan de mejora Oficina Institucional de Mercadeo y Comunicaciones a Noviembre 2014

ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	NIVEL DE EJECUCIÓN
Normativa			
Generar mecanismos permanentes para socializar las orientaciones o indicaciones escritas que rigen distintas áreas de responsabilidades de los funcionarios de la Dependencia (por ejemplo medidas sobre activos, viáticos, transportes, disciplinarias y relativas a los procesos y operaciones).	Viviana Zúñiga Guzmán	18-11-14	Cumplido
Establecer los medios para que la información (del punto anterior) esté más accesible.	Viviana Zúñiga Guzmán	2014	Cumplido
Establecer las normas y políticas para evaluar los controles existentes en las distintas áreas y darlas a conocer oficialmente.	María Gabriela Ortega Morgan	Julio 2014	Cumplido
Solicitar a los responsables el envío del registro de activos asignados y actualizarlo de acuerdo con el inventario físico	Renzo Kcuno	Julio 2014	Cumplido
Coordinar con el responsable del Archivo Central, los requerimientos que debe cumplir la documentación para que sea recibida	Viviana Zúñiga Guzmán	Julio 2014	Cumplido
Crear reglas y políticas de comunicación (institucionalizarlas)	María Gabriela Ortega Morgan	Julio 2014	Cumplido
Proporcionar a cada oficina un Manual sobre la normativa promulgada por la Contraloría General de la República en materia de Control Interno (Ley General de Control Interno # 8292 y de Normas de Control Interno para el Sector Público), para consulta de todos.	PROVAGARI	Julio 2014	Cumplido
Capacitación			
Aplicar el curso de Control Interno a todos los funcionarios para fomentar una cultura de control interno.	María Gabriela Ortega Morgan	2014	Cumplido

ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	NIVEL DE EJECUCIÓN
Realizar capacitación tanto para personal administrativo como académico, de actualización profesional	María Gabriela Ortega Morgan	2014	Cumplido
Diseñar un plan de capacitación continuo respecto del conocimiento, manejo y acceso a los sistemas de información requeridos para las labores	María Gabriela Ortega Morgan	2014	Cumplido
Riesgos			
Promover una mayor participación e iniciativa de los funcionarios en el proceso de identificación y valoración de riesgos, una vez que sean capacitados para que del proceso surjan: 1) la comisión permanente que dé seguimiento al proceso y 2) las estrategias para enfrentar los riesgos de forma exitosa	María Gabriela Ortega Morgan	Julio 2014	En proceso
Realizar las acciones que apoyen la divulgación de las políticas, normas y procedimiento del sistema de Control Interno Institucional, y posteriormente adoptar las medidas para minimizar los riesgos.	María Gabriela Ortega Morgan	2014	Cumplido
Operación, procesos y documentación			
Prestar más atención a la labor integral de la oficina, para conocer las afectaciones del cumplimiento del trabajo.	Todo el equipo de trabajo	2014	Cumplido
Elaborar manuales con políticas y procedimientos de la OIMC.	Todo el equipo de trabajo	2014	En proceso
Revisar los formularios físicos que utiliza la dependencia y determinar si ameritan ser pre numerados	No aplica	2014	No aplica
Establecer los mecanismos con los que se monitoreará y controlarán los trabajos pendientes, en proceso y concluidos por cada funcionario	María Gabriela Ortega Morgan	Julio 2014	En proceso
Establecer de manera formal los mecanismos y canales de comunicación que permitan detectar una deficiencia e informar de la situación al superior inmediato	María Gabriela Ortega Morgan	2014	Cumplido

Plan de mejora Oficina de Tesorería a Noviembre 2014

ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACION	NIVEL DE EJECUCIÓN
Riesgos			
Formar una comisión que realice actividades que involucren a todos los funcionarios en la valoración de riesgos (antes de que estos se materialicen).	Jefatura	2015	En proceso
Capacitación			
Capacitar a todo el personal en el tema de Control Interno.	Jefatura	Noviembre 2014	Cumplido
Proponer que, a nivel institucional, exista un programa de capacitación continuo respecto del conocimiento, manejo y acceso a los sistemas de información institucionales.	No aplica		En proceso
Documentación y procesos			
Crear por cada unidad, los documentos que garanticen el cumplimiento del Sistema de Control Interno.	Encargados de proceso	2015	En proceso
Elevar al CONRE el procedimiento para los movimientos de caja que existe y que se utiliza, pero que no cuenta con su aprobación.	Encargado de proceso	2015	En proceso
Elaborar el procedimiento sobre revisión de matrícula para que sea aprobado por el CONRE.	Encargados de proceso	2015	En proceso
Establecer un mecanismo de comunicación formal que permita a quienes detecten una deficiencia, informar de la situación a su superior inmediato.	Cada funcionario de la dependencia	2014	Cumplido
Información			
Informar a todos los funcionarios sobre las metas que se espera cumplir.	Jefatura	2015	En proceso
Reglamentación			
Elevar al Consejo Universitario el reglamento de inversiones que existe para su aprobación.	Jefatura y Encargado de inversiones	2015	En proceso

ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACION	NIVEL DE EJECUCIÓN
Planificación			
Definir el marco estratégico para la Oficina de Tesorería	Jefatura	2015	En proceso
Incluir en el POA actividades para resolver factores de riesgo que se detecten	Encargados de procesos	2015	En proceso
Convocar a reuniones a la Comisión Financiera de la UNED	No aplica		
Personal			
Conocer y aplicar los parámetros de la evaluación del desempeño con el acompañamiento de la oficina técnica	Jefatura	2014	Cumplido

Plan de mejora Dirección DAES a Noviembre 2014

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	Porcentaje de ejecución	Evidencia	Comentarios
Divulgación Información						
<p>-Crear un compendio del marco jurídico laboral actualizado digital y físico.</p> <p>-Crear mecanismos de comunicación e información: Ley de Control Interno, Comisión Institucional de Control Interno, Plan Estratégico de DAES-2014-2018, POA, Evaluaciones del POA y otros.</p> <p>-Incluir y definir responsabilidades y sanciones en materia de control interno.</p>	<p>Director/a y Jefaturas de Oficina</p>	<p>II Semestre 2014</p>	<p>Se idearán formas de acceso a la Información para todos los integrantes de DAES.</p>	<p>50%</p>	<p>Análisis de documentos para seleccionarlos</p>	<p>Se está incluyendo normativa referente a la Organización Estudiantil</p>
		<p>I Semestre 2015</p>		<p>80%</p>		
<p>Inducción a los integrantes DAES y nuevos funcionarios.</p>	<p>Dirección en coordinación con Recursos Humanos</p>	<p>2014-2015 y de ejecución permanente</p>	<p>Talleres Cursos y sesiones de trabajo</p>	<p>50%</p>	<p>Siguen recibiendo por grupos cursos de motivación y resolución de conflictos</p>	<p>Se realiza por Oficina. Se apunta el 50% porque en el 2015 se continuará con esto.</p>

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	Porcentaje de ejecución	Evidencia	Comentarios
Fortalecer espacios donde se analicen los procedimientos y responsabilidades de los funcionarios /as con respecto a: activos, viáticos, vacaciones, horarios, transportes y otros relevantes a la gestión administrativa.	Director/a de Asuntos Estudiantiles y Jefaturas de Ofi	I Semestre 2015.	Se realizará una reunión con todo el personal de la Dirección contando con la participación de instancias respectivas.			
Capacitación						
Definir estrategias para un proceso de formación constante, capacitación, actualización a los integrantes DAES y nuevos funcionarios en materia de Control Interno.	Director/a de Asuntos Estudiantiles y jefaturas	II Semestre 2014	Coordinación con las instancias respectivas	70%	Curso de Control Interno recibido por 8 funcionarios	Es una capacitación permanente que se recibe de acuerdo a los cupos asignados
Implementar procesos de capacitación continua respecto del conocimiento, manejo y acceso a los sistemas de información.	Director/a de Asuntos Estudiantiles y jefaturas de Oficina	Permanente	Establecer coordinación con la DTIC y las instancias que corresponda.	100%	Lo programado para el segundo semestre se cumplió	Es un proceso que depende más de la DTIC que de la DAES. Es bastante lento
Recurso Humano						
Continuar con las gestiones pertinentes para la definición de los Coordinadores/a de Programas y para un personal más estable 100% en propiedad.	Director/a de Asuntos Estudiantiles, jefes de oficina	II Semestre 2014	Coordinación con Vicerrectoría Ejecutiva y Oficina de Recursos Humanos	100%	Reconocimiento de cargo de autoridad recomendado por Recursos Humanos	Proceso muy importante porque le da legitimidad a las coordinaciones de Programas

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	Porcentaje de ejecución	Evidencia	Comentarios
<p>-Apoyos al personal DAES para la movilidad laboral, incentivos, distribución de cargas laborales.</p> <p>-Dar a conocer el criterio y posición DAES en relación con Desconcentración de la función.</p>	<p>Director/a de Asuntos Estudiantiles, jefes de oficina y ORH</p>	<p>II Semestre 2014</p>	<p>Iniciar con un diagnóstico de la situación real y necesidades que presenta la Dirección en materia de formación académica y movilidad.</p>	<p>100%</p>	<p>Etapa inicial del diagnóstico por Oficina</p>	<p>Proceso continuo</p>
Documentación						
<p>Actualización y reformulación de los procedimientos para las actividades que competen directamente a DAES.</p>	<p>Adelita Sibaja Salguero Xinia Barquero Aguilar Victoria Mesen</p>	<p>2015</p>				
<p>-Capacitación para revisión y análisis documental para todas las Oficinas DAES.</p> <p>-Concluir con la distribución de códigos presupuestarios, funciones y documentos de cada Oficina.</p>	<p>Adelita Sibaja Salguero Jefaturas DAES Xinia Barquero Aguilar Victoria Mesen Arias María Luz Bonilla Zúñiga</p>	<p>I Semestre 2015</p>				

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	Porcentaje de ejecución	Evidencia	Comentarios
Sistemas de Información						
Revisión y actualización de la base de datos sobre las actividades que atiende DAES directamente.	Adelita Sibaja Salguero Xinia Barquero Aguilar Victoria Mesen Arias María Luz Bonilla Zúñiga	2015				
Capacitación en sistemas virtuales para el manejo y respaldo de la información.	Adelita Sibaja Salguero Xinia Barquero Aguilar Victoria Mesen Arias María Luz Bonilla Zúñiga	II Semestre 2015.	Coordinación con la DTIC.			
Control						
Establecer una Unidad Asesora adscrita a DAES para el control y seguimiento de los procesos de investigación, programación, supervisión y formulación y evaluación de proyectos y programas de la DAES.	Equipo Asesor Interno de DAES Personal DAES	II Semestre 2015				
Coordinar con la Oficina de Presupuesto para el seguimiento y capacitación para la persona encargada de control de activos de DAES	Maria Luz Bonilla Zúñiga	2015				

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	Porcentaje de ejecución	Evidencia	Comentarios
Riesgo						
Diseñar una Estrategia que permita identificar y valorar los riesgos de la Dirección de DAES y sus Oficinas en coordinación con PROVAGARI.	Equipo Asesor Interno DAES. PROVAGARI	2015-2016	Para la elaboración de esta estrategia y seguimiento se solicitara la asesoría y capacitación del PROVAGARI.			
Evaluación y Autoevaluación						
Crear una estrategia para evaluar constantemente el quehacer y el impacto de los Proyectos, programas y acciones que se ejecutan, así como plantear acciones correctivas.	Adelita Sibaja Salguero Jefaturas DAES Xinia Barquero Aguilar Victoria Mesen Arias María Luz Bonilla Zúñiga.	2015-2016	Aplicación de Instrumentos Reuniones Documentos con procedimientos.			
-Establecer un proceso anual para la evaluación y seguimiento del Plan Estratégico y Sistema de Control Interno -Incorporar en la DAES la cultura de la autoevaluación creando las estrategias pertinentes.	Equipo Asesor DAES	Anual 2014-2019	-Revisión Anual -Plan Estratégico. -Evaluación desde el POA -Evaluación Informes de Labores.	100%	Cada oficina ha elaborado el proceso de seguimiento del Plan Estratégico para el 2014	Es un proceso continuo

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	Porcentaje de ejecución	Evidencia	Comentarios
Comunicación						
<p>-Reuniones periódicas con el personal DAES.</p> <p>-Continuar con las reuniones de Equipo Asesor.</p> <p>-Retomar reuniones de Consejo Interno DAES.</p> <p>-Continuar con reuniones de Consejo Institucional.</p>	<p>Personal DAES</p> <p>Equipo Asesor</p> <p>Consejo Interno</p> <p>Consejo Institucional</p>	<p>Permanente</p>		<p>100%</p>	<p>Minutas de reuniones</p>	<p>Las reuniones también se realizan por Oficina con el personal que corresponde a cada una de ellas</p>
<p>Fortalecer espacios de vinculación y procesos conjuntos con instancias internas y externas, nacionales e internacionales para el fortalecimiento de la Vida Estudiantil.</p>	<p>Personal DAES</p> <p>Equipo Asesor</p> <p>Consejo Interno</p> <p>Consejo Institucional.</p>	<p>Permanente</p>		<p>100%</p>	<p>Minutas de sesiones realizadas por Equipos de trabajo en CONARE y CONREVE</p>	<p>Se representa a la Universidad en 14 Equipos de trabajo CONARE Y EN EL Consejo Regional de Vida Estudiantil CONREVE del CSUCA</p>

Plan de mejora Dirección Oficina de Registro a Noviembre 2014

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Divulgación						
a. Recopilar normas sobre, Archivo especializado, viáticos, transportes, Estatuto de personal, Ley de protección de datos, normas de acceso de la información, Ley de simplificación de trámites, Ley de Administración Pública etc. relacionadas con sus procesos y tareas. b. Socializar la entrega en reunión con el personal	Susana Saborío	jun-15		80%	Documentos recopilados	Se planificó y convocó reunión para el 19 de nov 2014 adelantando ésta actividad por lo importante de la misma, falta la reunión y la información especializada de Archivo, ésta última se encuentra en proceso de Coordinación con la Vicerrectoría Ejecutiva
Realizar reuniones para dar a conocer a cada funcionario el trabajo de actualización de los procedimientos.	Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	oct-15	Debe realizarse por área ya que el trabajo se encuentra distribuido por programa y definido como tal. En este momento se trabaja en la actualización de procedimientos.	50%	Procedimiento	Se ha realizado la labor de levantamiento del procedimiento de procesos según área
a. Elaborar un compendio de información que regula el trabajo específico en la Oficina de Registro y Administración Estudiantil para el personal que ingresa a laborar en ésta área, según el puesto que ocupa. b. Socializar con el personal actual para refrescar criterios	Susana Saborío	dic-15				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Capacitación						
- Capacitar del personal de Registro en control interno.	PROVAGARI	Permanente	Según el cupo que ofrezca el programa todo el personal deberá capacitarse	26%	Personal capacitado	De los 19 sólo 5 personas han recibido el curso
-Entregar a cada funcionario las responsabilidades, deberes, competencias y funciones de cada puesto de trabajo según manual de puesto y según los procedimientos de Registro	Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	mar-15	Dos o tres veces al año, según rotación de puestos, esto porque como medida de control, se rotan los puestos de manera que el personal domine las tareas relacionadas con el área de trabajo.			
Realizar un taller para socializar la descripción del puesto de cada funcionario	Susana Saborío en Coordinación con Lilliana Picado de RRHH	jul-15	Se realizará según disposición de doña Lilliana Picado			
- Dar al funcionario una adecuada inducción por parte de la oficina en la que labora y del departamento de Recursos Humanos.	RRHH		Según cupo y oferta del curso de inducción			
-Elaborar una recopilación de normas que regulan el Control Interno y darlo a conocer a los funcionarios en sesión de trabajo	Susana Saborío Alvarez	nov-14		70%	Información recopilada	Está convocada para 19 de nov. 2014 la reunión de entrega de éste material a cada funcionario

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Recurso humano						
- Realizar evaluaciones de desempeño periódicas para conocer el rendimiento del personal.	RRHH	dic-14	Según programación anual de RRHH por ser un proceso de esa oficina			No se ha solicitado a la fecha por parte de RRHH
- Reuniones con personeros de la ORH para efectos de actualizar por competencias los perfiles de los puestos.	Susana Saborío	mar-14		10%	Oficios, correos y propuesta	Se ha trabajado en conjunto con la DAES, se cuenta con perfil del Director de DAES, Jefe de DAES y se trabaja con el perfil de Coordinador
Solicitar recalificación del personal de los puestos de Técnico, Asistente y Auxiliar de la OR	Susana Saborío	set 2014				NO se ha realizado la solicitud porque RRHH indica que hasta que las personas adquieran propiedad en el puesto
- Establecer a principio de año una planificación del disfrute de las vacaciones	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	ene-15	El personal tiene coordinadores internos según el programa en el cual están laborando			
Indicadores						
Elaborar con los Factores clave de éxito de DAES, la relación con Registro y establecer responsables de brindar la información para dar seguimiento	Susana Saborío	mar-15				
Dar a conocer los índices de Gestión que le corresponde a Registro el informar sobre su cumplimiento	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	feb-15				
Elaborar información con el Plan de Mejora Institucional de lo que compete a Registro y establecer responsables de brindar la información para dar seguimiento	Susana Saborío	mar-15				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Documentación						
-Realizar un trabajo coordinado de procedimientos: a. Levantar los procedimientos nuevos. B. Actualizar los procedimientos incorporando la versión digital de algunos de ellos c. Realizar talleres con el personal para la revisión y análisis de los procedimientos. Considerando Ley de Archivo, Control Interno, requisitos mínimos de calidad	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	jul-15		50%	Procedimiento	Aprovechando la práctica de estudiantes de secundaria se ha realizado el levantamiento de los procedimientos, falta darles formato y validarlos
- Elaborar propuesta de normativa interna para regular el acceso a la información de los estudiantes, tanto física como digital y su custodia. Considerar informes de Auditoría, Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos, etc.	Susana Saborío	jul-15				
- Establecer el proceso para canalizar quejas y denuncias relacionadas con los procesos y/o servicios brindados.	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	dic-14		50%	Información	Por el momento se ha establecido el correo electrónico y personalmente, se busca un medio que permita canalizar mejor la queja
- Incluir en los procedimientos lo concerniente a formalizar, actualizar y divulgar políticas para la custodia de los expedientes físicos de los estudiantes.	Susana Saborío y Teddy Chan	jun-15				

<p>- Establecer los mecanismos y canales de comunicación que permitan a quienes detecten una deficiencia, informar de las situaciones detectadas a su superior inmediato.</p>	<p>Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega</p>	<p>jul-15</p>				
---	--	---------------	--	--	--	--

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Planificación						
- Elaborar el POA y Plan de Trabajo anual, así como sus respectivos informes con la participación de todo el personal.	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	ago-14	La jefatura y Coordinadores dirigirán el proceso participativo, cada año según solicitud de la UNED	100%	POA presentado	Se trabajó con el aporte de cada Coordinador, posteriormente se envió a todo el personal y se espera sus comentarios, se incorporó o justificó por qué no se incluía las observaciones hasta llegar a la versión final que se presentó.
Información y Sistemas de información						
- Realizar un plan de desarrollo con la DITIC para implementar mejoras, modernización y nuevas aplicaciones en los sistemas de información utilizados por la Oficina.	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	jul-15				
- Elaborar y actualizar los manuales de los sistemas que se utilizan actualmente.	Susana Saborío en coordinación con Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega y Personal de DTIC	jul-16	Debido al desarrollo actual de sistemas que cambiaran mucho la forma de trabajo, los cuáles se pasarán a producción durante el año 2015, los manuales deben esperar para hacer el esfuerzo por los nuevos sistemas			
- Finalizar el sistema de información para el proceso de reconocimientos, que se encuentra en proceso de elaboración.	Susana Saborío, Cinthya Vega, Randall Gutiérrez de la DTIC	jul-15				
- Incorporar controles de avisos y reportes en los sistemas de información para que estos ayuden a dar seguimiento a los trabajos pendientes, en proceso y terminados por cada funcionario.	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega en Coordinación con la DTIC	jul-16				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Control						
- Implementar actividades que busquen mejorar el diseño y la aplicación de las medidas de control en la oficina de Registro.	Susana Saborío en coordinación con Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	jul-15	Trabajo participativo con el personal			
- Establecer lineamientos para realizar evaluaciones de los controles, para implantar las medidas correctivas que se definan.	Susana Saborío en coordinación con Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	jul-15				
- Medir el control de tiempo de entrada y salida de la oficina.	Susana Saborío en coordinación con Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	Permanente		100%	Cada Coordinador y la Jefatura lo controlan	Se ha aplicado lo normado en cuanto a llamar la atención al persona y recordar sus jornadas, cada Coordinación cuando se requiere trabajo adicional, se deben registrar en control por área de trabajo, el cual luego se pasa a control de reposición de tiempo cuando corresponde.
- Regular el acceso de personas.	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	Permanente	Con participación del personal	100%	Todo el personal	Independiente de la actividad, se coordina el personal de manera que siempre quede al menos una persona por área
- Realizar acciones para impedir el incumplimiento de las fechas estipuladas para la matrícula ya que esto afecta el control de las actividades de este proceso.	Susana Saborío y Teddy Chan	jul-15	Depende de la decisión de la Vicerrectoría Académica			

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Elaborar un programa de capacitación continua respecto del conocimiento, manejo y acceso a los sistemas de información necesarios para el desarrollo de las labores de la oficina.	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega en Coordinación con la DTIC	Permanente	Conforme cambian los sistemas es necesario la actualización y capacitación continua.	100%	Sistema de Admisión y Empadronamiento Web	El sistema se coloca en servicio en la web a partir del 1 de octubre del 2014, momento en el cual se había presentado a todos los Encargados de Carrera, se hizo Videoconferencia con el personal de los Centros Universitarios y la Oficina de Registro, se presentó al Consejo Interno de la DAES, a los orientadores del Programa de Orientación de la DAES, a la Defensoría de los Estudiantes, a la Dirección de Centros.
- Mejorar los equipos de cómputo de manera constante.	Susana Saborío	Permanente	Según posibilidades de la UNED, por lo que es una meta permanente	100%	Equipo repuesto	Se ha repuesto el equipo que ha fallado, se ha solicitado el equipo para el otro año, pero dependemos del presupuesto y asignación de la Vicerrectoría Ejecutiva.
Sistema de control interno						
- Establecer plazos determinados para presentar informes de procesos de autoevaluación del SCI.	Susana Saborío	feb-15	Debido a que el SCI se relaciona con el Informe de Labores y otros como el POA, la fecha que considero conveniente es en febrero de cada año			
Estructura						
- Definir el puesto de Coordinador en la UNED para dejar claro las líneas de mando y comunicación dentro de la oficina	Susana Saborío en coordinación con Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega y Personal de RRHH	jul-15	Es un trabajo conjunto de parte de la DAES, en donde Registro con las personas que realizan la función, deben realizar la gestión para que se valide la figura como puesto de trabajo			

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Riesgos						
Identificar los riesgos que afectan el trabajo en Registro	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	jul-15	Participación del personal para identificación de los diferentes tipos de riesgo			
- Establecer procedimientos para manejar los factores de riesgo identificados y darle seguimiento	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	julio 2015 en adelante será permanente	Participación del personal para construir el mejor procedimiento en el manejo de riesgos			
- Proponer normas para la administración y evaluación del riesgo.	Susana Saborío	jul-15	Participación del personal para construir el mejor procedimiento en el manejo de riesgos			
Evaluación						
- Realizar evaluaciones periódicas sobre la calidad del proceso y/o servicios que brinda la oficina.	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	may-15	Participación de todo el personal y en forma permanente			

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Autoevaluación de control interno						
- Elaborar un plan de mejora a partir de esta autoevaluación, incorporar las mejoras en el POA y participar a los funcionarios del mismo.	Susana Saborío	ago-14	Construcción participativa	100%	OR-265-2014	Presentado bajo oficio a PROVAGARI el 18 de agosto, 2014
Comunicación						
- Mejorar la articulación y comunicación con las oficinas de la DAES	Susana Saborío	nov-14		70%	Trabajo coordinado	Falta más coordinación con la oficina de Promoción Estudiantil, mucho por la situación de encontrarse fuera de la UNED sus oficinas y sólo por correo o teléfono tenemos comunicación
- Establecer mecanismos para dar oficialmente aportes y mejoras de la oficina	Susana Saborío, Teddy Chan, Jacqueline Garita, Cinthya Vega	set 2014		50%	Correo electrónico, verbal en reunión con cada coordinador	Aún falta documentar un procedimiento al respecto, se realizar en reuniones en forma abierta, con cada Coordinador o por correo

Plan de mejora Dirección Oficina de Atención Socioeconómica a Noviembre 2014

Acción de mejora	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones	% de Ejecución	Evidencia	Comentarios
Divulgación						
Construir un compendio del marco jurídico laboral actualizado (leyes de la función pública e institucionales)	Raquel Zeledón Sánchez	Segundo semestre 2014	Se incluyen todas las recomendaciones de divulgación en esta acción	100%	Disco compacto con la información del Marco Legal como evidencia.	Se entregan llaves mayas con la información para cada funcionario de la OAS.
Capacitación						
Solicitar a PROVAGARI un curso para la OAS	PROVAGARI Y NATALIA QUIROS RAMÍREZ	I semestre 2015				
Construir un programa de capacitación continua	RAQUEL ZELEDÓN, NATALIA QUIROS RAMIREZ	II semestre 2014		100%	El plan de capacitación se encuentra archivado en evidencias de Control Interno	

Acción de mejora	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones	% de Ejecución	Evidencia	Comentarios
Ampliar los talleres con la información de la totalidad de procesos que se desarrollan desde la OAS, mediante las videoconferencias.	SILVIA BARRENECHEZ IRENE RUIZ JARQUIN SANDRA ANCHIA CASTRO NATALIA QUIROS RAMIRES	I Y II semestre 2014	Se realizaron dos videoconferencias en el año, una de las mismas se grabó y se ubica en la página web de la UNED, en el apartado de becas. En las mismas mediante un video se puede ver a cada una de las coordinadoras de Programa explicando lo siguiente: Información general de becas Horas de servicio estudiantil Información sobre el fondo solidario estudiantil	100%	http://www.uned.ac.cr/vidaestudiantil/index.php/becas/77-por-condicion-socioeconomica?showall=&start=3	
Recursos Humanos						
Concluir el proceso para la re formulación de perfiles, responsabilidades, competencias, deberes y funciones e informar los mismos a los funcionarios de manera escrita.	Oficina Recursos Humanos, Dirección DAES y Jefatura OAS	AÑO 2015	Se inició en el año 2012 y se está coordinando desde la DAES para que se continúe	60%	Se presentó ante Recursos la solicitud de reconocimiento de las cuatro Coordinaciones que se cuentan en la Oficina. Se cuenta con el respaldo en el Archivo de Control Interno de la OAS.	Para concluir este proceso se requiere el estudio de Recursos Humanos y la aprobación del Consejo de Rectoría de los cargos de autoridad.

Acción de mejora	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones	% de Ejecución	Evidencia	Comentarios
Realizar un plan de vacaciones de la Oficina de manera que estas puedan ser disfrutadas cuando los funcionarios las requieren.	Jefatura OAS, Coordinación de Trabajo Social y todos los funcionarios de la OAS	Anual	Se inició en el año 2014	80%	En archivo de evidencias de control interno se archiva correo con lineamiento en materia de vacaciones y jornada horaria.	Se envía Lineamiento de la OAS a los /as funcionarios por correo electrónico, y se está en proceso de que todos/as los/as funcionarios/as cumplan el mismo.
Solicitar la aprobación de más plazas para cubrir todo el territorio nacional. Asignación de mínimo dos plazas nuevas por año para la desconcentración de servicios de la OAS.	Jefatura	Anual	Se realiza todos los años la solicitud formal	100%	Para el año 2015 se envía justificación de asignación de plaza de Trabajo Social a la Oficina de Presupuesto para que se presentara en la Comisión de Presupuesto del Consejo Universitario. En archivo de control interno se adjunta evidencia.	Aún no se cuenta con la información de sí se aprobó o no la plaza nueva para el año 2015
Investigar incentivos no salariales y mecanismos de motivación del talento humano	Jefatura y Coordinación Programa TS Regionalizado	II SEMESTRE 2015				
Estudios de cargas de trabajo por parte de la Oficina de Recursos Humanos	Oficina Recursos Humanos y OAS	II SEMESTRE 2015	Se depende de la respuesta de la Oficina de Recursos Humanos			

Acción de mejora	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones	% de Ejecución	Evidencia	Comentarios
Documentación						
Reglamento de Becas actualizado y aprobado	Consejo Universitario	Depende del CU	Depende del Consejo Universitario	50%	El Reglamento propuesto se encuentra en proceso de aprobación por parte del Consejo Universitario.	Durante el año 2014 se asistió a sesiones del Consejo Universitario con el objeto de brindar criterio técnico en el análisis del Reglamento de Becas presentado al plenario en el año 2013, este proceso se suspendió en el mes de setiembre del 2014 y se está en espera de que continúe cuando las autoridades así lo consideren.
Investigar el proceso para foliar los expedientes. Construir la propuesta para su ejecución.	Unidad Administrativa y Jefatura OAS	Primer semestre 2015				
Elaboración de manuales de procedimientos vinculados al Programa de Trabajo Social Regionalizado.	Coordinación Programa TS Regionalizado	Segundo semestre 2014		100%	En archivo de evidencias de control interno se archiva los manuales elaborados.	
Actualización de manuales de procedimiento de acuerdo a metodología a implementar por el CPPI	Jefatura de la OAS y Coordinaciones de Programas	Año 2015-2016	Depende de proceso de capacitación del CPPI			

Acción de mejora	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones	% de Ejecución	Evidencia	Comentarios
Información y sistema de información						
Dar una directriz específica con respecto a los respaldos y duplicados de la información.	Jefatura OAS e Ingeniero en Informática de la OAS	Segundo semestre 2014	Se envía lineamiento en noviembre del 2014 y se facilita a cada funcionario de la OAS una llave maya para realizar los respaldos de información.	100%	En archivo de evidencias de control interno se adjunta el lineamiento respectivo.	
Desarrollar el Sistema de Becas Integrado con todos los procesos y servicios incorporados	Ingeniero en Informática de la OAS Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación	Período del 2009 al 2019	En un proceso de diseño, análisis y desarrollo informático		Se encuentra en proceso	
Contar con manuales de uso del Sistema de Becas de la OAS	Ingeniero en Informáticos de la OAS y Coordinaciones de Programas	Anual (desarrollar un manual por cada servicio en línea)	Este año se elaboró el Manual de Uso del Formulario en Línea del Fondo Solidario Estudiantil	100%	Se adjunta Manual del uso al archivo de evidencias de Control Interno	
Control						
Evaluar el proceso de supervisión en Trabajo Social	Jefatura, Coordinadoras de Programa TS Regionalizado Programa de Becas y TS destacados	Primer semestre, 2015 (diseño de evaluación) y segundo semestre, 2015 (evaluación)				

Acción de mejora	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones	% de Ejecución	Evidencia	Comentarios
Riesgo						
Identificar los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos en coordinación con PROVAGARI	OAS y PROVAGARI	Segundo semestre 2015	Depende del apoyo de PROVAGARI			
Realizar evaluaciones de riesgos cada cuatrimestre.	OAS y PROVAGARI	Segundo semestre 2015				
Evaluación						
Evaluación anual de las acciones del Plan estratégico, no al final del mismo.	OAS, DAES y CPPI	Anual	Este año se evalúa mediante el POA 2014 el cumplimiento del Plan Estratégico	100%	Se adjunta POA 2014 al archivo de evidencias de Control Interno	
Elaborar el diseño de evaluación de cada Programa desde la OAS y su implementación	OAS y Coordinadora Programa Becas	Primer semestre 2016 (elaboración del diseño), Segundo semestre 2016 para la implementación				

Plan de mejora Dirección Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil a Noviembre 2014

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Divulgación				
Realizar actividades de divulgación sobre la normativa relacionada con la OFODE (Reglamentos, Convenios, Ley de Control Interno, Estatuto de Personal, Estatuto Orgánico, Plan Estratégico, Políticas Institucionales referentes a las poblaciones, POA 2014.).	Yolanda Morales Q Coordinadoras: Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios Ingrid Chaves	II Semestre 2014	Se contará con una carpeta digital que contenga toda esta normativa. Es responsabilidad de cada Encargado/a de Programa divulgarlo con sus subalternos/as	100% carpeta digital terminada compilada y enviada a cada funcionario(a) de la oficina Adjunto doc. digital .
Fortalecer los procesos de divulgación e información del quehacer de la OFODE en los Centros Universitarios y otras instancias afines.	Ingrid Chaves. Yolanda Morales. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	2014-2015	Brochurs. Boletines. Acrílicos. Boletín Digital.	40% Se encuentra en proceso de diseño de brochurs, boletines y material informativo Adjunto avance de material elaborado.
Establecer espacios en donde se analicen los procedimientos y responsabilidades de los funcionarios /as con respecto a: activos, viáticos, vacaciones, horarios, transportes y otros relevantes a la gestión administrativa.	Yolanda Morales Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios Ingrid Chaves	I Semestre 2015.	Se realizará una reunión con todo el personal de la OFODE contando con la participación de instancias respectivas.	

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Capacitación				
Establecer procesos de capacitación generados desde la OFODE para la revisión de manuales de procedimiento y protocolos.	Yolanda Morales Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios Ingrid Chávez	II Semestre 2014		100% Se logró una capacitación Guía técnica para la elaboración de Manual de procedimientos y protocolos de trabajo. Adjunto presentación.
Implementar procesos de capacitación respecto del conocimiento, manejo y acceso a los sistemas de información necesarios para el trabajo de la OFODE.	Yolanda Morales DTIC Oficina de Registro	II Semestre 2015.	Establecer coordinación con la DTIC y la Oficina de Registro.	
Contar con capacitaciones en temáticas relacionadas al crecimiento y desarrollo personal-profesional de los funcionarios /as OFODE.	Yolanda Morales Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios Ingrid Cháves	2015-2016	Participación en congresos o actividades de actualización.	
Recurso Humano				
Definir las funciones correspondientes al coordinador /de cada programa.	Ingrid Chaves. Yolanda Morales. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	I Semestre 2014		100% alcance Funciones definidas. Adjunto doc.

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Solicitar nuevas plazas de Profesionales en el área de Orientación para poder brindar atención a las demandas y acciones propias de la OFODE.	Yolanda Morales Q.	2015-2016		
Contar con el recurso humano para el apoyo administrativo.	Yolanda Morales Q.	2015-2016		100 % Se cuenta con una asistente de la oficina
Contar con el equipo tecnológico, mobiliario y condiciones necesarias para el desarrollo de las acciones en los centros universitarios. (planificación)	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	II Semestre 2014 proceso diagnóstico.	Iniciar con un diagnóstico de la situación real y necesidades que presenta la OFODE y la coordinación y solicitud a la Vicerrectoría Ejecutiva.	50% Se identificaron necesidades de equipo y mobiliario. Adjunto correos.
Documentación				
Actualización y reformulación de los protocolos de los programas que conforman la OFODE.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	2015-2016		

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Elaboración de manuales de procedimientos de cada programa de la OFODE.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	2015-2016		
Revisión de lineamientos para la custodia de los expedientes de los estudiantes atendidos en la OFODE.		II Semestre 2014	Vinculación con Archivo Central.	50% Logramos coordinar una reunión con la funcionaria Evelyn Mora Murillo. De Archivo Central.
Solicitud y propuesta de expediente digital único, para estudiantes atendidos por la OFODE	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	2015- 2016	Vinculación con Archivo Central y DTIC.	
Contar con un consecutivo para el manejo de la información de la OFODE y para cada Programa.	Yolanda Morales	I Semestre 2014		100% Se cuenta con un consecutivo de la OFODE. Doc. físico archivado en la OFODE a disposición cuando se requiera.

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Información y Sistemas de Información				
Diseño de una base de datos por Programa en la cual se contemple información actualizada de los servicios y estudiantes atendidos por cuatrimestre en la OFODE.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	2014-2015		50% En implementación en los programas que aplique.
Contar con un boletín actualizado de los servicios que brinda la OFODE.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	I Semestre 2015		
Capacitación en sistemas virtuales para el manejo y respaldo de la información.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	II Semestre 2015.	Coordinación con la DTIC Entrega Semestral de Información actualizada de cada programa para su respaldo.	
Control				
Establecer un proceso de evaluación sobre la calidad de los Servicios brindados por cada Programa que conforma la OFODE.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	II Semestre 2015		
Asignar a un funcionario /a de la OFODE para el debido control y seguimiento de los activos.	I Semestre 2014	I Semestre 2014		100 % Funcionaria asignada para el control de activos. Adjunto minuta donde se designa a esta funcionaria.

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Generar las condiciones para respaldar y proteger la información de la OFODE.	Yolanda Morales	2015	Vinculación con la DTIC para el asesoramiento y capacitación.	
Revisión y actualización de documentación fundamental que respalda el quehacer de la OFODE.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios	2015	Socialización en reuniones periódicas de la documentación que utiliza la OFODE.	
Riesgos				
Diseñar una Estrategia que permita identificar y valorar los riesgos de la OFODE y sus Programas en cuanto al cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Operativo Anual.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	2015-2016	Para la elaboración de esta estrategia y seguimiento se solicitara la asesoría y capacitación del PROVAGARI.	
Evaluación				
Evaluar la pertinencia de los procesos que cada programa desarrolla con los estudiantes.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	2015-2016	-Visitas a CU -Visitas a CAI -Aplicación de -- Instrumentos -Reuniones -Documentos con procedimientos. -Evaluaciones a Estudiantes.	

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Establecer un proceso anual para la evaluación y seguimiento del Plan Estratégico.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	Anual 2014-2019	-Revisión Anual -Plan Estratégico. -Evaluación desde el POA -Evaluación Informe de Labores.	100% Revisión del Plan estratégico POA e Informe labores responden al Plan Estratégico
Autoevaluación				
Establecer en los planes operativos de la OFODE actividades y acciones que contribuyan a las mejoras del Sistema de Control Interno.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	2015		
Comunicación				
Realizar reuniones periódicas para comunicar a todo el personal de la OFODE procesos importantes, cambios y nuevos proyectos.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	Permanente	Reuniones por Programa Reuniones OFODE.	100% Proceso permanente reuniones periódicas de la OFODE.
Planificación				
Elaboración conjunta del Plan Estratégico de la DAES.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	2014-2019		100% Plan Estratégico elaborado. Adjunto Doc.

Acción	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones.	% de Ejecución
Construcción del POA por Oficina.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	Anual		100% Adjunto POA 2014 Plan Operativo anual 2015.
Elaboración de Informes de Labores	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	Anual		100% Adjunto Presentación informe labores Sesión de trabajo DAES
Elaboración de la calendarización y planes de trabajo.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	Anual		100% Adjunto planes de trabajo 2014.
Fortalecer espacios de vinculación y procesos conjuntos con instancias intra en interinstitucionales, para la atención de la población estudiantil.	Yolanda Morales Ingrid Chaves. Olivey Badilla Noelia Vega Ligia Arguedas Fanny Larios.	Permanente	Vinculación de la OFODE con instancias involucradas a su quehacer.	100% Coordinación con escuelas, cátedras, Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Relaciones Exteriores, Cenarec, entre otros, meta constante propio del quehacer de la Oficina.

Plan de mejora Dirección Oficina de Promoción Estudiantil a Noviembre 2014

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Divulgación						
- Comunicar en reunión mensual lo relativo a la ley de control interno.	Licda. Sarita Morales	II SEMESTRE 2014	Los coordinadores de Programas se informaron mediante el curso de control interno que llevaron	75%		Faltan 2 coordinadores de llevar el curso
- Enviar información al personal sobre las eventuales responsabilidades y sanciones en materia de control interno.	Licda. Sarita Morales	II SEMESTRE 2014	Se mencionaron en reunión de coordinación y jefatura.	50%		Se deben establecer de manera escrita
- Divulgar al personal las políticas y disposiciones sobre la responsabilidad de cada funcionario por el mantenimiento de la información.	Licda. Sarita Morales	II SEMESTRE 2014	Se enviaron correos a los coordinadores y se les solcito enviar a sus entrenadores y directores	100%	Correos	
- Reunirse con la comisión de control interno para conocerla.	Licda. Sarita Morales	II SEMESTRE 2014	Se realizó reunión y se llevó el curso por parte de la jefatura	100%	Reportes de reunión mes de marzo	

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Conocer las políticas y procedimientos para el control de la información y para el archivo de documentación, con fundamento en la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015		75%	Correos	Pendiente de parte de 2 coordinaciones
- Informar el lugar donde se puede ubicar la información sobre las políticas que rigen distintas áreas de responsabilidad de los funcionarios, entre otras, medidas sobre activos, viáticos, transportes, disciplinarias y relativas a los procesos y operación	Licda. Sarita Morales	I SEMESTRE 2015				
- Analizar por la dependencia las políticas y prácticas de gestión del recurso humano en cuanto a acciones disciplinarias y su correspondiente reglamentación.	Licda. Sarita Morales	II SEMESTRE 2014	Pendiente de ejecutar			

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Capacitación						
- Llevar inducciones previo al ingreso al puesto.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2014	Por parte de la jefatura se ha insistido en que se lleven	50%		
- Capacitación y actualización constante.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Dar Capacitación e instrucciones de contratación a través de orden de compra.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2014	Se realizó reunión con entrenadores y directores contratados de esta manera y se centralizo la ejecución del proceso en la asistente profesional de la oficina	100%	Archivos de Órdenes de Compra	

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Recibir Capacitación sobre las políticas y prácticas de gestión del recurso humano en cuanto a acciones disciplinarias y su correspondiente reglamentación.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Recibir capacitación sobre las medidas sobre activos, viáticos, transportes, disciplinarias y relativas a los procesos y operaciones.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2014	Se realizó reunión con jefaturas de tesorería y de contratación y suministros además de la dirección financiera	100%		Es un proceso que requiere de constante actualización.
- Solicitar Capacitación sobre las medidas de seguridad que se deben considerar para el manejo de la información.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Mayor capacitación para la adecuada ejecución de tareas como el manejo de liquidaciones, adelantos, trámites de contratación y suministros y manejo de presupuesto.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2014	Se centralizo la ejecución de estos trámites en la asistente profesional destacada para OPE	100%	Carpetas y archivos de ejecución de presupuesto OPE	Se requiere generar el código para que sea permanente el nombramiento de la asistente profesional
- Formalizar capacitación con archivos.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2014	Pendiente de Ejecutar			
Recursos Humano						
- Actualización de datos e inicio de comunicación con la oficina RH en cuanto a mantener actualizados los requisitos, capacitación, funciones, deberes y competencias de los funcionarios.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Aplicación real de las políticas y prácticas de RH en cuanto a las prácticas de gestión de reclutamiento, selección y contratación del personal, para esto se requiere capacitación y asesoría de la Oficina de Recursos Humanos.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Contar con más personal. se debería al menos nombrar a una persona por cada uno de los programas pendientes.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Contratar a un asistente administrativo.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Contratar personal para asignar los responsables del seguimiento que verifiquen el cumplimiento de los requisitos de calidad de los servicios durante su ejecución.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Realizar manuales de puesto, así como determinar claramente los alcances y delimitaciones del puesto.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Mayor vinculación con la oficina de Recursos humanos.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Determinar los procesos y calendarizar anualmente la evaluación del desempeño.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
Documentación						
- Creación de las diversas normativas, reglamentos y otros relacionados al área de trabajo de la oficina. A su vez realizar los procesos para su validación y aprobación acorde a los procesos institucionales.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Documentar cada proceso y aprobarlo.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Establecer consecutivos en el caso de documentos y formularios utilizados en la oficina.	Licda. Sarita Morales y Bach. Rocio Céspedes Leitón	II SEMESTRE 2014		100%	Carpeta Control de Consecutivos OPE	
- Formalizar políticas y procedimientos para el control de la información y para el archivo de documentación, con	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
fundamento en la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos.	Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez					
- Crear disposiciones escritas sobre la responsabilidad de cada funcionario por el mantenimiento de la información y luego divulgarlas.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Solicitar la aprobación por el CU de la normativa que regule el acceso a la información de los estudiantes, tanto física como digital.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Solicitar la aprobación de los formularios donde se comunica a los estudiantes la información sobre sus responsabilidades y los lineamientos que deben seguir en las actividades en las cuales participen.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Reunirse con otras oficinas para aclarar más el panorama de reglamentos, en especial con becas.	Licda. Sarita Morales, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Elaborar un procedimiento para los controles digitales.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Realizar una constante retroalimentación de los procesos	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Información y sistemas de información						
- Solicitar la elaboración de los Sistemas de información que requiere la oficina.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Adaptar algunos Sistemas a las necesidades de la oficina.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Implementar en los sistemas las herramientas que ayudan a dar seguimiento a los trabajos pendientes, en proceso y terminados por cada funcionario.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				

ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Revisar periódica y sistemáticamente los Sistemas de información.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Iniciar con el programa de capacitación para el conocimiento, manejo y acceso a los sistemas de información, al menos para los coordinadores de cada programa.	Licda. Sarita Morales, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2015				
- Contar con los manuales de los sistemas de información.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2015				
Control						

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- No acumular horas de compensación y que estas sean pagadas como corresponde.	Licda. Sarita Morales Brenes	II SEMESTRE 2014				
- Establecer medidas y prácticas de control interno en todos los programas de la oficina.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				
- Realizar actividades con los funcionarios de la dependencia para mejorar el diseño y la Aplicación de las medidas de control.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Revisar si la ejecución de tareas como el manejo de liquidaciones, adelantos, trámites de contratación y suministros y manejo de presupuesto se realiza como se debe.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2014				
- Solicitar asesoría de la oficina jurídica para la elaboración de documentos legales necesarios para el desarrollo de las actividades de la oficina.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Llevar control por medio de registros y reportes de todas las actividades realizadas (de arte, deporte, recreación, voluntariado y vida saludable) con el fin de documentar la ejecución de las mismas.	Licda. Sarita Morales, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Solicitar a la jefatura una buena implementación del presupuesto durante el 2014.	Licda. Sarita Morales, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	II SEMESTRE 2014				
- Es necesario separar los presupuestos por programa de una manera equitativa.	Licda. Sarita Morales Brenes	AÑO 2015				
- Implementar respaldos y duplicados de información.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Formalizar mecanismos para canalizar quejas y denuncias relacionadas con los procesos y/o servicios brindados.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Crear los mecanismos y canales de comunicación que permitan a quienes detecten una deficiencia, informar de las situaciones detectadas a su superior inmediato.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
Riesgos						
- Identificar riesgos.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
- Determinar evaluaciones de riesgos y planes de acción.	Licda. Sarita Morales, Bach. Rocio Céspedes Leitón, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
Evaluación						
- Crear evaluadores de las actividades (de arte, recreación, deporte, voluntariado y vida saludable).	Licda. Sarita Morales, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Realizar los procesos respectivos de evaluación sobre la calidad del proceso y/o servicios que brinda la oficina.	Licda. Sarita Morales, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	AÑO 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Autoevaluación de control interno						
- Realizar autoevaluaciones de control interno con la creación de un instrumento en coordinación con la oficina correspondiente.	Licda. Sarita Morales Brenes	AÑO 2015				
Comunicación						
- Crear la Vicerrectoría de vida estudiantil.	DAES					
- Nombrar formalmente la jefatura.	Recursos Humanos	II SEMESTRE 2014	Ejecutado además de lograrse remunerar cargo de autoridad para coordinadores.	100%		
- Realizar las acciones necesarias para definir medidas que aseguren la coordinación de acciones clave de la oficina de promoción estudiantil, con otras instancias de la institución.	Licda. Sarita Morales, Lic. Marco Gutierrez Simes, Lic. Fernando Alvarez y Mag. José Alejandro Echeverría Ramírez	I SEMESTRE 2015				
- Convocar a reunión de los coordinadores y la jefatura.	Licda. Sarita Morales Brenes	II SEMESTRE 2014	Ejecutado al menos 1 al mes en el III cuatrimestre 2014	80%	Actas de reuniones OPE	Es necesario tener reuniones más periódicas
Indicadores						
- Retomar el seguimiento de los indicadores de los factores clave de éxito establecidos en el plan estratégico 2009-2013.	Licda. Sarita Morales Brenes	AÑO 2015				

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	% DE EJECUCION	EVIDENCIA	COMENTARIOS
Planificación						
- Mayor integración del personal en los procesos de planificación.	Licda. Sarita Morales Brenes	I SEMESTRE 2015				