



# **UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

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



## **RESUMEN INFORME DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA UNED -2013, APLICADO EN LA DIRECCION DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

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

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

**DICIEMBRE 2013**

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN .....	3
2	OBJETIVO .....	3
3	LA DIRECCION DE ASUNTOS ESTUDIANTILES .....	3
4	METODOLOGÍA .....	5
5	ALCANCE DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	7
5.1	INFORMACIÓN PARA LA VALORACION .....	7
5.2	POBLACION .....	8
5.3	INSTRUMENTOS .....	9
6	RESULTADOS.....	11
6.1	RESULTADOS GENERALES.....	11
6.2	RESULTADOS ESPECÍFICOS POR OFICINA .....	13
6.2.1	Dirección.....	13
6.2.2	Oficina de Registro: .....	14
6.2.3	Oficina de Atención Socioeconómica: .....	15
6.2.4	Oficina de Promoción Estudiantil: .....	16
6.2.5	Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil:.....	18
7	ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS POR LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN EL PROCESO.....	19
8	CONCLUSIONES .....	19
9	RECOMENDACIONES .....	22
10	BIBLIOGRAFIA .....	23

## **1 INTRODUCCIÓN**

Para dar cumplimiento con la Ley General de Control Interno, Ley 8292, y específicamente con lo definido por la Norma de Control Interno para el Sector Público número 6.3, relacionada con el componente funcional de Seguimiento del Sistema de Control Interno (SCI) y específicamente con las actividades de seguimiento del SCI entre las cuales está definido, (CGR, 2009) inciso b: "Autoevaluaciones periódicas en las que se verifique el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI" (p.26), se planificó y ejecutó la valoración de la gestión administrativa en la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES). Estas autoevaluaciones buscan identificar oportunidades de mejora del SCI, como también detectar desvíos que alejen a la Universidad del cumplimiento de sus objetivos, por medio de la valoración de la aplicación de las Normas de Control Interno mencionadas anteriormente.

El informe presenta los resultados del proceso de valoración de la gestión administrativa llevado a cabo en la Dirección de asuntos estudiantiles en el año 2013. La ejecución de esta valoración fue aprobada por la Comisión Institucional de Control Interno en la sesión No.031-2013, celebrada el 8 de agosto del 2013. Adicionalmente se notificó por medio del oficio CICI-2013-06, al Consejo de Rectoría, en fecha 14 de agosto del 2013, la ejecución de la misma.

Este es un resumen del Informe del Proceso de Valoración de la Gestión Administrativa UNED-2013, Aplicado a la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Si se requiere entrar en detalle en los datos recolectados y analizados se sugiere consultar el informe completo.

## **2 OBJETIVO**

Ejecutar la valoración de la gestión administrativa de DAES con el fin de identificar oportunidades de mejora y finalmente generar un plan de acción que permita el fortalecimiento del SCI en esta Dirección y por ende en su aporte al SCI de toda la institución.

## **3 LA DIRECCION DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

Con el fin de identificar las oficinas donde se aplicará la valoración y su principal función se presenta en forma general la conformación de esta Dirección.

Como está definido en el Plan Estratégico 2009-2013 de DAES, esta es "la instancia responsable de liderar y fortalecer estrategias y procesos institucionales, para la formación y el desarrollo integral de la población estudiantil bajo una visión humanista y holística que promueva su acceso al sistema, su incorporación, su adaptación, su permanencia y su logro académico en la Universidad"

## RESUMEN INFORME DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DAES

En el año 2011, la Comisión de Políticas de Desarrollo Organizacional y Administrativo en la sesión No. 408-2011 aprueba la reestructuración de la DAES quedando conformada por las siguientes oficinas: (Información tomada del documento CU.CPDOyA-2011-086)

- a. Área de Registro: instancia rectora en materia de Admisión, Matrícula, Registro en el Historial Académico, Reconocimiento, Certificación y Graduación. Está conformada por los siguientes programas
  - Admisión y Matrícula
  - Historial académico y estudiantil (Graduación, Certificación y Actas)
  - Reconocimiento y equiparación de diplomas y estudios
  
- b. Área de Promoción Estudiantil: su quehacer está enfocado en una propuesta de integración y participación estudiantil, permitiendo a los estudiantes participar en actividades que propicien experiencias significativas que contribuyan con su desarrollo integral, con el eje principal de promoción de la salud. Está conformada por los siguientes programas:
  - Deporte
  - Arte
  - Recreación
  - Vida Saludable
  - Voluntariado
  
- c. Área de Orientación y Desarrollo Estudiantil: sustenta su quehacer en el éxito académico como uno de sus propósitos fundamentales. Coloca al estudiante en el centro de su gestión para favorecer su desarrollo personal y educativo atendiendo la diversidad, la inclusión y equidad en el acceso a las oportunidades. Está conformada por los siguientes programas:
  - Orientación y Atención Psicoeducativa
  - Divulgación e Información Académica
  - Atención de Estudiantes en el Exterior e Intercambio Estudiantil
  - Atención de Estudiantes Privados de Libertad
  - Atención de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales
  
- d. Área de Atención Socioeconómica: conformada por los diferentes programas, proyectos y acciones que buscan la articulación de los procesos de intervención social, con el fin de brindar una atención socioeconómica oportuna, acorde con las políticas institucionales y con la función social de la Universidad, promoviendo el acceso, permanencia y logro académico de la población estudiantil. Está conformada por los siguientes programas:
  - Becas por condición socioeconómica
  - Becas por participación estudiantil

- Formación Estudiante Becario
- Apoyo socioeconómico a partir de fondos específicos
- Atención socioeconómica regional

#### **4 METODOLOGÍA**

Esta valoración se basa en la recopilación y posterior análisis de información cuantitativa y cualitativa aportada por todo el personal de DAES, por medio de la aplicación de una encuesta que debía ser completada por medio de un sistema de información (AUDITEN) disponible por medio de la INTRANET de la institución.

Se señala que debido a que para la aplicación del cuestionario es indispensable contar con dirección de correo electrónico institucional no se pudo aplicar a todo el personal que labora en DAES debido a que varios de ellos no cuentan con este recurso.

Para la ejecución de esta valoración se llevaron a cabo las etapas que se describen a continuación.

***Reunión inicial:***

Con el fin de dar a conocer el proceso, su forma de ejecución y su finalidad, tanto a la Directora como a las jefes de las oficinas que conforman esta Dirección se llevó a cabo una reunión inicial.

***Entrevistas con Dirección y jefaturas:***

Se realizaron entrevistas con las jefaturas y con la Directora. En el caso de la Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil se realizó la entrevista con la Directora, ya que la persona a cargo de esta jefatura se encontraba incapacitada. En estas entrevistas se reunió información necesaria para la elaboración de los cuestionarios, la información recopilada fue tanto por la entrevista como por los documentos aportados por las jefaturas, todos relacionados directamente con las funciones de cada oficina.

***Definición de poblaciones:***

Se definió dividir la población a participar en el proceso por oficina y por jerarquía, es decir elaborar cuestionarios diferentes para las jefaturas y coordinaciones y otros para los demás funcionarios, esto con el fin de comparar respuestas, como de ser más específicos en preguntas relacionadas con responsabilidades propias de las jefaturas, por lo tanto en el caso de las jefaturas los cuestionarios fueron más extensos.

En el caso de la Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil se realizaron cuestionarios diferentes para cada programa debido a la especificidad de cada uno. Estos cuestionarios en un gran porcentaje son iguales, solamente varían en algunas preguntas específicas.

### ***Diseño del instrumento:***

Teniendo en cuenta la base datos de preguntas con que cuenta PROVAGARI y que están planteadas para valorar la aplicación de las normas de control interno, las características de DAES, las funciones que realiza, los documentos aportados por las jefaturas y la información recopilada durante la entrevista se elaboraron diferentes cuestionarios por oficina y por nivel de jerarquía. Estas preguntas buscaban realizar una valoración general de la aplicación de los cinco componentes funcionales del SCI en esta Dirección. Con el fin de no realizar cuestionarios demasiado extensos, que generaran resistencia para ser contestados por parte del personal, se trató de disminuir el número de preguntas enfatizando en los aspectos más relevantes a evaluar de estas oficinas.

En cuanto a los cuestionarios el sistema permite dar respuestas positivas, negativas o parciales, en el caso de las preguntas positivas se les solicitó a las personas incluir algún tipo de evidencia que respaldara la respuesta y en el caso de las negativas y parciales el sistema los obliga a incluir acciones de mejora y plazos para su ejecución.

Las respuestas dadas como No Aplica no se tuvieron en cuenta dentro de las respuestas totales ni dentro del análisis de la información, ya que se solicitó responder de manera positiva, negativa o parcial.

### ***Charla de inducción al personal:***

Con el fin de que todo el personal participante en el proceso conociera la importancia del proceso y la forma de responder el cuestionario por medio del sistema AUDINET, se realizó un proceso de inducción por medio de una charla que se dio por oficina.

### ***Preparación del sistema AUDINET:***

Se incorporaron los usuarios y se asignaron los permisos en el nivel de INTRANET y de seguridad del sistema propiamente dicho. Se incluyeron en el sistema los diferentes cuestionarios para las poblaciones definidas y se realizó la asignación a las personas correspondientes.

### ***Aplicación de los cuestionarios:***

En el momento de asignar los cuestionarios en el sistema el mismo envió automáticamente un mensaje al correo de cada persona indicándole que tenía una evaluación por responder, se dio una semana para que todos respondieran al mismo, en algunos casos se prolongó hasta por cinco días el tiempo dado, debido a situaciones especiales, sin embargo en algunos casos no se obtuvo respuesta. PROVAGARI dio acompañamiento constante para responder las dudas que se generaron en la aplicación de los instrumentos.

### ***Generación de reportes:***

Finalizada la etapa de aplicación de los cuestionarios se generaron los reportes respectivos por medio del sistema y se organizó la información para su posterior análisis.

**Análisis de la información:**

Se analizaron los resultados obtenidos y se elaboró el informe correspondientes para las autoridades y como retroalimentación a las unidades participantes en el proceso.

Para el análisis de la información se utilizó el rango de criterios establecido por PROVAGARI, el cual es el siguiente:

Descripción	Rango de puntuación
Deficiente	De 0 a 20
Poco satisfactorio	De 21 a 40
Regular	De 41 a 60
Satisfactorio	De 61 a 80
Muy satisfactorio	De 81 a 100

Fuente: PROVAGARI

## 5 ALCANCE DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Como se indicó anteriormente este proceso de valoración se realizó en todas las oficinas y en la Dirección de DAES.

### 5.1 INFORMACIÓN PARA LA VALORACION

Los cuestionarios diseñados tanto para los funcionarios como para la dirección y las jefaturas evaluaron los 5 componentes funcionales. Para una mejor comprensión se incluyen las definiciones de cada uno de ellos de acuerdo a lo indicado en las Normas de Control Interno para el Sector Público.

**Ambiente de Control:** Comprende el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional que permita una rendición de cuentas efectiva. En este se valoran aspectos relacionados con la participación en procesos de planificación, revisión de la estructura organizativa y gestión de recursos humanos entre otros.

**Valoración del Riesgo:** Corresponde a la identificación, el análisis, la evaluación, la administración, la revisión, la documentación y la comunicación de los riesgos, su importancia y la probabilidad e impacto de su materialización; y la toma de acciones para operar y fortalecer el SCI y promover el logro de los objetivos institucionales, así como para ubicar a la organización en un nivel de riesgo aceptable. En este caso se valorar aspectos como el conocimiento de parte de los miembros de las ideas rectoras, existencia de indicadores de gestión, planes a mediano y corto plazo, evaluación de resultados entre otros.

**Actividades de Control:** Corresponde a las políticas y los procedimientos que el jerarca y los titulares subordinados deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar para asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. En este componente se valoran aspectos de carácter más operativo como son el contar con directrices para la protección de información y de activos, medidas para la confiabilidad y oportunidad de la información, para garantizar la eficacia y eficiencia de las operaciones y para dar cumplimiento al ordenamiento jurídico y técnico.

**Sistemas de Información:** Se refiere al conjunto de elementos y condiciones vigentes en una institución 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 bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. En este se valora todo lo referente a la forma en que se maneja la información tanto manual como computarizada en cuanto a la flexibilidad de los sistemas de información, su armonización con los objetivos organizacionales, la gestión documental, el archivo institucional, la calidad de la información, la calidad de la comunicación, el control de los sistemas de información y las tecnologías de información

**Seguimiento del SCI:** Incluye las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del SCI 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. En este se valoran aspectos relacionados con las actividades de seguimiento que se deben ejecutar específicamente el seguimiento continuo del SCI y la autoevaluación periódica del SCI y las acciones para el fortalecimiento del SCI.

## 5.2 POBLACION

La población a la cual se le asignó la encuesta por oficina y el número de respuestas obtenidas, se detalla en la Tabla No.1.

**Tabla No. 1, Población encuestada**

Oficina	No. de personas asignadas	No. de respuestas	No. Personas que no respondieron
Dirección	6	6	0
Registro	19	19	0
Atención Socioeconómica	18	14	4
Promoción Estudiantil	4	4	0
Orientación y Desarrollo Estudiantil	17	11	6
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>54</b>	<b>10</b>

Fuente: Sistema Audinet



## RESUMEN INFORME DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DAES

Las personas a las cuales se les asignó la evaluación y que no la respondieron de la Oficina de Atención socioeconómica son:

- Marvin Quiros Chavarria
- Carolina Mora Acosta
- Kemelyn Picado Quiroz
- Maureen Torres Garita

Las personas a las cuales se les asignó la evaluación y que no la respondieron de la Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil son:

- Magda Lorena Artavia Castrillo
- Carlos Alberto Alvarez Alvarez
- Norma Solano Calderón
- Felicia Ivette Cárdenas Aguilar
- Flor Isabel Jiménez Segura (se encuentra en el exterior)
- Juan Ortega Rojas

Estas personas, en el caso de la Oficina de Orientación y Desarrollo estudiantil, trabajan solamente un cuarto de tiempo para la universidad.

En el caso de la Oficina de Promoción Estudiantil no se pudo aplicar la herramienta a 12 funcionarios, por lo tanto solo se aplicó a la Jefatura y a las Coordinaciones y en la Oficina de Orientación y Desarrollo estudiantil a 9 funcionarios, debido a que no cuentan con correo institucional.

### **5.3 INSTRUMENTOS**

Con el fin de poder tener respuestas que permitan realizar una comparación entre la percepción de los funcionarios, las coordinaciones y las jefaturas se elaboraron diferentes cuestionarios para estas poblaciones, como también se realizaron preguntas específicas a cada una de las oficinas y de algunos programas para poder obtener información más detallada de acuerdo a las funciones de las mismas.

Teniendo en cuenta la cantidad de normas a evaluar por cada componente funcional se hizo una distribución de las preguntas, de manera que permitiera obtener más información de los componentes más amplios, como también que su aporte a la valoración final fuera mayor.

En la Tabla No. 2 se presentan los diferentes cuestionarios que fueron elaborados, la cantidad de personas a las que se les aplicó y que respondieron, como también la cantidad de preguntas y su distribución porcentual con respecto al total de acuerdo a cada componente funcional.

Los componentes con mayor número de preguntas son el de Ambiente de Control, Actividades de Control y Sistemas de Información, manteniendo una distribución muy parecida en todas las poblaciones. Se rescata que en el componente de Seguimiento del SCI se realizaron un mayor número de preguntas a las jefaturas y coordinaciones que a los funcionarios, esto básicamente por la naturaleza de este componente.

**Tabla No. 2, Distribución de preguntas por componentes en cada población**

<b>Poblaciones</b>	<b>Normas generales</b>	<b>Ambiente de control</b>	<b>Valoración del riesgo</b>	<b>Actividades de control</b>	<b>Sistemas de información</b>	<b>Seguimiento del SCI</b>	<b>Total de preguntas</b>	<b>Personas que respondieron</b>
<b>Dirección</b>								
Directora	6%	25%	11%	19%	25%	13%	63	1
Funcionarios	9%	24%	12%	21%	29%	6%	34	5
<b>Oficina de Registro</b>								
Jefatura y Coordinaciones	6%	19%	10%	26%	28%	12%	69	4
Funcionarios	8%	21%	10%	31%	26%	5%	39	15
<b>Oficina de Atención Socioeconómica</b>								
Jefatura y Coordinaciones	6%	23%	10%	25%	25%	11%	71	4
Funcionarios	8%	21%	11%	26%	29%	5%	38	10
<b>Oficina de Promoción Estudiantil</b>								
Jefatura y Coordinaciones	6%	24%	10%	23%	24%	13%	70	4
<b>Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil</b>								
Jefatura	6%	24%	10%	21%	27%	11%	70	1
Coordinación Programa de Divulgación	7%	26%	11%	16%	26%	13%	61	1
Funcionaria Programa de Divulgación	9%	25%	13%	22%	25%	6%	32	1
Coordinación Programa Orientación	6%	27%	11%	19%	25%	13%	64	1
Funcionarios Programa Orientación	9%	23%	11%	23%	29%	6%	35	5
Coordinación Programa Estudiantes Privados de Libertad	6%	25%	11%	19%	25%	13%	63	1
Coordinación Estudiantes en el Exterior	6%	25%	11%	20%	26%	12%	65	1

Fuente: PROVAGARI, 2013

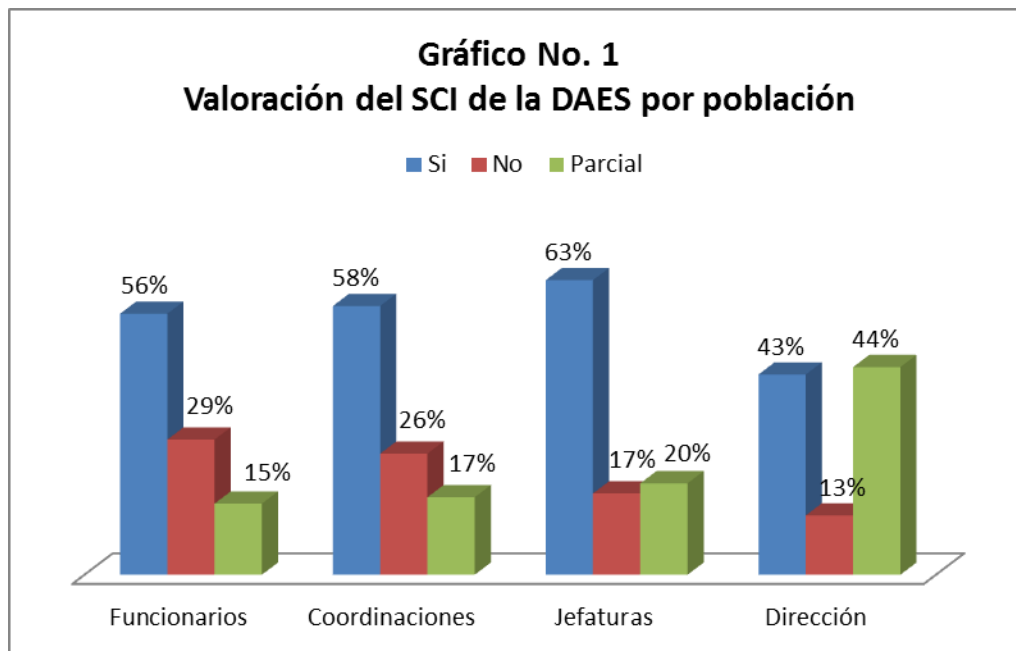
Nota: En el caso del Programa de Estudiantes con Necesidades Especiales, que pertenece a la Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil, se aplicó el mismo cuestionario que a la jefatura de esta Oficina debido a que a la fecha de la valoración esta persona tenía el recargo de esta Coordinación.

## 6 RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados generales de las respuestas obtenidas por toda la población participante y posteriormente se presentan los resultados para la Dirección y cada una de las oficinas.

### 6.1 RESULTADOS GENERALES

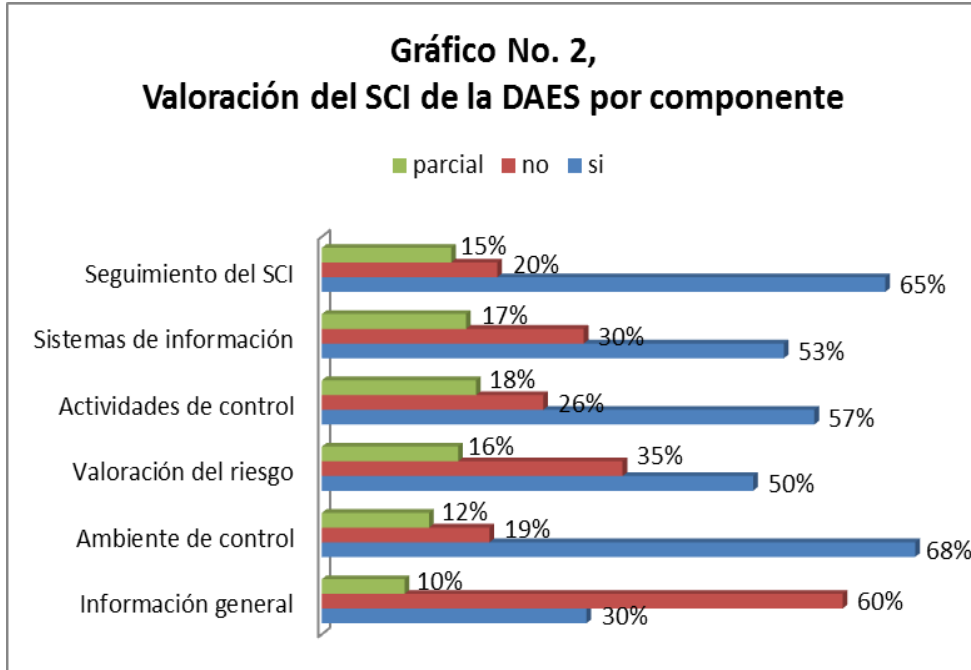
De acuerdo a los resultados generales del proceso de valoración en la DAES, Gráfico No. 1, las jefaturas tienen una percepción del SCI como satisfactorio mientras que los funcionarios, coordinaciones y Dirección lo perciben como regular, aunque la percepción de las jefaturas se encuentra casi en el límite inferior del rango de satisfactorio. Se destaca el cumplimiento parcial que percibe la Dirección con respecto a las demás poblaciones.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

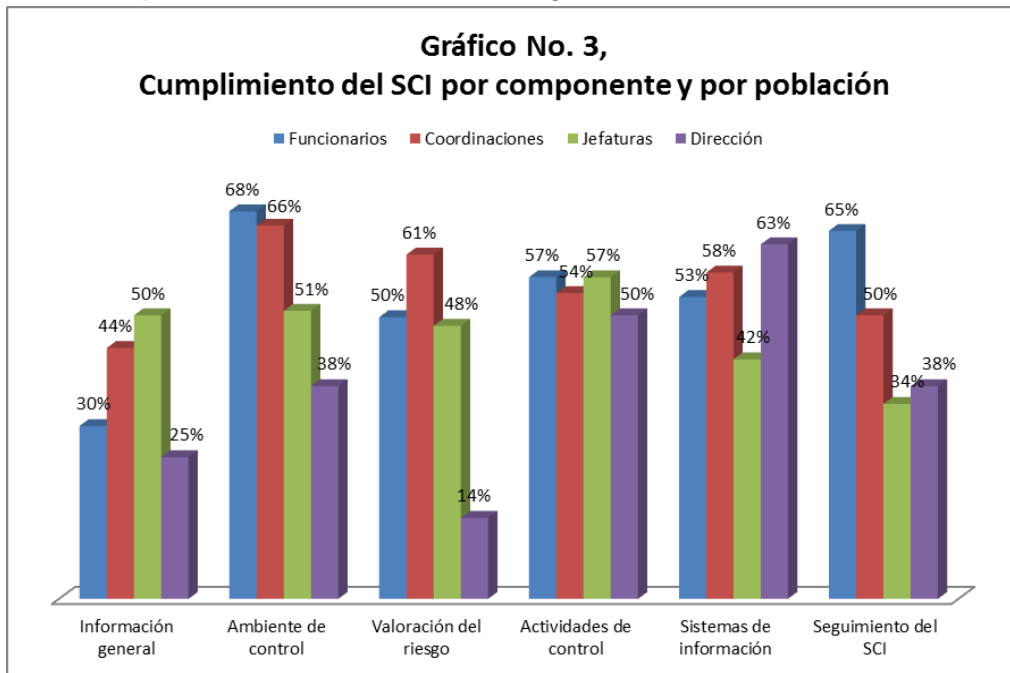
Específicamente la percepción en cada uno de los componente funcionales valorados se presenta en el Gráfico No. 2, en el cual se aprecia que los componentes de seguimiento y ambiente de control se encuentran en el rango de satisfactorio mientras los de sistemas de información, actividades de control y valoración del riesgos requieren una mayor atención, ya que se encuentran en el rango de regular.

Los aspectos valorados en el apartado de información general tienen el mas bajo nivel de cumplimiento por lo que están ubicados en el rango de poco satisfactorio.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

Para identificar el cumplimiento del SCI tanto por componente como por población se presenta el Gráfico No. 3, el cual muestra que para los funcionarios el componente que requiere mayor atención es el de valoración del riesgo seguido por el de actividades de control, mientras que para las coordinaciones es el de seguimiento seguido del de actividades de control, para las coordinaciones igualmente el de seguimiento seguido por sistemas de información y para la Dirección el de valoración del riesgo seguido por seguimiento y ambiente de control. En cuanto a los aspectos valorados en el apartado de información general todas las poblaciones lo valoran como regular.



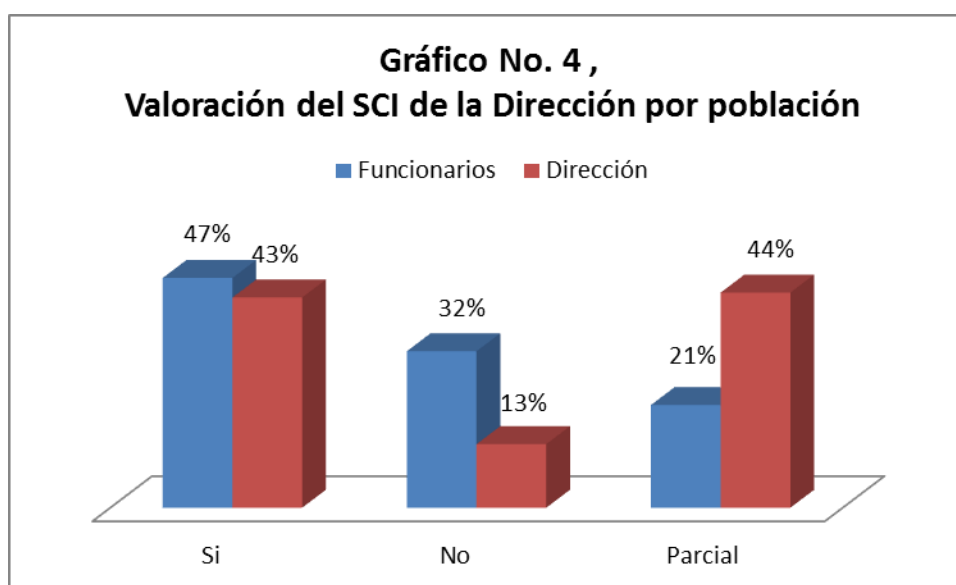
Fuente: Datos del Sistema Audinet

## 6.2 RESULTADOS ESPECÍFICOS POR OFICINA

### 6.2.1 Dirección

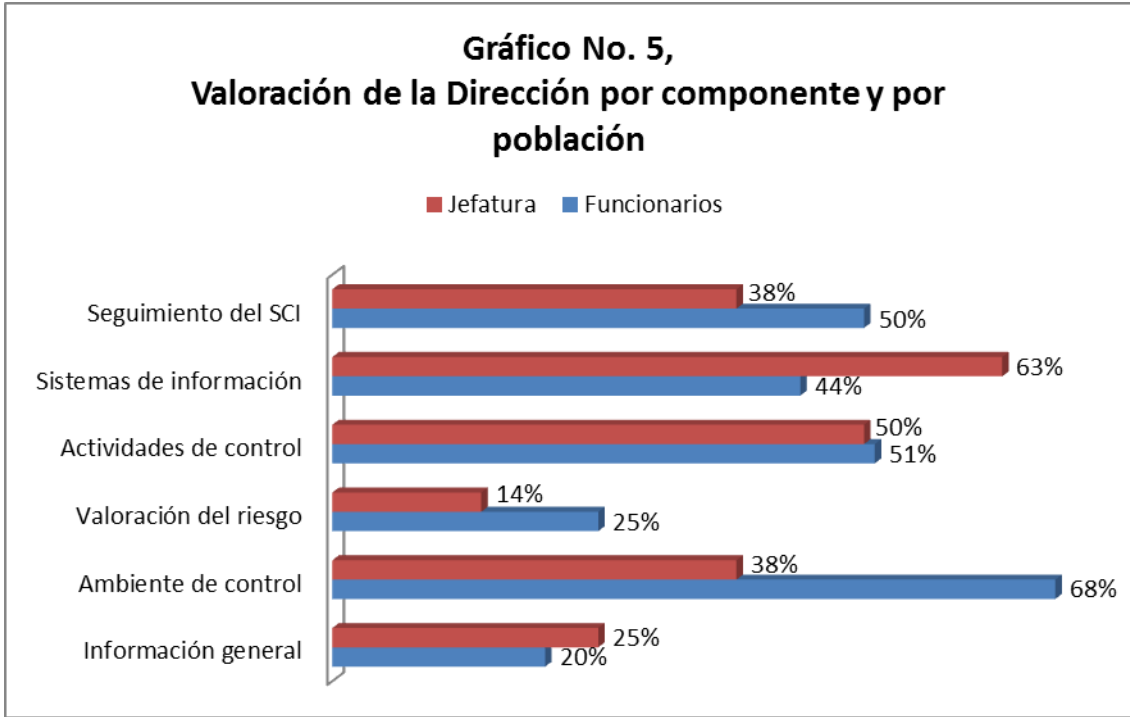
En el Gráfico No. 4 se presenta la valoración tanto de los funcionarios de la Dirección como de la Directora, ubicando el SCI en el rango de regular y destacando la poca diferencia entre el nivel de cumplimiento percibido tanto por los funcionarios como por la Directora.

Se resalta la percepción de aspectos en los que se cumple parcialmente, de acuerdo a la valoración de la Dirección.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

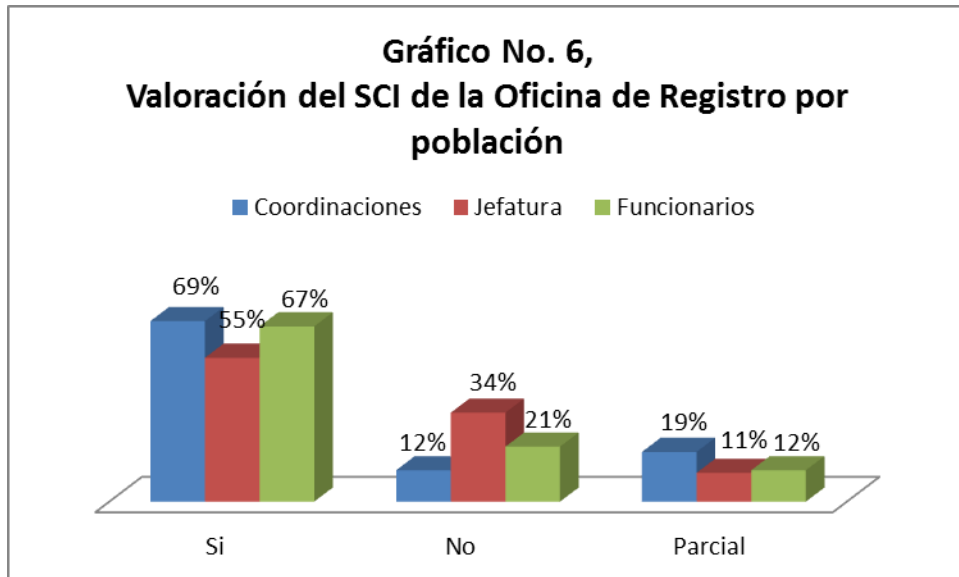
En cuanto a la valoración dada a cada uno de los componentes por el personal de la Dirección, Gráfico No. 5, se puede apreciar que el componente que requiere mayor atención es el de valoración del riesgo, adicionalmente, se presenta una gran diferencia en la percepción que tienen los funcionarios y la Directora en cuanto al ambiente de control, por lo que se debe analizar el porqué de esta situación.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

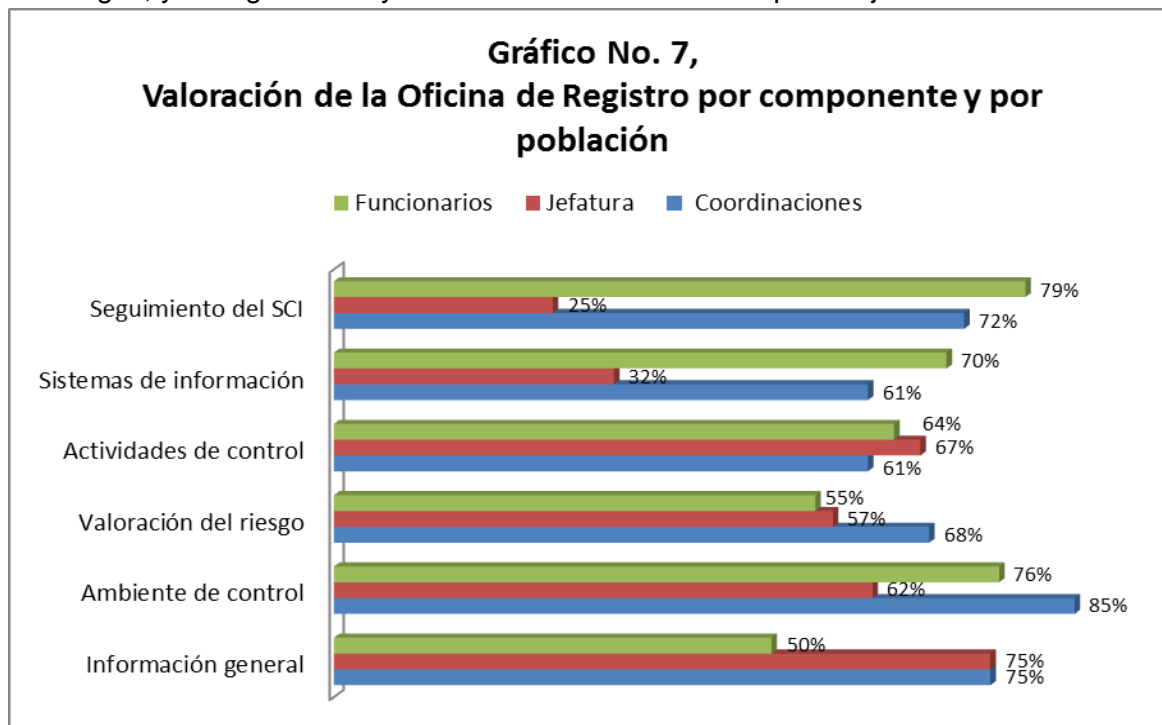
### 6.2.2 Oficina de Registro:

El Gráfico No. 6 muestra que la valoración del cumplimiento del SCI en la Oficina de Registro es percibida por las Coordinaciones y por los funcionarios como satisfactorio, sin embargo la jefatura lo percibe como regular.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

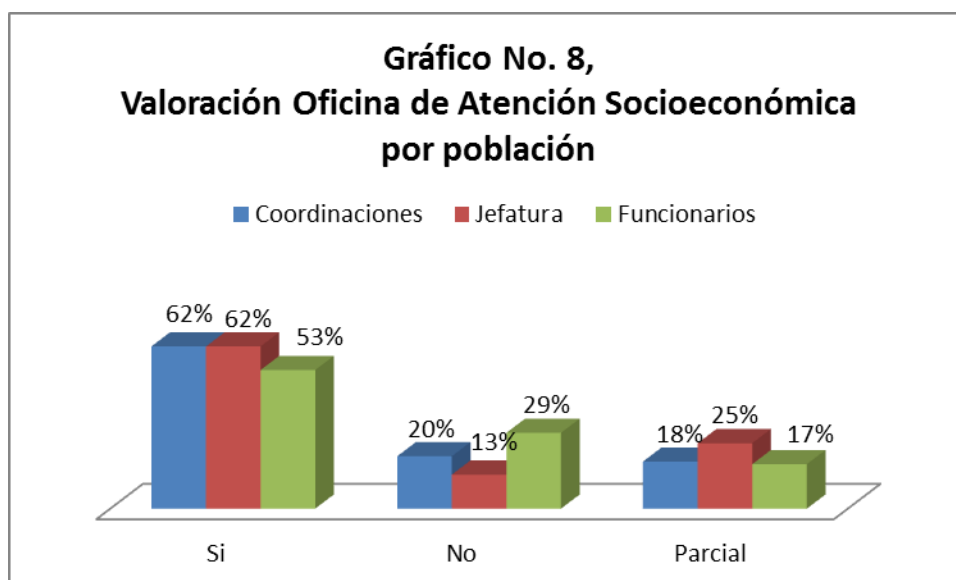
Específicamente en la valoración de cada uno de los componente en esta oficina, Gráfico No. 7, se destaca como componentes más débiles para todas las poblaciones la valoración de riesgos, y el seguimiento y los sistemas de información para la jefatura.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

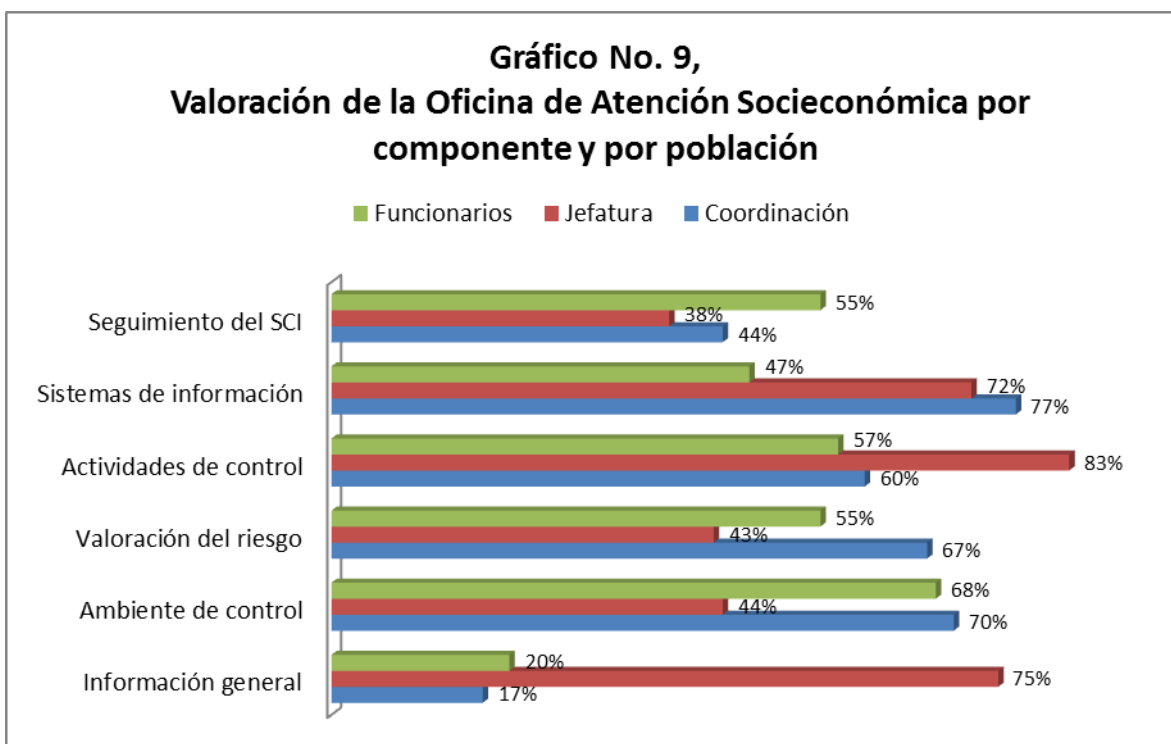
### 6.2.3 Oficina de Atención Socioeconómica:

Como se muestra en el Gráfico No. 8 tanto las coordinaciones como la jefatura son congruentes en la valoración y estas dos poblaciones perciben el estado del SCI como satisfactorio, mientras que los funcionarios lo perciben como regular.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

En cuanto a los componentes funcionales, Gráfico No. 9, en esta oficina hay una gran diferencia en la valoración dada por los funcionarios y las coordinaciones con respecto a la información general con lo percibido por la jefatura. En relación con los componentes funcionales específicamente, para la jefatura los que requieren mayor atención son el de seguimiento, valoración del riesgo y ambiente de control mientras que para los funcionarios son los dos primeros y el de sistemas de información. En el caso de las coordinaciones se resalta adicionalmente el de actividades de control.

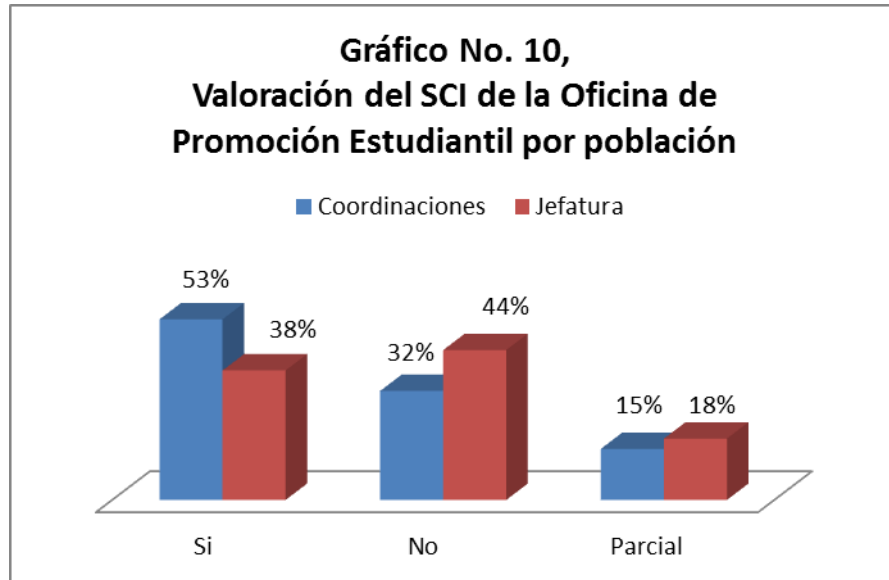


Fuente: Datos del Sistema Audinet

#### 6.2.4 Oficina de Promoción Estudiantil:

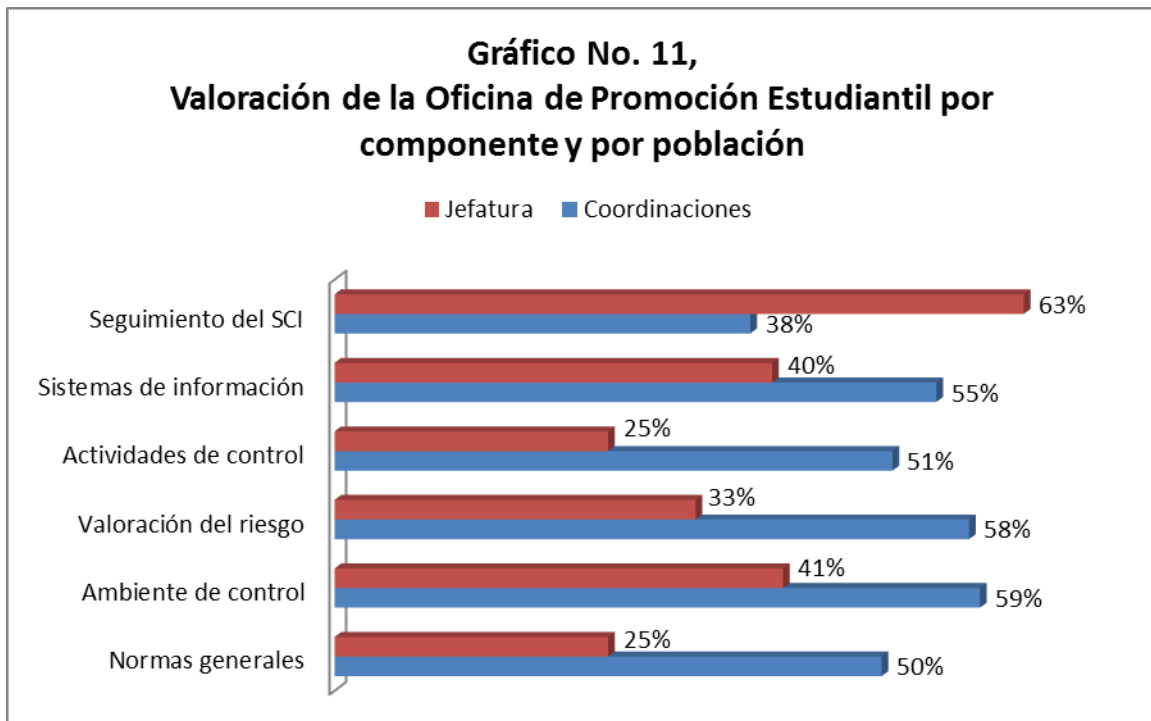
En la Oficina de Promoción Estudiantil, Gráfico No. 10, las coordinaciones consideran que el SCI está en un rango de regular, mientras que la jefatura lo valora como poco satisfactorio.





Fuente: Datos del Sistema Audinet

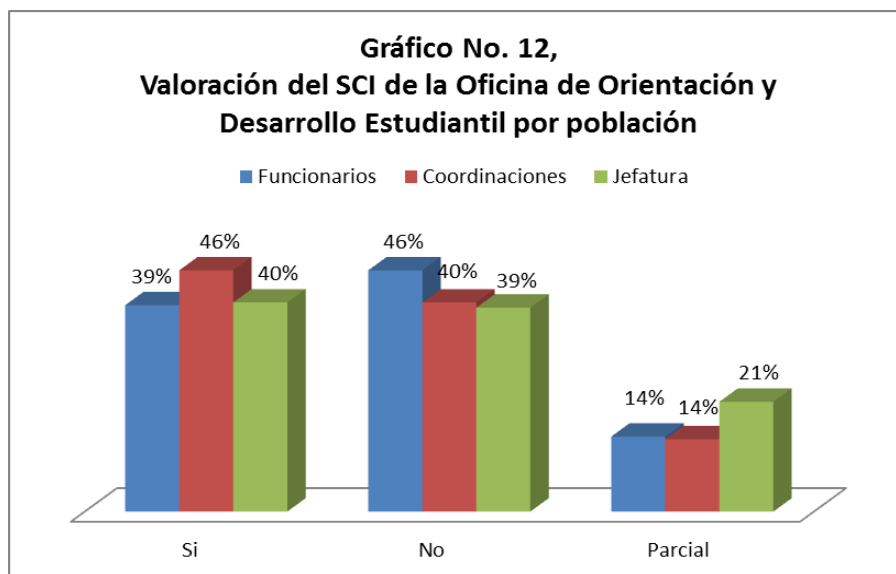
En relación con la valoración de los componentes funcionales en esta oficina, Gráfico No. 11, la jefatura indica como los componentes más débiles las actividades de control, la valoración del riesgo y el seguimiento, mientras que las coordinaciones consideran que se debe dirigir la atención hacia el seguimiento, actividades de control y sistemas de información.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

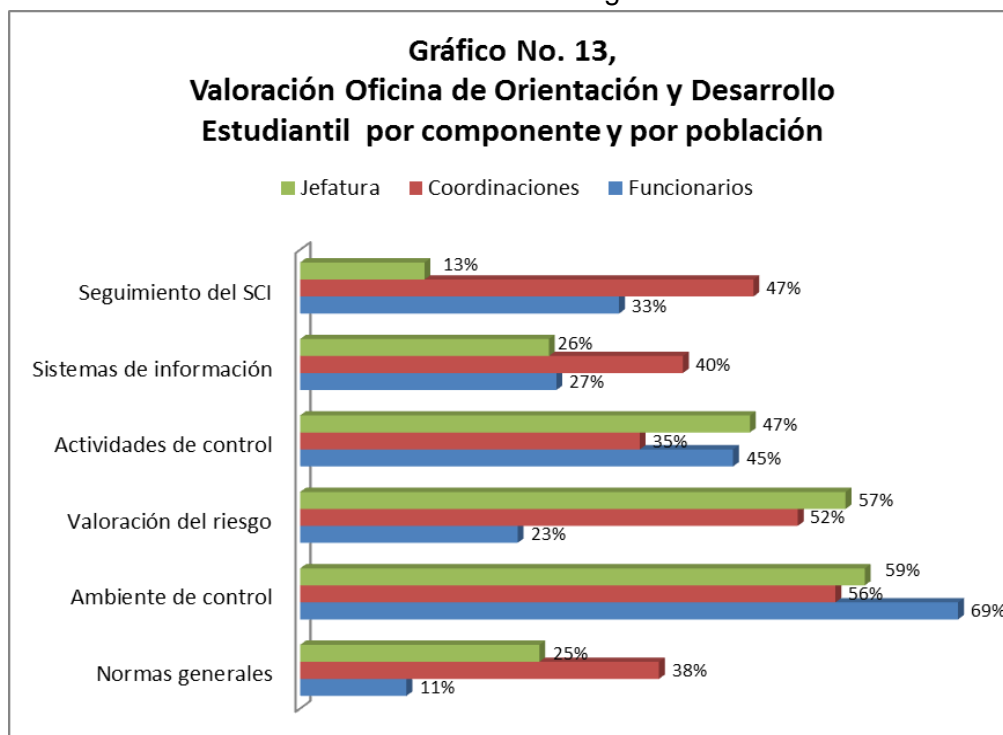
### 6.2.5 Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil:

Como lo indica el Gráfico No. 12, tanto los funcionarios como la jefatura consideran el SCI como poco satisfactorio mientras que las coordinaciones lo valora como regular.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

En la oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil, Gráfico No. 13, tanto la jefatura como las coordinaciones consideran que los componentes más débiles son el de seguimiento y sistemas de información mientras que los funcionarios incluyen dentro de las que requieren más atención lo relacionado con la valoración del riesgo.



Fuente: Datos del Sistema Audinet

## **7 ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS POR LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN EL PROCESO**

Como se describió en el apartado de metodología las personas participantes en la valoración incluyeron acciones de mejora para las preguntas contestadas como negativas o parciales, estas acciones se reunieron y organizaron por oficina y por categorías para que sean un insumo para la elaboración del plan de mejora del SCI, estas acciones se presentan en el Anexo No. 6 del Informe de Valoración.

## **8 CONCLUSIONES**

Las conclusiones se presentan divididas para su mejor comprensión, en conclusiones generales del proceso, conclusiones a nivel institucional, de las dependencias y de otras dependencias

### ***Conclusiones generales del proceso:***

Como lo demuestran los resultados generales, el SCI de DAES se encuentra en un rango de regular a satisfactorio, aunque al analizar los resultados por componente y por oficina se destaca que muchos aspectos valorados están dispersos desde el rango poco satisfactorio hasta el satisfactorio, centrandose gran cantidad de percepciones en el rango de regular, ya sea por una u otra población, lo que permite concluir que todos los componentes deben ser trabajados y requieren atención para la mejora en conjunto de todo el sistema.

Entre la limitación principal para el desarrollo de esta valoración se destaca la falta de correo institucional a todos los funcionarios, ya que al realizarse la misma por medio de la intranet institucional no fue posible abarcar toda la población de la Dirección.

De acuerdo al análisis de la información recopilada se puede indicar que algunas preguntas no se respondieron con la veracidad requerida, ya que al realizar preguntas complementarias o relacionadas no se ve coherencia en las respuestas. Para evitar este inconveniente se solicitó, como se indicó en la metodología, la descripción de las evidencias que respaldaran las respuestas positivas, pero esto no fue ejecutado por varias de las personas participantes en el proceso. Esto lleva a disminuir el nivel de confiabilidad de la información recopilada.

Algunas poblaciones respondieron varias preguntas en la opción de parcialmente, lo cual indica que no se debe comenzar la mejora desde cero si no que se requiere el seguir trabajando en esas áreas, de manera que se logre el cumplimiento de la norma valorada, en el análisis realizado solo se tomaron en cuenta las respuestas positivas, ya que estas indican un total cumplimiento de la norma.

## RESUMEN INFORME DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DAES

Aunque en los resultados generales no hay una gran brecha entre las respuestas de las jefaturas, coordinaciones y funcionarios, el hecho de que en muchas de las preguntas, ya revisándolo detalladamente, y en todas las oficinas, se encontraran diferencias entre las respuestas de estas poblaciones es un indicador de la necesidad de analizar todos los aspectos valorados y definir en donde está la causa de esas diferencias de opinión.

### ***Conclusiones a nivel institucional:***

Un grupo de preguntas realizadas se dirigen a acciones que deben ser ejecutarse a nivel institucional como son lo relacionado con la normativa, su existencia, acceso y actualización, las políticas que rigen las áreas de responsabilidad de los funcionarios (activos, viáticos, transportes, disciplinarias, entre otras) su divulgación y acceso, políticas relacionadas con la custodia de la información y los expedientes de los estudiantes, normas sobre el manejo de la información, el archivo de la misma y el manejo de la información en los sistemas. Acceso a la información requerida para la ejecución de los procesos y lo relacionado con los sistemas de información, su confiabilidad, adecuación, actualización, estas últimas acciones que son responsabilidad institucional en conjunto con la DTIC. La necesidad de contar con más personal para cubrir todas las funciones de las oficinas.

Todos estos aspectos institucionales requieren atención pronta ya que fueron valorados por varias de las poblaciones como débiles y de no cumplimiento de acuerdo a la normativa de Control Interno, puede que algunos aspectos de normativa estén desarrollados pero no se les ha divulgado adecuadamente de manera que sean del conocimiento y aplicación de todos.

### ***Conclusiones a nivel de las dependencias:***

Otro grupo de preguntas estaban relacionadas con aspectos propios de cada dependencia y de su jefatura entre ellos se rescata la responsabilidad de esta última por divulgar lo referente a la Ley de Control Interno y el envío de personal a capacitarse en el tema lo cual no se ha desarrollado en la mayoría de las oficinas valoradas.

También en este nivel de dependencia se rescata la responsabilidad de las jefaturas por la divulgación de las políticas que rigen las áreas de responsabilidad de los funcionarios las cuales no son debidamente conocidas por todos. En todas las oficinas se rescata las estrategias internas para asegurar la coordinación necesaria con otras instancias que intervienen en sus procesos y la buena articulación con las demás oficinas de la Dirección, mas no existe una adecuada vinculación con la Vicerrectoría Ejecutiva.

Un aspecto relevante para el buen funcionamiento de una oficina es una comunicación clara y asertiva y para ello se requiere una definición de líneas de mando y comunicación formal y

## RESUMEN INFORME DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DAES

aplicada por todos, en algunas de las oficinas de la DAES este aspecto no es claro para todos.

Para una adecuada planificación de las oficinas de manera que se logren alinear los proyectos de las dependencias con el plan de desarrollo y el plan estratégico se debe participar del proceso de planificación a todo el personal, lo cual no se lleva a cabo con el personal de todas las oficinas de la DAES y esto se demuestra por el poco conocimiento que tienen los funcionarios del plan estratégico de la Dirección. También para una buena planificación es indispensable la evaluación del plan estratégico que ya se ha ejecutado y el seguimiento a los indicadores de los factores clave de éxito, acciones que no se han desarrollado.

Otro aspecto propio de cada dependencia, y que no ha sido trabajado en ninguna de ellas es la identificación y evaluación de los riesgos, la cual se debe realizar con la asesoría de PROVAGARI.

Por otro lado, la elaboración, actualización y divulgación de los procedimientos propios de cada oficina es una labor que en algunas oficinas esta adelantado y en otras no se ha iniciado, este trabajo se realiza con el apoyo del CPPI.

Otros aspectos propios de control de las oficinas que tienen que ver con la designación de los encargados de autorizar y aprobar las operaciones, la regulación de los documentos y su numeración, la regulación de lo relativo a la custodia, acceso y archivo de los documentos, son aspectos que se han trabajado en algunas oficinas pero en otras no.

El diseño, evaluación y mejoramiento de las medidas de control y la participación de los funcionarios en la mejora de las mismas debe ser una labor liderada por las jefaturas y que se debe fortalecer en las oficinas de la DAES.

El cumplimiento de tiempos de entrega de información y de servicios se destaca como un aspecto de total cumplimiento en todas las oficinas, pero esto debe complementarse con evaluaciones de la calidad de los procesos y servicios que no se han ejecutado y que se pueden ejecutar con la asesoría del CIEI.

Las medidas de control, específicas para algunas oficinas, como la de Atención Socioeconómica en lo relacionado con las becas, se manejan de manera exitosa. Sin embargo, en otros aspectos como la supervisión de las labores debe ser fortalecida en toda las oficinas.

En el caso de la oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil se requieren revisiones de los controles para el trasiego de la información de los estudiantes especiales, sin embargo las vinculaciones con las instancias que se requieren y la adaptación del material es la adecuada.

## RESUMEN INFORME DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DAES

Mecanismos para quejas y denuncias de los usuarios y para informar cuando se detectan deficiencias no hay sido claramente establecidos y divulgados por las jefaturas de las oficinas de DAES.

Finalmente, a nivel de las dependencias, no se han realizado autoevaluaciones del SCI las cuales se pueden ejecutar con asesoría de PROVAGARI para generar un plan de mejora e incluir en el POA las acciones pertinentes para fortalecer el SCI de la oficina.

### ***Conclusiones a nivel de otras dependencias:***

Otro grupo de preguntas van dirigidas a acciones que son responsabilidad de otras oficinas, como son: la divulgación por parte de PROVAGARI de la existencia de la Comisión de Control Interno. Por parte de la oficina de Recursos Humanos la formalización de las responsabilidades, deberes, competencias y funciones de los funcionarios, acción que debe ser ejecutada de acuerdo a las necesidades de DAES.

La coordinación de las jefaturas de la Dirección con la oficina de Recursos Humanos para la divulgación y aplicación de políticas y prácticas de gestión del recurso humano en cuanto a reclutamiento, selección, contratación, evaluaciones de desempeño, acciones disciplinarias, disfrute de vacaciones. Todas estas acciones que deben ser fortalecidas por las oficinas responsables.

Otro aspecto tiene que ver con la participación de las jefaturas en la planificación de la institución, lo cual es responsabilidad de VIPLAN su inclusión en este proceso y que fue valorado satisfactoriamente por los participantes del proceso.

En el caso de la oficina de registro, esta se ve afectada por el incumplimiento de las fechas estipuladas para la matrícula causando esto problema en el control de las actividades de esta oficina, siendo esta labor responsabilidad de las Escuelas.

En el caso de la oficina de Promoción Estudiantil también se resalta la poca asesoría que se recibe para la realización de trámites administrativos que implican adicionalmente aspectos legales, por lo que es indispensable lograr una adecuada vinculación con las dependencia especialistas en los diferentes temas para el logro exitoso de los objetivos de esta oficina.

## **9 RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones se plantean de acuerdo a los responsables de su ejecución:

### ***Dirección y Oficinas de DAES***

En este informe, en los anexos, se presentan todas las preguntas realizadas y las respuestas dadas, en porcentaje, por lo que se recomienda analizar las mismas de manera que se pueda detectar el porqué de las diferencias de valoración entre las poblaciones,

## RESUMEN INFORME DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DAES

como la veracidad de algunas respuestas y su afectación a los objetivos comunes de la oficina.

Teniendo como base las acciones de mejora suministrada por todos los participantes del proceso de valoración, las cuales se presentan organizadas por categorías en los anexos del informe, revisarlas, complementarlas con más acciones generadas a partir del análisis sugerido en el punto anterior y elaborar un plan de mejora que incluya acción a ejecutar, responsable de su ejecución, fecha de finalización y en el caso de ser necesario las oficinas relacionadas para su ejecución.

Ejecutar el plan de mejora de acuerdo a la programación y planificación realizada en el mismo y darle el adecuado seguimiento a la ejecución del mismo de manera que cuando PROVAGARI realice el seguimiento al mismo este se esté ejecutando exitosamente.

Realizar autoevaluaciones periódicas del SCI de manera que se puedan identificar deficiencias del mismo e implementar acciones de mejora para su fortalecimiento y por ende para el aporte que hace el mismo al logro de los objetivos de la DAES.

Inculcar el compromiso de todos los funcionarios en el desarrollo de estas valoraciones, de manera que en los siguientes procesos de este tipo se obtenga un 100% de respuestas completamente veraces y de acuerdo a la realidad de la oficina.

Desarrollar actividades relacionadas con la implementación de las normas de control interno y su Ley de manera que se vaya generando una cultura de autocontrol en la DAES.

### **PROVAGARI**

Dar seguimiento a la elaboración y posterior ejecución del plan de acción generado a partir de este informe.

Realizar otro proceso de valoración de la gestión administrativa después de un periodo prudente para corroborar el fortalecimiento del SCI.

### **CONRE**

Aprobar un acuerdo que respalde las recomendaciones de este informe en cuanto a la elaboración y ejecución del plan de mejora de la DAES y de las acciones a ejecutar por otras oficinas relacionadas con los procesos valorados y que deben ser fortalecidos.

## **10 BIBLIOGRAFIA**

La Gaceta 169 (2002). *Ley 8292. Ley General de Control Interno*. Asamblea Legislativa: San José.

La Gaceta 26 (2009). *Normas de Control Interno para el Sector Público*. Contraloría General de la República: San José.