



# **Dirección de Planificación Universitaria Área de Control Interno**

## **Compendio Institucional de Planes de Mejora 2021**

**DPU-08-2021  
Enero, 2021**

## **Tabla de contenido**

Introducción	1
Metodología	2
Objetivo	2
Procedimiento	2
Compendio Institucional de Planes de Mejora	4
Recomendación	10
Plan de Mejora 2021- Administración Universitaria	11
Plan de Mejora 2021 - Sede de Atenas	21
Plan de Mejora 2021 - Sede Central	23
Plan de Mejora 2021 - Sede de Guanacaste	25
Plan de Mejora 2021 - Sede del Pacífico	27
Plan de Mejora 2021 - Sede de San Carlos	29

## **Introducción**

La Ley General de Control Interno, No. 8292, ha dispuesto la referencia legal básica para la comprensión uniforme de esta temática en el ámbito del Sector Público, de igual manera las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General de la República, integran el marco fundamental para el accionar de las instituciones públicas, promoviendo un mejoramiento de la gestión institucional, mediante un uso eficiente de los fondos públicos, en un contexto de mayor transparencia, rendición de cuentas y atención a la ciudadanía.

La mencionada ley asigna al jerarca y titulares subordinados la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema, asimismo, todas las personas funcionarias son responsables de su correspondiente funcionamiento, por tanto, es necesario dar seguimiento al estado de los componentes en las distintas instancias, evidenciando las debilidades que puedan existir para tomar las acciones de mejora necesarias.

El artículo 7 de la Ley No. 8292, establece la obligatoriedad de disponer de un Sistema de Control Interno, aplicable, completo, razonable, integrado y congruente, además, que coadyuve al cumplimiento de los propósitos asignados al jerarca y los titulares subordinados desde cada ámbito de acción.

El mandato anterior es el que fundamenta la Autoevaluación de Control Interno en la Institución, la cual desarrolla cada una de sus etapas, que van desde la formulación del diagnóstico hasta la verificación del cumplimiento de planes de mejora en las dependencias y áreas.

**Aprobado por el Consejo Universitario mediante Acuerdo No.2-6-2021, Acta No.06-2021, Sesión Extraordinaria No.06-2021, celebrada el 04 de marzo del 2021.**

## Metodología

La metodología aplicada para la elaboración del Compendio de Planes de Mejora 2021, fue la establecida en la Estrategia Metodológica, misma que fue aprobada por los miembros del Consejo Universitario, mediante el Acuerdo No.11-26-2020, de la Sesión Ordinaria No.26-2020, celebrada el 12 de noviembre del 2020, Acta No.26-2020.

## Objetivo

Fortalecer el componente funcional de “Actividades de Control” mediante el desarrollo de planes de mejora que contribuyan a un mejoramiento continuo de la gestión de las instancias de la Universidad para el aseguramiento razonable de los objetivos institucionales.

## Procedimiento

En una primera etapa se aplicó el diagnóstico, utilizando la herramienta facilitada por el Área de Control interno mediante el formulario de Google Forms, con el fin de determinar las posibles mejoras en conjunto de las instancias pertenecientes a la Administración Universitaria y las sedes, considerando los criterios establecidos en la Estrategia Metodológica.

Las personas titulares subordinadas y su equipo de trabajo debían formular 5 propuestas de mejora vinculadas a procesos, proyectos, objetivos estratégicos (PIDE), funciones relacionadas y prioridades a nivel institucional y de forma conjunta con otra u otras instancias que conforman la Administración Universitaria y en el caso de las sedes, con las dependencias y áreas que la constituyen. De las propuestas realizadas, las instancias de la Administración Universitaria debían seleccionar al menos una y en el caso de las sedes debían trabajar tres mejoras como mínimo, según lo establecido en la Estrategia Metodológica 2021.

El componente funcional a trabajar en el proceso de Autoevaluación de Control Interno del 2021 es Actividades de Control, por tanto, las propuestas de mejora deben estar asociada a los atributos que la conforman, los cuales se conceptualizan a continuación:

- **Características de las actividades de control:** Las actividades de control deben reunir las siguientes características: a) Integración a la gestión b) Respuesta a riesgos c) Contribución al logro de los objetivos a un costo razonable (costo-beneficio) d) Viabilidad técnica y jurídica e) Documentación en manuales de procedimientos, descripciones de puestos u otros documentos similares f) Divulgación entre los funcionarios que deben aplicar las actividades de control en el desempeño de sus cargos.
- **Alcance de las actividades de control:** Las actividades de control deben cubrir todos los ámbitos de la gestión institucional y contribuir al logro de los objetivos del sistema de control interno.
- **Formalidad de las actividades de control:** Los requisitos de las actividades de control incluyen su documentación y comunicación, para lo cual se tiene como condición previa que sean oficializadas mediante su aprobación por las autoridades institucionales competentes.

- **Aplicación de las actividades de Control:** Las actividades de control deben estar integradas a los procesos institucionales, y su aplicación convertirse en una práctica normal, casi cultural, por parte de los funcionarios de la institución.

La segunda fase consistió en la elaboración de los planes de mejora, bajo la dirección de las personas titulares subordinadas que se vincularon y de los decanos en el caso de las sedes, considerando el resultado del diagnóstico, las cuales, van a estar respaldadas por un grupo de acciones; asimismo, los documentos probatorios realizan la función de evidenciar el cumplimiento de las actividades y son el cimiento para completar la autoevaluación y verificación respectiva.

En la formulación del Plan de Mejora las acciones planteadas están relacionadas directamente con la mejora y deben solventar las oportunidades de gestión, así como, establecer en qué plazo se efectuarán las mismas y quien será la o el funcionario responsable por cada acción.

La tercera y cuarta etapa se derivan del reporte de cumplimiento de los planes de mejoras que realiza las instancias vinculadas, donde se emite la autoevaluación de lo alcanzado. Por último, el Área de Control Interno efectúa la verificación de las evidencias para corroborar lo realizado.

## Compendio Institucional de Planes de Mejora

El Compendio de Planes de Mejora, reúne las diferentes propuestas desarrolladas por las personas titulares subordinadas y sus equipos, procurando el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Universidad, logrando para este año, integrar a las instancias para que trabajaran en forma conjunta en mejoras de carácter institucional, lo que viene a reforzar el papel que cumple el Control Interno en la Institución.

La Universidad en su totalidad, definió 33 mejoras en los Planes de Mejoras a desarrollar durante el 2021, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla N°1. Mejoras e instancias vinculadas por campo estratégico**

Campo estratégico	Mejora a trabajar	Instancias involucradas
Administrativo-AU	Establecer acciones integrales entre las Direcciones de Planificación Universitaria, Gestión de Desarrollo Humano y la Dirección General de Administración Universitaria para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el informe DFOE-SOC-IF-00009-2020 de la Contraloría General de la República (CGR).	Dirección General de Administración Universitaria, Dirección de Gestión de Desarrollo Humano y Dirección de Planificación Universitaria.
Administrativo-AU	Procedimiento de donaciones y producción.	Dirección General de Administración Universitaria y Dirección de Control de Bienes e Inventarios.
Administrativo-AU	Elaborar una metodología para la inclusión de criterios ambientales en las compras públicas que realiza la UTN.	Dirección de Proveeduría institucional y Centro de Estudios sobre Desarrollo Sostenible (llamado anteriormente PROGADS).
Administrativo-AU	Normalizar la producción de la serie documental Expedientes de contratación administrativas.	Dirección de Proveeduría institucional y Archivo Institucional.
Administrativo-AU	Elaborar una propuesta integral para el tratamiento del Hostigamiento y Acoso Sexual en la población estudiantil de la UTN.	Dirección General de Asuntos Jurídicos.
Administrativo-AU	Revisión y actualización de tablas para el establecimiento de costos para precios finales de libros y publicaciones con sello Editorial UTN.	Editorial Universitaria y Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa.
Administrativo-SA	Retomar la presencialidad de los cursos prácticos y laboratorios a través de la implementación de los protocolos universitarios (Debido a la mediación pedagógica).	Decanato, Área de Docencia, Área de Extensión y Acción Social, Área de Gestión Administrativa, Área de Investigación y Transferencia, Área de Vida Estudiantil, Área de Producción y Gestión Empresarial.
Administrativo-SC	Desarrollar un protocolo para la operación del Call Center que apoye los procesos sustantivos de la Sede Central.	Mercadeo y Comunicación, Área de Ciencias Administrativas, Área de Artes y Humanidades, Área de Tecnologías.
Administrativo-SC	Diseñar procedimientos de implementación de los protocolos institucionales para el retorno a la presencialidad.	Dirección Administrativa, Dirección de Vida Estudiantil y Dirección de Investigación.

Administrativo-SG	Formular y ejecutar un plan de capacitación para el manejo de plataformas de comunicación digital, que permita al personal de la sede Guanacaste el aprovechamiento continuo de los recursos digitales para el desempeño de sus labores.	Decanato, Área de Docencia, Área de Extensión y Acción Social, Área de Gestión Administrativa, Área de Investigación y Transferencia, Mercadeo y Comunicación, Área de Vida Estudiantil, Área de Producción y Gestión Empresarial.
Administrativo-SP	Desarrollar una estrategia de mercadeo de la Sede, para el proceso de atracción 2022.	Decanato, Mercadeo y Comunicación.
Administrativo-SP	Elaborar un diagnóstico que permita determinar las necesidades de investigación en el Cantón Central de Puntarenas.	Área de Docencia, Área de Extensión y Acción Social, Área de Investigación y Transferencia.
Administrativo-SSC	Desarrollar un Plan de Gestión Ambiental en la Sede de San Carlos.	Decanato, Área de Docencia, Área de Gestión Administrativa, Mercadeo y Comunicación, Área de Vida Estudiantil.
Administrativo-SSC	Realizar una estrategia de mejora del clima organizacional en la Sede.	Decanato, Área de Docencia, Área de Extensión y Acción Social, Área de Gestión Administrativa, Área de Investigación y Transferencia, Mercadeo y Comunicación, Área de Vida Estudiantil.
Servicios Estudiantiles-AU	Tablero (dashboard) de información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	Vicerrectoría de Vida Estudiantil y la Dirección de Gestión de Tecnologías de la información.
Servicios Estudiantiles-AU	Capacitar a la población estudiantil sobre la normativa institucional que les compete.	Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Defensoría Estudiantil.
Servicios Estudiantiles-AU	Normar lo relacionado con el manejo de pólizas estudiantiles de grupos de representación de la UTN.	Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Dirección de Gestión Financiera.
Servicios Estudiantiles-AU	Automatización del proceso de Admisión.	Dirección de Registro Universitario y Dirección de Gestión de Tecnología de la Información.
Servicios Estudiantiles-AU	Implementar una herramienta digital para la solicitud, control y seguimiento de las publicaciones que se gestionan para el sitio web, redes sociales y Avisos UTN.	Dirección de Registro Universitario y Oficina de Comunicación y Mercadeo (llamado anteriormente Dirección de Comunicación Institucional)
Servicios Estudiantiles-SG	Realizar una medición anual de la calidad de los servicios estudiantiles que se brinda en la Sede.	Decanato, Área de Docencia, Área de Gestión Administrativa, Área de Vida Estudiantil.
Docencia-AU	Revisión y actualización de políticas, procedimientos, directrices y lineamientos.	Vicerrectoría de Docencia, Departamento de Evaluación Académica, Departamento de Gestión y Evaluación Curricular, Programa de Idiomas para el Trabajo, Programa de Integración y Articulación Educativa, Programa Éxito Académico, Programa Institucional de Formación Humanística y Dirección de Registro Universitario.
Docencia-SA	Maximizar la eficiencia en las unidades académicas del área de Producción y Gestión Empresarial en la Sede de Atenas.	Decanato, Área de Docencia, Área de Extensión y Acción Social, Área de Investigación y Transferencia, Área de Producción y Gestión Empresarial.

Docencia-SC	Estandarizar los Registros de los Drive para el control de las evidencias de los académicos de la Sede Central.	Dirección de Docencia, Área de Ingenierías, Dirección de Extensión y Acción Social.
Docencia-SG	Desarrollar procesos de capacitación, en temática de desarrollo de investigación, dirigida a profesores de las carreras, que mejore las capacidades de investigación y producción académica.	Decanato, Área de Docencia, Área de Investigación y Transferencia.
Docencia-SP	Desarrollar una estrategia que permita minimizar las causas de la deserción ante los efectos de la pandemia.	Decanato, Área de Docencia, Área de Gestión Administrativa, Área de Vida Estudiantil.
Docencia-SSC	Desarrollar un plan de vinculación con el sector productivo de la Región Huetar Norte.	Decanato, Área de Docencia, Área de Extensión y Acción Social, Área de Investigación y Transferencia, Mercadeo y Comunicación.
Investigación-AU	Validación del glosario del OEES para ser usado con fines institucionales.	Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior y Dirección de Planificación Universitaria.
Investigación-AU	Mejorar la gestión relativa al proceso de los Trabajos Finales de Graduación.	Vicerrectoría de Investigación y Transferencia.
Investigación -AU	Armonizar el proceso de formulación, presentación y aprobación de proyectos de investigación 2021-2022 con el PAO.	Vicerrectoría de Investigación y Transferencia.
Investigación-SA	Fortalecer proyectos de investigación en las áreas estratégicas de la Sede.	Decanato, Área de Docencia, Área de Extensión y Acción Social y Área de Investigación y Transferencia.
Extensión y Acción Social-AU	Crear una estrategia de mercadeo y comunicación interna y externa para la oferta de extensión y acción social.	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social y Oficina de Comunicación y Mercadeo (llamados anteriormente Dirección de Comunicación Institucional y Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas ).
Extensión y Acción Social-AU	Establecer una estrategia para la consecución de alianzas estratégicas con instituciones certificadoras o que ofrecen programas complementarios de interés para la oferta de servicios del CECAPRO.	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social y Centro de Calidad y Productividad.
Consejo Universitario	Seguimiento de Acuerdos.	Rectoría y Secretaría del Consejo Universitario.

**Fuente:** Compendio planes de mejora 2021 Institucional, Área de Control Interno.

La metodología aplicada para el 2021, logró integrar instancias de la Administración Universitaria, así como, las dependencias y áreas de las sedes, con la finalidad de trabajar mejoras conjuntas, en aras de procurar acciones y cambios sustantivos, que coadyuven a la mejora continua de los procesos, en beneficio de la comunidad universitaria.

### **Campo estratégico administrativo**

El campo estratégico administrativo, alcanzó la mayor cantidad de mejoras, con un total de 14, entre los aspectos a resolver está, establecer acciones integrales entre las Direcciones de Planificación Universitaria, Gestión de Desarrollo Humano y la Dirección General de Administración Universitaria para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el informe DFOE-SOC-IF-00009-2020 que emitió la Contraloría General de la República sobre riesgos al proceso de Reclutamiento y Selección. Además, la Dirección de Control de Bienes e Inventarios confeccionará un procedimiento de donaciones y producción en coordinación con la Dirección General de Administración Universitaria.

El Centro de Estudios sobre Desarrollo Sostenible (antiguo PROGADS) trabajará en una metodología para la inclusión de criterios ambientales en las compras que realiza la Universidad junto con la Dirección de Proveeduría Institucional, asimismo, está última con Archivo institucional, normalizaran la producción de la serie documental de expedientes de contratación administrativas.

La Editorial Universitaria y el Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa, trabajarán en la revisión y actualización de tablas para el establecimiento de costos para precios finales de libros y publicaciones con sello Editorial UTN.

La Dirección General de Asuntos Jurídicos, no se vinculó con ninguna otra instancia, por lo que trabajará en forma independiente en la elaboración de una propuesta integral para el tratamiento del Hostigamiento y Acoso Sexual en la población estudiantil de la UTN.

En cuanto a retomar la presencialidad de los cursos prácticos y laboratorios a través de la implementación de los protocolos universitarios, pretende fortalecer las medidas sanitarias para reducir la probabilidad de contagios e impartir estas prácticas requeridas en la Sede de Atenas y Central.

La Sede Central propone desarrollar un protocolo para la operación del Call Center que apoye sus procesos sustantivos, esta mejora tiene como objetivo, estandarizar mediante un diagnóstico las principales consultas que se realizan a través del centro de llamadas y elaborar herramientas que faciliten atención de la comunidad estudiantil.

Respecto a la formulación y ejecución de un plan de capacitación para el manejo de plataformas de comunicación digital, esta mejora procura un mejor manejo y aprovechamiento de las herramientas existentes para cumplir con las labores de cada uno de los funcionarios de una manera eficiente y eficaz en la Sede de Guanacaste.

La Sede del Pacífico desarrollará una estrategia de mercadeo, para el proceso de atracción 2022, esta mejora tiene como objetivo, fortalecer la atracción de las y los estudiantes mediante una campaña informativa y sistematizar los resultados de la misma.

La propuesta relacionada con la elaborar un diagnóstico que permita determinar las necesidades de investigación en el cantón central de Puntarenas, pretende diseñar y aplicar

un instrumento que encamine hacia donde deben enfocarse los esfuerzos en las futuras investigaciones a ejecutar.

En cuanto a desarrollar un Plan de Gestión Ambiental en la Sede de San Carlos, esta mejora tiene como objetivo, fortalecer el Eco Campus en materia ambiental con acciones enfocadas hacia el manejo integral del medio ambiente, con miras a generar un desarrollo sostenible.

Asimismo, la Sede San Carlos propone desarrollar una estrategia para mejorar el clima organizacional, misma que pretende aumentar el rendimiento de las y los funcionarios, además, incrementar el sentido de pertenencia y vinculación con la Universidad.

### **Campo estratégico servicios estudiantiles**

Las instancias que conforman el campo estratégico de servicios estudiantiles, plantearon un total de seis mejoras a desarrollar, de las cuales, la Vicerrectoría de Vida Estudiantil (VVE) en conjunto con la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información (DGTI) trabajarán en la implementación de herramientas tecnológicas, tal es el caso de la creación de un tablero (dashboard) de información de Becas y Beneficios Estudiantiles; asimismo, la DGTI en conjunto con la Dirección de Registro Universitario automatizará el proceso de admisión e implementará una herramienta digital para la solicitud, control y seguimiento de las publicaciones que se gestionan para el sitio web, redes sociales y Avisos UTN con las mencionadas instancias en coordinación con la Oficina de Comunicación y Mercadeo. La VVE coordinará con la Dirección de Gestión Financiera el fortalecimiento de la normativa relacionada con el manejo de pólizas estudiantiles de grupos de representación de la UTN y con la Defensoría Estudiantil, capacitaciones dirigidas a la población estudiantil acerca de la normativa institucional.

Además, la Sede Guanacaste realizará una medición anual de la calidad de los servicios estudiantiles que se brindan, esta mejora tiene como objetivo, valorar la satisfacción de los servicios que se ofrecen y con base en los resultados, mejorar sus índices.

### **Campo estratégico Docencia**

El campo estratégico de Docencia propuso trabajar 6 mejoras, en el caso de la Administración Universitaria, la Vicerrectoría de Docencia en conjunto con todas sus instancias adscritas, harán una revisión y actualización de políticas, procedimientos, directrices y lineamientos.

Respecto a maximizar la eficiencia en las unidades académicas del área de Producción y Gestión Empresarial en la Sede de Atenas, esta mejora procura implementar programas para el manejo de hato, sensibilizar a la comunidad universitaria sobre las acciones que realizan, así como, un rediseño de las áreas de pastoreo y el establecimiento de cercas eléctricas.

La Sede Central propone estandarizar los registros de los drive para el control de evidencias de las personas académicas, esta mejora procura una mejor integración de los documentos que deben incluir cada una de las unidades académicas, lo que permite tener una guía de actuación y una pauta que facilitará la gestión de las actividades promoviendo un uso eficiente de recursos.

La propuesta relacionada con desarrollar procesos de capacitación, en temática de desarrollo de investigación, dirigida a profesores de las carreras, que mejore las capacidades de investigación y producción académica, lo que pretende aumentar las publicaciones e investigaciones en la Sede de Guanacaste.

La Sede del Pacífico desarrollará una estrategia que permita minimizar las causas de la deserción ante los efectos de la pandemia, esta mejora procura una mejor identificación de las necesidades de la población estudiantil, además, de una serie de actividades que apoyen al estudiantado con la intención de brindarles un acompañamiento más cercano a sus diversas necesidades.

Respecto a la vinculación entre la Sede de San Carlos con el sector productivo de la región Huetar Norte, esta mejora es importante, ya que procura una mejor integración con las necesidades de la población estudiantil y las organizaciones.

### **Campo estratégico investigación**

En el campo estratégico de Investigación, las instancias plantearon cuatro mejoras. El Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior junto con la Dirección de Planificación Universitaria, validarán un glosario para ser usado con fines institucionales. Las otras dos propuestas son de la Vicerrectoría de Investigación y transferencia, quienes no se vincularon con ninguna otra instancia, proponiendo mejorar lo relativo al proceso de los Trabajos Finales de Graduación y armonizar el proceso de formulación, presentación y aprobación de proyectos de investigación 2021-2022 con el PAO.

Además, la Sede Atenas sugiere fortalecer proyectos de investigación en las áreas estratégicas de la sede, procurando establecer los conceptos y elementos metodológicos mediante talleres con docentes e investigadores y asimismo la medición de los resultados de las investigaciones.

### **Campo estratégico extensión y acción social**

En este campo estratégico se definieron 2 mejoras, de las cuales, la Vicerrectoría de Extensión y Acción Social (VEAS) en forma conjunta con la Oficina de Comunicación y Mercadeo, (antigua Dirección de Comunicación institucional y la Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas) creará una estrategia de mercadeo y comunicación interna y externa para la oferta de extensión y acción social; asimismo, la VEAS y el Centro de Calidad y Productividad establecerán una estrategia para la consecución de alianzas con instituciones certificadoras o que ofrecen programas complementarios de interés para la oferta de servicios del CECAPRO.

### **Campo estratégico Consejo Universitario**

Por último, el campo estratégico del Consejo Universitario planteó una mejora enfocada en darle seguimiento a los acuerdos que se toman, para ello se unieron la Secretaría del Consejo Universitario y la Rectoría.

## **Conclusiones**

- Para el año 2021, la Universidad Técnica Nacional trabajará 33 mejoras, 14 de ellas en el campo estratégico administrativo, seis en servicios estudiantiles y docencia, cuatro en investigación, dos en extensión y acción social y una en consejo universitario.
- En los Planes de Mejoras, se establecieron 160 acciones de cumplimiento distribuidas entre las instancias de la Administración Universitaria y las Sedes.
- De las 160 acciones de cumplimiento planteadas, el 53% están programadas para ejecución en el primer semestre del 2021 y el restante 47% para el segundo semestre.

## **Recomendación**

- A las personas titulares subordinadas se les recomienda dar seguimiento a las mejoras planteadas y completar la carpeta electrónica disponible en Google Drive, que permite ordenar las evidencias de las mejoras y facilita el manejo de la documentación.

**Plan de Mejora 2021- Administración Universitaria  
Universidad Técnica Nacional  
Área de Control Interno**

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables	
			Inicio	Finalización		
Establecer acciones integrales entre las Direcciones de Planificación Universitaria, Gestión de Desarrollo Humano y la Dirección General de Administración Universitaria para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el informe DFOE-SOC-IF-00009-2020 de la Contraloría General de la República (CGR).	Dirección de Planificación Universitaria, Dirección de Gestión de Desarrollo Humano y Dirección General de Administración Universitaria.	1	Revisar las acciones necesarias a emprender para atender el informe.	04/01/2021	29/01/2021	DGAU, DGDH y DPU.
		2	Realizar la propuesta de acciones a implementar para atender el informe.	04/01/2021	29/01/2021	DGAU, DGDH y DPU.
		3	Llevar un control sobre el cumplimiento de las acciones propuestas.	04/01/2021	31/08/2021	DGAU, DGDH y DPU.
		4	Realizar un informe final sobre el cumplimiento de las acciones propuestas.	01/09/2021	30/11/2021	DGAU, DGDH y DPU.
Procedimiento de donaciones y producción.	Dirección General de Administración Universitaria y Dirección de Control de Bienes e Inventarios.	1	Revisar la normativa que aplica para la realización de donaciones de producto elaborado internamente.	04/01/2021	26/02/2021	Ana Patricia Barrantes Mora y Xenia Zárate González.
		2	Elaborar el borrador del procedimiento.	01/03/2021	30/04/2021	Xenia Zárate González y Cristian Delgado Castillo.
		3	Enviar el procedimiento para revisión de la Dirección General de Administración Universitaria.	03/05/2021	15/05/2021	Ana Patricia Barrantes Mora.
		4	Revisar el procedimiento y enviar las observaciones.	16/05/2021	30/07/2021	Doris Aguilar Sancho.
		5	Incorporar al procedimiento las observaciones de la DGAU.	02/08/2021	15/08/2021	Xenia Zárate González.
		6	Buscar las firmas del procedimiento.	16/08/2021	31/08/2021	Xenia Zárate González.
		7	Publicar el procedimiento por medio del correo de "Avisos UTN".	01/09/2021	30/09/2021	Xenia Zárate González.

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables	
			Inicio	Finalización		
Elaborar una metodología para la inclusión de criterios ambientales en las compras públicas que realiza la UTN.	Programa de Gestión Ambiental para el Desarrollo Sostenible y Dirección de Proveeduría Institucional.	1	Identificación de materiales y bienes que tienen regulación en aspectos ambientales.	02/02/2021	26/02/2021	Logística-Andrés Araya.
		2	Revisión de la clasificación de catálogos, mediante diagnósticos de los materiales y bienes que la Universidad requiere, que deben cumplir con las regulaciones ambientales. Participar a las Unidades de Gestión Ambiental y Salud Ocupacional que requieren de dichos bienes y materiales.	01/03/2021	30/04/2021	Logística-Andrés Araya.
		3	Elaboración de normativa interna, tomando en cuenta la propuesta del manual de Salud Ocupacional y Ambiente.	04/05/2021	25/06/2021	Logística-Andrés Araya-Control y seguimiento.
		4	Revisión de la Normativa.	06/07/2021	30/07/2021	Logística-Andrés Araya-Control y seguimiento.
		5	Aprobación de la Normativa.	06/07/2021	30/07/2021	Direcciones
		6	Sensibilización a los funcionarios de la importancia.	02/08/2021	31/08/2021	Andrés Araya.
		7	Publicación de la Normativa.	01/09/2021	30/09/2021	Control y Seguimiento.
Normalizar la producción de la serie documental Expedientes de contratación administrativas.	Archivo Institucional y Dirección de Proveeduría Institucional.	1	Análisis del SICOP para revisar los documentos que genera el sistema.	01/02/2021	26/02/2021	Jose Alberto Rodríguez, Laura Espinoza, Gabriela Ávila.
		2	Identificación de documentos que genera el sistema.	01/02/2021	26/02/2021	Jose Alberto Rodríguez, Laura Espinoza, Gabriela Ávila.
		3	Creación de nomenclatura para los que lo requieran.	01/03/2021	30/04/2021	Jose Alberto Rodríguez, Laura Espinoza, Gabriela Ávila.
		4	Lineamientos para la ubicación de los documentos en el expediente electrónico.	03/05/2021	25/06/2021	Jose Alberto Rodríguez, Laura Espinoza, Gabriela Ávila.
		5	Revisión de los	06/07/2021	30/07/2021	Jose Alberto

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables
			Inicio	Finalización	
		lineamientos.			Rodríguez, Laura Espinoza, Gabriela Ávila y Florindo Arias.
		6 Aprobación de los Lineamientos.	06/07/2021	30/07/2021	Florindo Arias.
		7 Publicación de los lineamientos.	03/08/2021	31/08/2021	Gabriela Ávila.
Elaborar unaa propuesta integral para el tramiento del Hostigamiento y Acoso Sexual en la población estudiantil de la UTN.	Dirección General de Asuntos Jurídicos.	1 Realizar un borrador del reglamento.	04/01/2021	04/06/2021	Monica Solano, Abel Chinchilla.
		2 Coordinar con otras áreas relacionadas para revisión y aportes.	05/07/2021	09/09/2021	Monica Solano, Abel Chinchilla.
		3 Aprobación del borrador final por parte del Director de la DGAJ.	10/09/2021	10/10/2021	Jonathan Morales.
		4 Remitir la propuesta al Consejo Universitario.	11/10/2021	11/11/2021	Jonathan Morales.
Revisión y actualización de tablas para el establecimiento de costos para precios finales de libros y publicaciones con sello Editorial UTN	Editorial Universitaria y Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa.	1 Coordinar la formulación de la propuesta para definir el procedimiento para la revisión y actualización de costos de libros y publicaciones de la Editorial Universitaria que se elaboren en el taller de publicaciones del CFPE.	01/02/2021	15/02/2021	Federico Arce y Karen Espinosa.
		2 Elaborar la propuesta.	16/02/2021	26/02/2021	Federico Arce, Karen Espinosa y Emily Paniagua.
		3 Revisión de la propuesta.	01/03/2021	31/03/2021	Francisco González.
		4 Validación de la propuesta.	01/04/2021	14/05/2021	Karen Espinosa y Federico Arce.
Tablero (dashboard) de información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	Dirección de Gestión de Tecnología de la Información y Vicerrectoría de Vida Estudiantil.	1 Reunión de entendimiento de las dependencias involucradas con los usuarios de ambas dependencias.	04/01/2021	26/02/2021	Vicerrectoría de Vida Estudiantil Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		2 Definición de los requisitos necesarios para la construcción del Tablero de Información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	01/03/2021	31/03/2021	Vicerrectoría de Vida Estudiantil Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables	
			Inicio	Finalización		
		3	Elaboración del boceto para la construcción del Tablero de Información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	05/04/2021	15/05/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		4	Aprobación del boceto para la construcción del Tablero de Información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	17/05/2021	31/05/2021	Vicerrectoría de Vida Estudiantil.
		5	Desarrollo de la construcción del Tablero de Información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	01/06/2021	30/09/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		6	Pruebas de solución del Tablero de Información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	01/10/2021	29/10/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información Vicerrectoría de Vida Estudiantil.
		7	Puesta en producción del Tablero de Información de Becas y Beneficios Estudiantiles.	01/11/2021	30/11/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		8	Cierre y entrega de la solución.	01/12/2021	17/12/2021	Vicerrectoría de Vida Estudiantil.
Capacitar a la población estudiantil sobre la normativa institucional que les compete.	Defensoría Estudiantil y Vicerrectoría de Vida Estudiantil.	1	Definir la normativa sobre la que se requiere capacitar a la población estudiantil.	01/01/2021	31/05/2021	Defensoría Estudiantil.
		2	Establecer la propuesta y calendarización de las capacitaciones.	01/04/2021	01/06/2021	Defensoría Estudiantil.
		3	Avalar la propuesta de capacitación y calendarización.	01/06/2021	31/07/2021	Vicerrectoría de Vida Estudiantil.
		4	Implementar las capacitaciones.	01/08/2021	31/12/2021	Defensoría Estudiantil.
Normar lo relacionado con el manejo de pólizas estudiantiles de grupos de representación de la UTN	Dirección de Gestión Financiera y Vicerrectoría de Vida Estudiantil	1	Definir las personas responsables de cada instancia de elaborar la propuesta para normar lo correspondiente al manejo de pólizas estudiantiles de los grupos de representación estudiantil.	01/01/2021	01/02/2021	Vicerrectoría de Vida Estudiantil Dirección de Gestión Financiera.

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables	
			Inicio	Finalización		
		2	Elaborar la propuesta para normar lo correspondiente al manejo de pólizas estudiantiles de los grupos de representación estudiantil.	02/02/2021	30/04/2021	Personal definido por la Vicerrectoría y la Dirección de Gestión Financiera.
		3	Presentar la propuesta ante la Vicerrectora y el Director de Gestión Financiera.	03/05/2021	31/05/2021	Personal definido por la Vicerrectoría y la Dirección de Gestión Financiera.
		4	Comunicar la propuesta ante las instancias que corresponda.	01/06/2021	30/06/2021	Vicerrectoría de Vida Estudiantil Dirección de Gestión Financiera.
Automatización del proceso de Admisión	Dirección de Gestión de Tecnología de la Información y Dirección de Registro Universitario	1	Reunión de entendimiento de las dependencias involucradas.	04/01/2021	26/02/2021	Dirección de Registro Universitario Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		2	Definición de los requisitos necesarios para la construcción del Tablero de Información del proceso de Admisión.	01/03/2021	31/03/2021	Dirección de Registro Universitario Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		3	Elaboración del boceto para la construcción del Tablero de Información del proceso de Admisión.	05/04/2021	15/05/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		4	Aprobación del boceto para la construcción del Tablero de Información del proceso de Admisión.	17/05/2021	31/05/2021	Dirección de Registro Universitario.
		5	Desarrollo de la construcción del Tablero de Información del proceso de Admisión.	01/06/2021	30/09/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		6	Pruebas de solución del Tablero de Información del proceso de Admisión.	01/10/2021	29/10/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información Dirección de Registro

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento		Plazo		Responsables
				Inicio	Finalización	
						Universitario.
		7	Puesta en producción del Tablero de Información del proceso de Admisión.	01/11/2021	30/11/2021	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.
		8	Cierre y entrega de la solución.	01/12/2021	17/12/2021	Dirección de Registro Universitario.
Implementar una herramienta digital para la solicitud, control y seguimiento de las publicaciones que se gestionan para el sitio web, redes sociales y Avisos UTN.	Dirección de Registro Universitario y Dirección de Comunicación Institucional.	1	Confeccionar la herramienta.	18/01/2021	29/01/2021	Gabriela Calvo Morera, Carolina Barquero Contreras.
		2	Validar y aprobar la herramienta.	01/02/2021	05/02/2021	Silvia Murillo Herrera, Gricel Brenes Fernández.
		3	Oficializar la herramienta.	08/02/2021	12/02/2021	Silvia Murillo Herrera, Gricel Brenes Fernández.
		4	Implementar la herramienta.	08/02/2021	12/02/2021	Diego Jiménez Mora, Gabriela Calvo Morera, Beatriz Rojas Gómez y Carolina Barquero Contreras.
Mejorar la gestión relativa al proceso de los Trabajos Finales de Graduación.	Vicerrectoría de Investigación y Transferencia.	1	Establecer un mecanismo para el seguimiento de la participación en la Comisión de Resolución para TFG de forma conjunta con la VDOC.	04/01/2021	18/12/2021	Andrea Barrantes Arrieta.
		2	Proponer material audiovisual que permita la mejor orientación de las personas participantes en los procesos de TFG en relación con el Reglamento.	04/01/2021	18/12/2021	Gabriela Ramírez González/Andrea Barrantes Arrieta.
		3	Diseñar un instrumento que permita el registro de procesos de acompañamiento relativo a los TFG.	04/01/2021	30/06/2021	Andrea Barrantes Arrieta.
		4	Coordinar sesiones conjuntas con la VDOC o las carreras que así lo requieran para la mejor	04/01/2021	18/12/2021	Gabriela Ramírez González/Andrea Barrantes

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables
			Inicio	Finalización	
		gestión de los procesos de TFG.			Arrieta.
Armonizar el proceso de formulación, presentación y aprobación de proyectos de investigación 2021-2022 con el PAO.	Vicerrectoría de Investigación y Transferencia.	1 Establecer sesiones de coordinación y consulta para armonizar el proceso de formulación, presentación y aprobación de proyectos de investigación 2021-2022	04/01/2021	30/06/2021	Juan Esteban Barquero Chanto/Andrea Barrantes Arrieta.
		2 Crear el calendario para la formulación, presentación y aprobación de proyectos de investigación 2021-2022 articulando para ello con la Dirección de Planificación Institucional.	04/01/2021	30/06/2021	Juan Esteban Barquero Chanto/Andrea Barrantes Arrieta.
		3 Validar con la Dirección de Planificación Institucional el Calendario para el proceso de formulación, presentación y aprobación de proyectos de investigación 2021-2022	04/01/2021	30/06/2021	Juan Esteban Barquero Chanto/Andrea Barrantes Arrieta.
Validación del glosario del OEES para ser usado con fines institucionales.	Observatorio sobre Equidad en la Educación Superior y la Dirección de Planificación Universitaria.	1 Sesión de validación 1	01/03/2021	30/03/2021	OEES y DPU.
		2 Incorporación de observaciones y correcciones al glosario.	01/04/2021	28/04/2021	OEES y DPU.
		3 Sesión de validación 2.	01/05/2021	30/05/2021	OEES y DPU.
		4 Incorporación de observaciones y correcciones al glosario.	01/06/2021	28/06/2021	OEES y DPU.
		5 Producto de Glosario validado.	28/06/2021	28/06/2021	OEES y DPU.
Establecer una estrategia para la consecución de alianzas estratégicas con instituciones certificadoras o que ofrecen programas complementarios	Centro de Calidad y Productividad y Vicerrectoría de Extensión y Acción Social.	1 Realizar un inventario de instituciones certificadoras o programas complementarios en el mercado, atinentes al quehacer del CECAPRO de acuerdo a las áreas de desarrollo prioritarias.	15/02/2021	14/05/2021	Gregorio Arce, Luigi Longhi, Arlette Jiménez, Hazel Rojas (CECAPRO) Julio González (VEAS).

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento		Plazo		Responsables
				Inicio	Finalización	
de interés para la oferta de servicios del CECAPRO.		2	Establecer procesos de diálogo para conocer la oferta de estas instituciones.	17/05/2021	30/07/2021	Gregorio Arce, Luigi Longhi, Arlette Jiménez, Hazel Rojas (CECAPRO) Julio González (VEAS).
		3	Llevar a cabo un proceso de negociación con las instituciones de interés y establecer alianzas estratégicas.	03/08/2021	06/12/2021	Gregorio Arce, Luigi Longhi, Arlette Jiménez, Hazel Rojas (CECAPRO) Julio González (VEAS).
Crear una estrategia de mercadeo y comunicación interna y externa para la oferta de extensión y acción social.	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social, Dirección de Comunicación Institucional y Dirección de Mercadeo y Gestión de Ventas.	1	Crear un instrumento para la recopilación de la oferta de extensión y acción social.	04/01/2021	08/01/2021	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social: Nancy Solórzano.
		2	Recopilar y validar la información de la oferta de extensión y acción social	11/01/2021	29/01/2021	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social: Nancy Solórzano/ Direcciones, Centro y Áreas de Extensión y Acción Social
		3	Remitir la información de la oferta de extensión y acción social a las Direcciones de Comunicación y Mercadeo Ventas.	25/01/2021	29/01/2021	Vicerrectoría de Extensión y Acción Social: Nancy Solórzano.
		4	Elaborar una estrategia de mercadeo y comunicación para la promoción, divulgación y venta de la oferta de extensión y acción social.	02/01/2021	03/01/2021	Mercadeo: José Alfredo González M. / Evelyn Miranda Ch. Comunicación: Gricel Brenes Oficinas de Mercadeo y Comunicación de Sedes.

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables
			Inicio	Finalización	
		5 Validar la estrategia de mercadeo y comunicación con la Vicerrectoría y Áreas de Extensión y Acción Social.	02//03/2021	15/03/2021	Mercadeo: José Alfredo González M. / Evelyn Miranda Ch. Comunicación: Gricel Brenes Oficinas de Mercadeo y Comunicación de Sedes Vicerrectoría de Extensión y Acción Social: Nancy Solórzano/ Direcciones, Centro y Áreas de Extensión y Acción Social.
		6 Implementar la estrategia de mercadeo y comunicación para la promoción, divulgación y venta de la oferta de extensión y acción social.	15/03/2021	30/11/2021	Mercadeo: José Alfredo González M. / Evelyn Miranda Ch. Comunicación: Gricel Brenes Oficinas de Mercadeo y Comunicación de Sedes.
		7 Evaluar la estrategia de mercadeo y comunicación para la promoción y divulgación de la oferta de extensión y acción social.	01/12/2021	17/12/2021	Mercadeo: José Alfredo González M. / Evelyn Miranda Ch. Comunicación: Gricel Brenes Vicerrectoría de Extensión y Acción Social: Nancy Solórzano.
Revisión y actualización de políticas, procedimientos, directrices y lineamientos.	Vicerrectoría de Docencia, Departamento de Evaluación Académica, Departamento de Gestión y Evaluación Curricular, Programa de Idiomas para el Trabajo,	1 Priorización de documentos por revisar.	04/01/2021	26/02/2021	VDOC.
		2 Coordinación con instancias involucradas y establecimiento de subcomisiones de trabajo.	04/01/2021	26/02/2021	VDOC.
		3 Análisis y modificaciones.	01/03/2021	31/07/2021	PIFH-PIT-PIAE-DEVA-DGEC-RU-PEA.

Propuesta de mejora	Instancias vinculadas	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables	
			Inicio	Finalización		
	Programa de Integración y Articulación Educativa, Programa Éxito Académico, Programa Institucional de Formación Humanística y Dirección de Registro Universitario.	4	Revisión-valoración de cambios.	02/08/2021	30/09/2021	VDOC
		5	Incorporación de observaciones.	01/10/2021	29/10/2021	PIFH-PIT-PIAE-DEVA-DGEC-RU-PEA.
		6	Solicitud de aval y aprobación en los casos que se requiera.	01/11/2021	30/11/2021	VDOC.
Seguimiento de Acuerdos.	Rectoría y Secretaría Consejo Universitario.	1	Analizar el formato actual del seguimiento de acuerdo para determinar sus mejoras.	02/01/2021	28/02/2021	Ana Luisa Sánchez Morales, Mónica Acuña León y Erika Agüero Ledezma.
		2	Definir el nombre de los responsables de la ejecución de cada acuerdo.	01/03/2021	30/04/2021	Ana Luisa Sánchez Morales, Mónica Acuña León y Erika Agüero Ledezma.
		3	Definir el nivel de cumplimiento de cada acuerdo.	02/01/2021	20/12/2021	Ana Luisa Sánchez Morales, Mónica Acuña León y Erika Agüero Ledezma.
		4	Realizar una revisión mensual del cumplimiento de los acuerdos tomados al mes.	02/01/2021	20/12/2021	Ana Luisa Sánchez Morales, Mónica Acuña León y Erika Agüero Ledezma.

**Plan de Mejora 2021 - Sede de Atenas**  
**Universidad Técnica Nacional**  
**Área de Control Interno**

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsable	
			Inicio	Finalización		
AC-1	Maximizar la eficiencia en las unidades académicas del área de Producción y Gestión Empresarial en la Sede de Atenas.	1	Implementar Programas para el manejo del hato.	1/02/2021	31/07/2021	Milton Gutiérrez Araya
		2	Sensibilizar la comunidad universitaria de las acciones de las Unidades Académicas.	1/03/2021	30/05/2021	Milton Gutiérrez Araya
		3	Rediseñar las áreas de pastoreo de ganado de Leche, Carne y búfalos.	1/04/2021	30/09/2021	Milton Gutiérrez Araya
		4	Establecer las cercas eléctricas en las áreas de pastoreo.	1/03/2021	30/06/2021	Milton Gutiérrez Araya
AC-2	Retomar la presencialidad de los cursos prácticos y laboratorios a través de la implementación de los protocolos universitarios (Debido a la mediación pedagógica).	1	Elaborar el protocolo para impartir cursos prácticos y laboratorios de manera presencial.	1/01/2021	31/01/2021	José Pablo Arguedas
		2	Someter a revisión del protocolo por parte del Área de Salud Ocupacional.	1/01/2021	31/01/2021	José Pablo Arguedas
		3	Presentar el Protocolo ante las Autoridades correspondientes para su aprobación.	1/02/2021	28/02/2021	José Pablo Arguedas, Javier Herrera
		4	Comunicar el protocolo a las áreas competentes para su implementación.	1/03/2021	31/03/2021	José Pablo Arguedas, Javier Herrera
		5	Implementación del protocolo.	1/03/2021	31/03/2021	José Pablo Arguedas, Javier Herrera
AC-3	Fortalecer proyectos de investigación en las áreas estratégicas de la Sede.	1	1 taller general sobre conceptos metodológica, modelaje y bioestadística para proyectos de investigación.	1/03/2021	31/03/2021	Manuel Amador
		2	2 reuniones con investigadores y docentes para reforzar procesos metodológicos y medición de resultados de investigación.	1/02/2021	30/04/2021	Manuel Amador
		3	1 taller de evaluación de resultados de los procesos de	1/11/2021	30/11/2021	Manuel Amador

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsable
			Inicio	Finalización	
		investigación con base en metodología y modelos estadísticos planteados.			
		4 Cartilla publicada sobre elementos básicos de metodología de investigación y aplicación bioestadística en proyectos de investigación.	2/08/2021	30/11/2021	Pedro Sandoval

**Plan de Mejora 2021 - Sede Central**  
**Universidad Técnica Nacional**  
**Área de Control Interno**

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables	
			Inicio	Finalización		
AC-1	Estandarizar los Registros de los Drive para el control de las evidencias de los académicos de la Sede Central.	1	Definir los elementos a incluir en cada unidad académica de acuerdo a la normativa vigente.	18/01/2021	30/04/2021	Dirección de Docencia, Área de Ingenierías, Dirección de Extensión y Acción Social.
		2	Elaboración de un procedimiento estandarizado para la inclusión de los datos.	1/04/2021	25/06/2021	
		3	Aprobación del procedimiento.	5/07/2021	30/07/2021	Coordinador de Extensión y Acción Social. Encargada de Mercadeo y Comunicación. Enlace de Planificación.
		4	Divulgación del procedimiento.	3/08/2021	31/08/2021	Coordinadora de Investigación y Transferencia. Coordinador de Extensión y Acción Social. Coordinadora de Docencia.
		5	Implementación del procedimiento.	1/09/2021	15/11/2021	Gestión Administrativa (Encargado de Salud Ocupacional) y la Coordinadora de Docencia.
AC-3	Desarrollar un protocolo para la operación del Call Center que apoye los procesos sustantivos de la Sede Central.	1	Diagnóstico de las necesidades y recursos disponibles para la implementación del Call Center, Sede Central.	18/01/2021	30/04/2021	Mercadeo y Comunicación, Área de Ciencias Administrativas, Área de Artes y Humanidades, Área de Tecnologías.
		2	Elaboración de un protocolo que defina un manual, índice, preguntas frecuentes, capacitación, etc.	1/04/2021	25/06/2021	
		3	Aprobación del protocolo.	5/07/2021	30/07/2021	Gestión Administrativa (Encargado de Salud Ocupacional), Coordinadora de Docencia, Coordinadora de Vida Estudiantil, Encargada de Mercadeo y Comunicación.
		4	Divulgación del protocolo.	3/08/2021	31/08/2021	Coordinadora de Vida Estudiantil, Coordinadora de Docencia, Coordinador de Gestión Administrativa, Encargada de Mercadeo y Comunicación.

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsables
			Inicio	Finalización	
		5 Implementación de la solución de Call Center, Sede Central.	1/09/2021	15/11/2021	Coordinador de Gestión Administrativa. Coordinador de Extensión y Acción Social. Coordinadora de Vida Estudiantil. Coordinadora de Docencia. Coordinadora de Investigación y Transferencia. Encargada de Mercadeo y Comunicación.
AC-5	Diseñar procedimientos de implementación de los protocolos institucionales para el retorno a la presencialidad.	1 Identificación de los procedimientos para la implementación de protocolos.	18/01/2021	30/04/2021	Dirección Administrativa, Dirección de Vida Estudiantil y Dirección de Investigación.
		2 Diseño de los procedimientos para la implementación de protocolos.	1/04/2021	25/06/2021	
		3 Aprobación de los procedimientos.	5/07/2021	30/07/2021	
		4 Divulgación de los procedimientos.	3/08/2021	31/08/2021	
		5 Capacitación para la implementación de los procedimientos.	1/09/2021	29/09/2021	
		6 Implementación de los procedimientos.	1/10/2021	15/11/2021	

**Plan de Mejora 2021 - Sede de Guanacaste**  
**Universidad Técnica Nacional**  
**Área de Control Interno**

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento		Plazo		Responsable
				Inicio	Finalización	
AC-1	Formular y ejecutar un plan de capacitación para el manejo de plataformas de comunicación digital, que permita al personal de la sede Guanacaste el aprovechamiento continuo de los recursos digitales para el desempeño de sus labores.	1	Elaborar el Plan de capacitación.	15/01/2021	13/02/2021	Roberto Rivera Gutiérrez Mario Gómez Gómez Enma Hernández Wauters Marino Álvarez Jaén Iván Durán Méndez Manrique Chaves Jaén Donald Arguedas Cortés.
		2	Implementar el Plan de capacitación.	1/03/2021	30/11/2021	Roberto Rivera Gutiérrez Mario Gómez Gómez Enma Hernández Wauters Marino Álvarez Jaén Iván Durán Méndez Manrique Chaves Jaén Donald Arguedas Cortés.
		3	Evaluar el alcance del Plan.	1/12/2021	3/12/2021	Roberto Rivera Gutiérrez Mario Gómez Gómez.
AC-2	Realizar una medición anual de la calidad de los servicios estudiantiles que se brinda en la Sede.	1	Enlistar los servicios estudiantiles que se ofrecen en la Sede.	15/01/2021	30/01/2021	Roberto Rivera Gutiérrez Mario Gómez Gómez Marino Álvarez Jaén Enma Hernández Wauters Iván Durán Méndez Donald Arguedas Cortés.
		2	Elaborar diagnóstico y aplicarlo para medir la calidad los servicios estudiantiles que se ofrecen en la Sede.	10/02/2021	15/03/2021	Mario Gómez Gómez Enma Hernández Wauters Marino Álvarez Jaén Iván Durán Méndez Donald Arguedas Cortés.
		3	Analizar los resultados obtenidos.	22/03/2021	5/04/2021	Roberto Rivera Gutiérrez Mario Gómez Gómez Marino Álvarez Jaén Enma Hernández Wauters Iván Durán Méndez Donald Arguedas Cortés.
		4	Realizar los ajustes necesarios en los servicios estudiantiles en la Sede.	6/04/2021	17/12/2021	Mario Gómez Gómez, Enma Hernández Wauters, Marino Álvarez Jaén Marino Álvarez Jaén Iván Durán Méndez Donald Arguedas Cortés.
AC-3	Desarrollar procesos de capacitación, en temática de desarrollo de investigación, dirigida a profesores de las carreras, que mejore las	1	Definición de cursos a impartir.	4/01/2021	6/01/2021	Roberto Rivera Gutiérrez, Vicerrectoría de Investigación.
		2	Coordinación de cursos de capacitación con el CFPTE.	4/01/2021	6/01/2021	Roberto Rivera Gutiérrez.
		3	Divulgación de cursos a impartirse.	7/01/2021	14/01/2021	Roberto Rivera Gutierrez, Mario Gómez.
		4	Inscripción/ matrícula de profesores.	7/01/2021	14/01/2021	Mario Gómez Gómez.

	capacidades de investigación y producción académica.	5	Firma de contratos de los cursos.	18/01/2021	15/10/2021	Lillian Chavez Flores, Mario Gómez Gómez.
		6	Ejecución de cursos.	18/01/2021	18/12/2021	Mario Gómez Gómez.
		7	Entrega de certificados a profesores que aprueben cursos.	18/01/2021	18/12/2021	Lillian Chaves Flores.
		8	Evaluar los resultados obtenidos.	16/11/2021	8/12/2021	Roberto Rivera Gutiérrez, Mario Gómez.

**Plan de Mejora 2021 - Sede del Pacífico**  
**Universidad Técnica Nacional**  
**Área de Control Interno**

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsable	
			Inicio	Finalización		
AC-1	Desarrollar una estrategia que permita minimizar las causas de la deserción ante los efectos de la pandemia.	1	Realizar un cronograma que permita a las personas estudiantes durante la Pandemia, acceder a los diferentes laboratorios de la Sede, para la realización de prácticas y uso de programas especializados de las carreras.	01-01-2021	30-04-2021	Denia Castro Mendoza.
		2	Desarrollar para las personas estudiantes de nuevo ingreso de las carreras, el programa de consejería académica, que le permita un acompañamiento en su proceso de adaptación universitaria.	01-02-2021	30-06-2021	Denia Castro Mendoza.
		3	Realizar actividades virtuales de Inducción al inicio de I cuatrimestre 2021, con el fin de que nuestros estudiantes se adapten mejor a la Vida Universitaria.	18-01-2021	28-02-2021	Silvia Solano Salas.
		4	Realizar actividad virtual de bienvenida a todos los estudiantes, para generar un ambiente de seguridad, tranquilidad y esparcimiento.	18-01-2021	31-01-2021	Silvia Solano Salas.
		5	Desarrollar actividades lúdicas y educativas que permitan a los estudiantes disfrutar de otros espacios que potencien su salud mental.	01-03-2021	30-11-2021	Silvia Solano Salas.
AC-2	Desarrollar una estrategia de mercadeo de la Sede, para el proceso de atracción 2022.	1	Diseñar una campaña de información sobre el proceso de atracción 2022 de la Sede del Pacífico.	15-01-2021	15-02-2021	Ana Lorena Shedden Quirós.
		2	Validar la campaña de atracción con las autoridades de la Sede.	16-02-2021	28/02/2021	Ana Lorena Shedden Quirós.
		3	Ejecutar todas las actividades incluidas en la campaña de atracción.	01-03-2021	29-09-2021	Ana Lorena Shedden Quirós.
		4	Sistematizar los resultados de la campaña enviando los resultados a la decanatura de la Sede.	01-10-2021	30-11-2021	Ana Lorena Shedden Quirós.
AC-5	Elaborar un diagnóstico que	1	Diseñar el instrumento que permita la identificación de las	01-01-2021	28-02-2021	Silvia Ramírez Flores.

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsable
			Inicio	Finalización	
	permite determinar las necesidades de investigación en el Cantón Central de Puntarenas.	necesidades de investigación en el Cantón Central de Puntarenas.			
		2 Aplicar el instrumento a los docentes interesados en desarrollar investigación.	01-03-2021	30-04-2021	Silvia Ramírez Flores.
		3 Presentar a las autoridades de la Sede los resultados para la priorización de temas.	01-08-2021	31-08-2021	Silvia Ramírez Flores.
		4 Coordinar con docentes y directores de carrera la presentación de los proyectos de investigación de acuerdo con los temas prioritarios seleccionados.	01-09-2021	30-11-2021	Silvia Ramírez Flores.

**Plan de Mejora 2021 - Sede de San Carlos  
Universidad Técnica Nacional  
Área de Control Interno**

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsable	
			Inicio	Finalización		
AC-1	Desarrollar un plan de vinculación con el sector productivo de la Región Huetar Norte.	1	Identificación de las agrupaciones productivas regionales.	1/02/2021	1/06/2021	Encargada de Mercadeo y Comunicación. Enlace de Planificación.
		2	Diseño de una campaña de información en redes sociales.	1/02/2021	1/06/2021	Coordinador de Extensión y Acción Social. Encargada de Mercadeo y Comunicación. Enlace de Planificación.
		3	Realización de al menos una actividad de vinculación específica con la agrupación productiva.	1/03/2021	1/11/2021	Coordinadora de Investigación y Transferencia. Coordinador de Extensión y Acción Social. Coordinadora de Docencia.
AC-2	Desarrollar un Plan de Gestión Ambiental en la Sede de San Carlos.	1	Realización de un diagnóstico de la condición base de la Sede.	1/02/2021	1/06/2021	Gestión Administrativa (Encargado de Salud Ocupacional) y la Coordinadora de Docencia.
		2	Identificación de los puntos críticos que se deben mejorar del PGAI.	1/06/2021	31/10/2021	Gestión Administrativa (Encargado de Salud Ocupacional), Coordinadora de Docencia, Coordinadora de Vida Estudiantil.
		3	Desarrollo del plan de gestión ambiental en la Sede de San Carlos.	1/07/2021	30/11/2021	Gestión Administrativa (Encargado de Salud Ocupacional), Coordinadora de Docencia, Coordinadora de Vida Estudiantil.
		4	Elaboración de un informe de resultados sobre el plan de gestión ambiental.	1/11/2021	31/12/2021	Gestión Administrativa (Encargado de Salud Ocupacional), Coordinadora de Docencia, Coordinadora de Vida Estudiantil, Encargada de Mercadeo y Comunicación.
AC-3	Realizar una estrategia de mejora del clima organizacional en la Sede.	1	Creación de una comisión para el análisis y diseño de la estrategia de clima organizacional.	1/02/2021	31/03/2021	Coordinadora de Vida Estudiantil, Coordinadora de Docencia, Coordinador de Gestión Administrativa, Encargada de Mercadeo y Comunicación.

Código	Mejora	Acciones de cumplimiento	Plazo		Responsable
			Inicio	Finalización	
		2 Implementación de la estrategia de clima organizacional.	1/04/2021	30/11/2021	Coordinador de Gestión Administrativa. Coordinador de Extensión y Acción Social. Coordinadora de Vida Estudiantil. Coordinadora de Docencia. Coordinadora de Investigación y Transferencia. Encargada de Mercadeo y Comunicación.
		3 Evaluación de la estrategia de clima organizacional.	1/12/2021	31/12/2021	Coordinadora de Vida Estudiantil, Coordinadora de Docencia, Coordinador de Gestión Administrativa, Encargada de Mercadeo y Comunicación.