



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca

---



## **UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA AUDITORÍA INTERNA**

### **INFORME FINAL**

### **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN, TRASIEGO, RECEPCIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

**INFORME N° ACE-007-2018**

**Agosto, 2019**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca



## Índice General

Índice Tablas .....	iv
Índice de Figuras .....	v
RESUMEN EJECUTIVO .....	vi
1. INTRODUCCION .....	8
1.1 Origen del estudio.....	8
1.2 Objetivos .....	8
1.3 Alcance del estudio.....	9
1.4. Sobre la Comunicación Preliminar y la Conferencia Final. ....	9
1.5 Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar. ....	10
1.6 Estudio realizado de acuerdo con la Normativa.....	11
1.7 Limitaciones y Antecedentes .....	11
1.7.1. Limitaciones.....	11
1.7.2. Antecedentes.....	11
2. RESULTADOS.....	15
2.1 Desactualización de normativa relacionada con los instrumentos de Evaluación .....	15
2.2 Confección y utilización de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con los instrumentos de Evaluación y que no han sido autorizados .....	21
2.3 Revisiones de la calidad de los instrumentos de evaluación .....	25



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

2.4 Vacíos presentados en el proceso de elaboración y aplicación de los instrumentos de evaluación .....	33
2.4.1 Asignación y confección de instrumentos de evaluación .....	35
2.4.2 Diagramación.....	36
2.4.3 Equipo base .....	37
2.4.4 Seguridad en la cadena de custodia de los instrumentos de evaluación .	39
2.4.5 Consumo de papel y desecho de instrumentos de evaluación no aplicados .....	39
2.5. Disponibilidad de los Encargados de Cátedra para la atención de consultas generadas por la aplicación de pruebas escritas.....	44
3. CONCLUSIONES .....	50
4. RECOMENDACIONES.....	52
5- ANEXO (S) .....	54
<b>Anexo No. 1 .....</b>	<b>54</b>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca

---



## Índice Tablas

Tabla 1: Pruebas escritas ordinarias impresas por la UAIE.....	12
Tabla 2: Pruebas Escritas de Reposición Impresas por la UAIE .....	13
Tabla 3: Apelaciones tramitadas.....	25
Tabla 4: Motivos de las apelaciones tramitadas .....	26
Tabla 5: Costo de impresión de Pruebas Ordinarias y Pruebas de Reposición	40
Tabla 6: Instrumentos de Evaluación Impresos versus los Aplicados.....	40



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca

---



## Índice de Figuras

Figura 1: Proceso de elaboración de los instrumentos de evaluación .....	34
Figura 2: Paso 1 - Asignación la elaboración del instrumento .....	35
Figura 3: Paso 2 - Revisión del instrumento .....	37
Figura 4: Paso 3 Reproducción, Distribución y Aplicación del Instrumento .....	38



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## **INFORME N° ACE-007-2018**

**(Al contestar refiérase a este número)**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

En el estudio que realizó la Auditoría se evaluó el control interno en el proceso de elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación, así como la verificación en el cumplimiento de la normativa interna y externa que regula esta actividad. El alcance establecido para el estudio fue el Segundo Cuatrimestre 2018.

Se determinaron oportunidades de mejora en los procedimientos empleados en el proceso de elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación, debido a la antigüedad de la normativa relacionada con este proceso, además que la misma no se ajusta a las necesidades reales y al incremento en el uso de nuevas tecnologías; adicionalmente se encontraron manuales, instructivos y normativa que se han confeccionado a nivel interno en el COA para ordenar sus procesos, no obstante, en su elaboración no se ha considerado la metodología establecida por el CPPI para estos efectos, además que no han sido aprobados por el Consejo de Rectoría.

No existen estrategias y articulación entre los involucrados en la elaboración de los instrumentos de evaluación, lo cual debilita su calidad e incide en los porcentajes de apelaciones que se presentan en las pruebas escritas, además de las consultas que se tramitan al Equipo Base durante el proceso de aplicación de las pruebas.

Se evidenció ausencia de criterios y procedimientos para las distintas actividades de la confección del instrumento de evaluación, cada escuela trabaja de forma separada, comprobando falta de estandarización y uniformidad en las actividades desarrolladas.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca



Existe riesgo de fuga de información debido a la vulnerabilidad en la cadena de custodia del instrumento de evaluación por aplicar, ya que es suministrado en su totalidad y con antelación a los administradores de los CEU, así como al funcionario representante de la escuela que atiende al equipo base en el COA.

Pese a la operación de la figura del “Equipo Base” en el COA para la atención de consultas generadas durante la aplicación de las pruebas escritas, no se tienen definidas las funciones y responsabilidades, no se le ha dotado de los recursos (sistemas o herramientas) de manera que la información que genere sirva de base en el establecimiento de estadísticas para la mejora del proceso, así como para establecer responsabilidades.

En virtud de los resultados determinados en este estudio, se formularon una serie de recomendaciones dirigidas a la Vicerrectora Académica, relacionadas con:

- Revisión integral para la actualización y estandarización de la normativa relacionada el proceso de aplicación de los instrumentos de evaluación;
- Establecimiento de controles para el cumplimiento de la normativa relacionada con instrumentos de evaluación;
- Implementación de estrategias de control de calidad para aplicar a los instrumentos de evaluación;
- Establecimiento de criterios documentados de calidad para la elaboración de instrumentos de evaluación;
- Evaluación de las funciones del equipo base para su oficialización y definición de objetivos y funciones;
- Coordinación del diseño e implementación de una solución informática para el acceso a los instrumentos de evaluación que serán aplicados; establecimiento de estrategias para el cumplimiento de la Política Institucional 69 y
- Recordatorio a los Encargados de Cátedra sobre la atención pronta y oportuna que deben realizar a las consultas planteadas por el equipo base en la aplicación de las pruebas escritas.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050/ San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

**INFORME N° ACE-007-2018**  
**(Al contestar refiérase a este número)**

**INFORME FINAL**

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN, TRASIEGO,  
RECEPCIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE INSTRUMENTOS DE  
EVALUACIÓN**

**1. INTRODUCCION**

**1.1 Origen del estudio**

El estudio se realiza en cumplimiento del Programa de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2018.

**1.2 Objetivos**

**A. Objetivo General**

Evaluar el proceso de elaboración, trasiego, aplicación, custodia, retorno y entrega de los instrumentos de evaluación.

**B. Objetivos específicos**

1. Verificar el cumplimiento de la normativa institucional relacionada con el proceso evaluado, "Protocolo de seguridad para la elaboración, aplicación y trasiego de los Instrumentos de Evaluación", aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión 1287, art. II del 21 de abril del 2003 y en lo que resulte



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

aplicable, el Manual de procedimientos de Centros Universitarios, aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión 1235-2002.

2. Verificar la validez y suficiencia del control interno en el proceso objeto de estudio.

### **1.3 Alcance del estudio**

Segundo Cuatrimestre 2018, comprendido entre los meses de mayo a agosto, con el corte respectivo (cierre de cuatrimestre, 4 meses).

En la elaboración de los instrumentos de evaluación, se revisaron únicamente aspectos concernientes con el control interno y no con su mediación pedagógica.

### **1.4. Sobre la Comunicación Preliminar y la Conferencia Final.**

La convocatoria a esta actividad se realizó de manera formal por medio del oficio AI-154-2019 del 20 de junio del 2019, dirigido a la Vicerrectora Académica, adjuntando el informe en carácter preliminar.

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría a que alude el presente informe, se efectuó el 24 de julio del 2019 en Sala de reuniones de la Vicerrectoría Académica y estuvieron presentes los siguientes funcionarios: Dra. Maricruz Corrales Mora, Vicerrectora Académica; Dra. Yarith Rivera Sánchez, Directora Escuela de Ciencias de la Educación; Sra. Margarita Trejos Monge, Técnico A de la Vicerrectoría Académica, donde se dieron por aceptadas las recomendaciones establecidas en el informe.

Mediante oficio VA-190-19 del 26 de julio del 2019, recibido en la Auditoría el 29 de julio del 2019, se presentan observaciones al Informe Preliminar, las cuales se analizaron con detalle en el ANEXO N° 1 “Análisis de las Observaciones Recibidas de la Administración”.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 1.5 Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar.

Con el fin de prevenir sobre los deberes del jerarca en el trámite de informes y de los plazos que se deben observar, a continuación, se citan los artículos 36 y 38 de la Ley General de Control Interno; así como el artículo 39 sobre las causales de responsabilidad administrativa.

### **Artículo 36.**

*Informes dirigidos a los titulares subordinados*

*Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

*a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*

### **Artículo 38**

*Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.*

*Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.*

*Una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994”.*

### **Artículo 39**

*Causales de responsabilidad administrativa.*

*El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.*

*El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.*

...



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente...”*

## **1.6 Estudio realizado de acuerdo con la Normativa**

El estudio se realizó en cumplimiento con las normas, leyes y reglamentos que para tal efecto rigen los procedimientos de la Auditoría Interna en el Sector Público; y de conformidad con las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” (R-DC-064-2014), publicada en la Gaceta N° 184 del 25 de setiembre de 2014, el Reglamento para el Trámite de Informes de Auditoría y Seguimiento de las Recomendaciones y la Guía de procedimientos de la Auditoría Interna de la Universidad Estatal a Distancia, para ejecutar, controlar y supervisar el proceso de auditoría.

## **1.7 Limitaciones y Antecedentes**

### **1.7.1. Limitaciones**

La normativa que rige el proceso de elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de los instrumentos de evaluación es muy antigua (2003). Se encuentra desactualizada y no incluye aspectos relacionados con el uso de la tecnología en el proceso.

Adicionalmente, existen manuales y procedimientos que se han confeccionado internamente por el Centro de Operaciones Académicas (COA) para ordenar sus procesos, no obstante, los mismos no siguen un criterio establecido por el Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI), además, se encuentran desactualizados y no han sido aprobados.

### **1.7.2. Antecedentes**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Para el período revisado (II Cuatrimestre 2018), en la Unidad de Administración de Instrumentos de Evaluación (UAIE) se tenían los comprobantes respectivos, a saber:

- Acta de Reproducción: Prueba Escrita **1**, Semana **A**, Bloques 1-2-3 y 4
- Respaldo de ensobrado, Prueba Escrita **1**, Semana **A**, Bloques 1-2-3 y 4
- Acta de Reproducción: Prueba Escrita **1**, Semana **B**, Bloques 1-2-3 y 4
- Respaldo de ensobrado, Prueba Escrita **1**, Semana **B**, Bloques 1-2-3 y 4
- Acta de Reproducción: Prueba Escrita **2**, Semana **A**, Bloques 1-2-3 y 4
- Respaldo de ensobrado, Prueba Escrita **2**, Semana **A**, Bloques 1-2-3 y 4
- Acta de Reproducción: Prueba Escrita **2**, Semana **B**, Bloques 1-2-3 y 4
- Respaldo de ensobrado, Prueba Escrita **2**, Semana **B**, Bloques 1-2-3 y 4
- Acta de Reproducción Reposición 1 y 2, Escuela 1 (Escuela de Ciencias de la Administración - ECA)
- Acta de Reproducción Reposición 1 y 2, Escuela 2 (Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades - ECSH)
- Acta de Reproducción Reposición 1 y 2, Escuela 3 (Escuela de Ciencias Exactas y Naturales - ECEN)
- Acta de Reproducción Reposición 1 y 2, Escuela 4 (Escuela de Ciencias de la Educación - ECE)
- Respaldo de ensobrado, Reposición 1 y 2, Bloques 1-2-3 y 4

Los datos procesados no incluyen pruebas de Suficiencia, Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED), Centro de Idiomas y Diferenciados: adventistas, Extranjeros, Especiales, Artículo 48.

Se tienen las siguientes cantidades de pruebas impresas y enviadas por la Unidad de Administración de Instrumentos de Evaluación (UAIE) a los Centros Universitarios para ser aplicados:

**Tabla 1: Pruebas escritas ordinarias impresas por la UAIE  
II Cuatrimestre 2018**

Escuela	Semana A	Semana B	Total general	%
1-ECA	7023	10813	17836	27,60%
2-ECSH	15189	7750	22939	35,50%
3-ECEN	10661	6431	17092	26,45%
4-ECE	4467	2289	6756	10,45%
<b>Total general</b>	<b>37340</b>	<b>27283</b>	<b>64623</b>	<b>100,00%</b>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

**Fuente:** Datos recopilados y procesados por la Auditoría Interna

La tabla anterior muestra que la mayor cantidad de pruebas impresas corresponden a la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH) con un 35.50%, seguido de la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) con un 27.60%, la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN) con un 26.45% y por último la Escuela de Ciencias de la Educación (ECE) con el 10.45% del total.

Las pruebas de reposición aplicadas en el Segundo Cuatrimestre 2018, revelan los siguientes datos:

**Tabla 2: Pruebas Escritas de Reposición Impresas por la UAIE  
II Cuatrimestre 2018**

Escuela	Suma de Total Pruebas	%
1-ECA	1690	32,26%
2-ECSH	1646	31,42%
3-ECEN	1288	24,59%
4-ECE	614	11,72%
<b>Total general</b>	<b>5238</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Datos recopilados y procesados por la Auditoría Interna

De la tabla anterior, se desprende que la escuela que más aplicó pruebas de reposición fue la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) con el 32.26%, seguido de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH) con un 31.42%, la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN) con el 24.59% y la Escuela de Ciencias de la Educación (ECE) con el 11.72%.

La utilización del Sistema de Administración, Reproducción y Control de Instrumentos de Evaluación (SARCIE), ha implementado un sistema de administración que simplifica los procesos de reproducción, administración y control de los instrumentos de evaluación.

La Revista Digital Acontecer<sup>1</sup> (2013), indica sobre el particular:

<sup>1</sup> <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/gestion-universitaria/1913-vice-rectoria-academica-respalda-proyecto-sarcie>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca

---



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*Antes de que el proyecto SARCIE se implementara en la UNED, la institución tenía las siguientes limitaciones y debilidades:*

- 1. Todos los controles que se efectuaban en el Centro de Operaciones, se realizan de forma manual, por lo que aumenta la probabilidad del error humano.*
- 2. La demanda de tiempo y esfuerzo que generaba este tipo de controles, desgastaban al personal, lo cual afectaba el clima organizacional de las unidades.*
- 3. Los datos estadísticos que se solicitaban, se generaban de forma lenta y con una complejidad superior, debido a lo rudimentario del procesamiento de datos por medio de hojas electrónicas.*
- 4. Se presentaban errores en los procesos que generan conflictos en los controles, retrasando los tiempos de respuesta para la entrega de los instrumentos de evaluación.*
- 5. Los costos operativos eran (SIC) altos, dado que se requería de mayor tiempo y horas laborales para realizar las tareas asignadas.*

No obstante, esta Auditoría por medio de su revisión, encontró oportunidades de mejora para las actividades que involucran proceso de elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de los instrumentos de evaluación, que se abarcarán en los siguientes resultados.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 2. RESULTADOS

### 2.1 Desactualización de normativa relacionada con los instrumentos de Evaluación

Se encontraron las siguientes normativas relacionadas con los instrumentos de evaluación:

#### **1) Protocolo de seguridad para la elaboración, aplicación y trasiego de los Instrumentos de Evaluación**

El Protocolo de seguridad para la elaboración, aplicación y trasiego de los Instrumentos de Evaluación fue aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión 1287, Art. II del 21 de abril del 2003, tiene 16 años de vigencia y se encuentra desactualizado por las siguientes razones:

Este protocolo establece en el punto 4.1.1 lo siguiente:

*4.1.1. Elaboración de los Instrumentos de Evaluación.*

**Los procedimientos abajo señalados no se encuentran aprobados hasta el momento, por lo tanto, es un requisito indispensable formalizarlos, para establecer los lineamientos oficiales necesarios.** (lo resaltado no es del original)

*PRCOA01 - Diagramación de Instrumentos de Evaluación y solucionarios*

*PRCOA04 - Trámite para la Administración de Instrumentos de Evaluación*

*PRCOA05 - Reprografía de exámenes, cronogramas y solucionarios de la UNED.*

Es importante aclarar que, de acuerdo a las revisiones realizadas por la Auditoría, los procedimientos antes indicados, nunca fueron implementados y no existen lineamientos oficiales al respecto, por ejemplo, la impresión de los solucionarios en la actualidad no se está realizando, sino que son colgados en la página web para que los estudiantes los accedan.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Del mismo modo, en el punto 4.1.2 el protocolo establece lo siguiente:

*4.1.2. Aplicación de los Instrumentos de Evaluación.*

*Estos procedimientos se encuentran en el Manual de procedimientos de Centros Universitarios, aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión 1235-2002, celebrada el 08 de abril del 2002, artículo 301; y por el Consejo de Centros Universitarios según acta número 42002 del 23 de febrero del 2002, artículo III.*

*PRCEU10 - Trámite trasiego de exámenes para aplicar*

*PRCEU11 - Trámite trasiego de Instrumentos de evaluación calificados*

*PRCEU14 - Trámite para el proceso de aplicación de exámenes*

*PRCEU22 - Trámite trasiego de instrumentos de evaluación que no son exámenes*

No obstante, al revisar el Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios<sup>2</sup> en el Proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación se abarcan los siguientes procedimientos:

*PR-CEU-10 - Determinación de profesores para el cuidado de exámenes*

*PR-CEU-11 - Cambios de sede para aplicación de exámenes*

*PR-CEU-12 - Trásiego de instrumentos de evaluación para aplicar*

*PR-CEU-13 - Aplicación de exámenes (cuido exámenes)*

*PR-CEU-14 - Trásiego de instrumentos de evaluación aplicados*

*PR-CEU-15 - Trásiego de exámenes calificados*

*PR-CEU-16 - Trámite de instrumentos de evaluación que no son exámenes*

*PR-CEU-17 - Apelaciones de instrumentos de evaluación y corrección de promedio final*

*PR-CEU-18 - Aplicación exámenes de reposición y suficiencia*

Como se puede observar, lo que se indica en el Protocolo no coincide con lo que se establece en el Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios, ya que existen procedimientos adicionales a los que originalmente se consignaron.

---

<sup>2</sup> Aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión No. 1522-2008, Art. IV, inciso 4), celebrada el 28 de enero del 2008.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Aunado a lo anterior, el punto 4.2. Normas Generales de seguridad establece que:

*Como resultado de la evaluación de los procesos que se siguen para la elaboración, aplicación y trasiego de los Instrumentos de evaluación, a continuación, se señalan algunas normas de seguridad que se deben seguir para cerciorar la transparencia de los procesos.*

*Con respecto a la elaboración:*

*- Los Tutores o funcionarios responsables de confeccionar los Instrumentos de evaluación deben asegurarse de utilizar una misma computadora con clave de acceso para digitar el documento. **No podrá solicitar la colaboración o contratación de funcionarios de otras dependencias de la UNED para este fin, así como personas ajenas a la Institución.** (el subrayado y la negrita no son del original)*

*· El Tutor o funcionario responsable de la confección del Instrumentos de evaluación debe entregar personalmente el borrador al Encargado de Cátedra. Posterior a ello el Encargado de Cátedra se hará responsable de salvaguardar la confidencialidad del documento.*

Sobre el particular, es costumbre de la ECEN contratar por servicios profesionales la confección de instrumentos de evaluación, tema que fue abordado en el informe ACE-06-2017 emitido por esta Auditoría.

## **2) Instructivo sobre las funciones del profesorado para el cuidado de Pruebas Escritas**

Este instructivo fue aprobado en firme por el Consejo de la Vicerrectoría Académica (CONVIACA) el 21 de marzo del 2007, en sesión 002-2007, Art. III.

Debe ser revisado y actualizado, de acuerdo a los nuevos procedimientos como las aplicaciones informáticas implementadas, así como a las mejores prácticas observadas en los Centros Universitarios (CEU'S), e incorporarlos en el Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios (PR-CEU-13).

## **3) Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios**

Fue aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión No. 1522-2008, Art. IV, inciso 4), celebrada el 28 de enero del 2008.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Los siguientes procedimientos establecidos en el Proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación se encuentran desactualizados:

**PR-CEU-11** - *Cambios de sede para aplicación de exámenes donde se indica que:*

*Paso 1 - El estudiante 8 días antes de la aplicación se presenta en cualquier CEU o al COA y solicita el traslado de sede llenando el formulario denominado "Solicitud de Traslado de Sede", en la que consigna la siguiente información:*

- Nombre del estudiante
- Cédula
- Nombre del CEU al que solicita el traslado
- Código de la o las asignaturas
- Nombre de la o las asignaturas
- Número de teléfono del estudiante
- Bloque y semana en que se aplica

Este proceso actualmente también se puede tramitar en línea, y no es necesario que el estudiante se presente en ningún Centro Universitario para realizarlo.

**PR-CEU-12** - *Trasiego de instrumentos de evaluación para aplicar: en este procedimiento se señala lo siguiente:*

*Paso 1 - El COA envía los exámenes vía correo o transporte interno, bajo las medidas de seguridad dispuestas en el momento, clasificados por semana A y B.*

*Paso 2 - El CEU los recibe y el administrador o funcionario asignado revisa que los sobres no se encuentren alterados.*

*Paso 3 - El administrador o funcionario asignado del CEU coteja de acuerdo con la cantidad de estudiantes matriculados, según el AM.*

*Paso 4 - Si hay faltante se reporta al Centro de Operaciones.*

Es necesario corregir la palabra exámenes y cambiarla por pruebas escritas; además, con motivo de la utilización del Sistema de Administración, Reproducción y Control de Instrumentos de Evaluación (SARCIE), previo al envío de los instrumentos de evaluación se digitan en el sistema, de manera que cuando se reciben en el Centro Universitario, son cotejados contra lo enviado por el



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Centro de Operaciones Académicas (COA), a través del mismo sistema; lo anterior evidencia que el manual se encuentra desactualizado.

Otro de los aspectos observados por esta Auditoría en la visita realizada al Centro Universitario de Alajuela y al Centro Universitario de Palmares<sup>3</sup> para el proceso de aplicación de pruebas, es que, a pesar de contarse con el Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios, específicamente en el Proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación, se emplearon procedimientos diferentes en los centros universitarios visitados por esta Auditoría, como los siguientes:

- Proceso de Aplicación de Pruebas:
  - En el Centro Universitario de Alajuela se le entrega al tutor una bolsa con marcador y borrador para que anote en la pizarra los datos de identificación para que sean consignados por los estudiantes en sus pruebas. Además, se les entrega un documento con las instrucciones que deben seguir durante la aplicación de las pruebas. En el caso de Palmares, no se evidenció que se le entregara al tutor esos suministros, ni el instructivo.
  - En el Centro Universitario de Alajuela, luego de 20 minutos del inicio de la aplicación de las pruebas escritas, se les retira a los tutores los instrumentos sobrantes, y son destruidos por los encargados del Centro Universitario. En el Centro Universitario de Palmares, los sobrantes se entregan hasta el final, cuando el tutor que aplicó las pruebas escritas se presenta a entregar el sobre con los instrumentos aplicados y los no aplicados (sobrantes).

La normativa vigente sobre el proceso de elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación esta desactualizada, y en algunos Centros Universitarios los procedimientos que se siguen no son uniformes, lo cual se debe a la ausencia de controles y seguimiento de los procedimientos, que permitan evaluar los resultados alcanzados en su aplicación, y determinar la necesidad de actualización según los cambios del entorno.

No contar con procedimientos actualizados implica que las tareas que se ejecutan en el proceso de elaboración, trasiego, recepción custodia y entrega de instrumentos de evaluación sean realizadas sin obedecer a criterios previa y formalmente establecidos; las tareas se efectúan de acuerdo con el criterio del

---

<sup>3</sup> Aplicación de Pruebas Escritas #2, Semana A, Bloques 1 y 2 el 24 de noviembre de 2018



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

funcionario, y no se establecen las responsabilidades en la ejecución de las labores, dejando de lado elementos de control interno que contribuyen al logro efectivo y eficiente de los objetivos que se persiguen.

La Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 01 de julio del 2002, establecen lo siguiente sobre el sistema de Control Interno:

(...)

*Artículo 8 — Concepto de sistema de control interno*

*Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

*a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*

(...)

*Artículo 15 — Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

(...)

*b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

*i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*

*ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.*

*iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*

*iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*

*v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.*

Las “Normas de control interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, indican lo siguiente:

*1.2 Objetivos del SCI*

*El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*

*1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI*

*(...)*

*c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.*

## **2.2 Confección y utilización de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con los instrumentos de Evaluación y que no han sido autorizados**

El Centro de Operaciones Académicas (COA) con el fin de ordenar los procesos, confeccionó a nivel interno diversos manuales operativos, instructivos y detalle de funciones para guía de los procesos; no obstante, para su confección, no se ha seguido la metodología establecida por el Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI) en el “Procedimiento para Elaboración de Documentos y Registros”.

Los documentos que ubicó esta Auditoría fueron los siguientes:

### **a) Manual Operativo UAIE**

Este manual operativo fue confeccionado a lo interno del COA, en el 2012. Es necesario que sea actualizado de acuerdo a los cambios incorporados por el uso del SARCIE. Además, que debe dársele formato de acuerdo a lo que establece el CPPI y someterlo a la aprobación del Consejo de Rectoría.

### **b) Manual de Instrucciones de la UCIE**

Este manual operativo fue confeccionado a lo interno del COA, en el 2015. Es necesario que sea actualizado de acuerdo a los cambios incorporados por el uso del SARCIE. Además, debe dársele formato de acuerdo a lo que establece el CPPI y someterlo a la aprobación del Consejo de Rectoría.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

### **c) Instructivo para el proceso de entrega y recepción de Instrumentos de Evaluación**

El COA trabaja con este instructivo, sin embargo, carece de fecha de creación y no ha sido aprobado.

### **d) Procedimiento para la administración de la prueba escrita presencial en la UNED**

El “Procedimiento para la administración de la prueba escrita presencial en la UNED” se encuentra en proceso de revisión en el COA, no obstante, no ha sido validado por el Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI). Además, no incluye lo relacionado con la utilización del SARCIE en el punto VIII Trasiego de las pruebas escritas al Centro de Operaciones Académicas (COA).

Fue suministrado a esta Auditoría el 31 de enero de 2019. Este procedimiento fue realizado por diversas instancias y personas, a saber:

- Ana Lorena Vargas Cubero, Encargada de Cátedra, ECSH
- Juan Carlos Quirós Loría, Encargado de Cátedra, ECE
- Katherine Quesada Selva, Asesora Evaluación de los Aprendizajes, ECA
- Yency Calderón Badilla, Asesora Evaluación de los Aprendizajes, ECEN
- Xinia Quesada Arce, Asesora Vicerrectoría Académica
- Arturo Cascante Picado, Centro de Operaciones Académicas
- Con el aporte de: Administradores de Centros Universitarios y Consejo de Centros Universitarios

### **e. Funciones a realizar por el Facilitador Administrativo durante el Equipo Base**

Este documento fue localizado en Internet<sup>4</sup>, fue realizado en el año 2013 y requiere ser revisado y actualizado. Además, debe ser incorporado en el Procedimiento para la administración de la prueba escrita presencial en la UNED.

---

4

[https://www.uned.ac.cr/academica/images/coa/documentos/documentos\\_para\\_tutores/manual\\_administrativo\\_eqbase.doc](https://www.uned.ac.cr/academica/images/coa/documentos/documentos_para_tutores/manual_administrativo_eqbase.doc)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## **f. Funciones a realizar por el Personal Académico asignado para el Equipo Base**

Este documento fue localizado en Internet<sup>5</sup>, fue realizado en el año 2013 y requiere ser revisado y actualizado. Además; debe ser incorporado en el Procedimiento para la administración de la prueba escrita presencial en la UNED.

La confección y utilización de manuales, instructivos y procedimientos elaborados por el COA relacionados con instrumentos de evaluación, que no han sido aprobados se debe a la carencia de normativa actualizada y elaborada bajo la metodología establecida por el CPPI.

El no haber estandarizado los procedimientos de acuerdo con la metodología establecida por el CPPI, genera desaprovechamiento en el uso de los recursos de la UNED (horas y materiales -horas hombre, papelería, materiales y suministros, entre otros), invertidos en la elaboración de normativa no oficializada.

La Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 01 de julio del 2002, establecen lo siguiente sobre el sistema de Control Interno:

(...)

*Artículo 8 — Concepto de sistema de control interno*

*Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

*a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*

(...)

*Artículo 15 — Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

(...)

---

<sup>5</sup>

[https://www.google.com/url?client=internal-uds-cse&cx=017440403442665186696:5qnadcfbvwu&q=https://www.uned.ac.cr/academica/images/coa/documentos/documentos\\_para\\_tutores/manual\\_eqibase\\_catedra.doc&sa=U&ved=2ahUKEwiw57SdtuniAhWvg-AKHbNABjIQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw305AR6XEitLCcA5QP3hCO0](https://www.google.com/url?client=internal-uds-cse&cx=017440403442665186696:5qnadcfbvwu&q=https://www.uned.ac.cr/academica/images/coa/documentos/documentos_para_tutores/manual_eqibase_catedra.doc&sa=U&ved=2ahUKEwiw57SdtuniAhWvg-AKHbNABjIQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw305AR6XEitLCcA5QP3hCO0)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

b) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

i. *La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*

ii. *La protección y conservación de todos los activos institucionales.*

iii. *El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*

iv. *La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*

v. *Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.*

Las “Normas de control interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, indican lo siguiente:

#### 1.2 *Objetivos del SCI*

*El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

a. *Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*

#### 1.4 *Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI*

*(...)*

c. *La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.*

Por otra parte, el Consejo de Rectoría en la minuta de la Sesión del Consejo de Rectoría No. 348-86 del 25 de marzo de 1986 estableció lo siguiente:

#### *Artículo VIII: Caso de procedimientos escritos*

*Se conoce una comunicación del Lic. Luis Edgardo Ramírez, Auditor Interno, en la que consulta si los procedimientos escritos entran en vigencia en forma inmediata por parte de la dependencia que lo confecciona o deben sufrir algún trámite adicional. Por lo tanto, se considera conveniente, que todos los procedimientos deban ser aprobados por este Consejo, por lo que deberán*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*tomarse las medidas correspondientes para aquellos que todavía no han sido aprobados, se envíen para su ratificación.*

El Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI) estableció el Procedimiento para Elaboración de Documentos y Registros (UNED-CPPI-PN-PR1), aprobado por el Consejo de Rectoría CR.2017.377 en Sesión 1943-2017; Artículo IV; Inciso 1, del 08 de mayo 2017 e indica:

### **2 OBJETIVO**

*Establecer un procedimiento guía para la elaboración, modificación y control de los documentos y registros en todas las áreas y dependencias de la UNED, con el propósito de estandarizar criterios, formatos y terminología desde un enfoque de normalización de procesos.*

### **3 ALCANCE**

*Este procedimiento es aplicable a todas las dependencias de la UNED para los documentos y registros de uso controlado, especialmente aquellos procesos que inciden de manera significativa en la adecuada prestación de los servicios universitarios.*

*La documentación de los procesos debe incluir los aspectos de control interno propios de la gestión de cada dependencia en aras de mantener la transparencia, de cumplir con las normativas de control interno del sector público y de brindar evidencia objetiva en la realización de auditorías internas o externas.*

## **2.3 Revisiones de la calidad de los instrumentos de evaluación**

Los datos suministrados por el Sistema de apelaciones de Instrumentos de Evaluación (SAIE), muestran que se tramitaron las siguientes apelaciones:

**Tabla 3: Apelaciones tramitadas**  
**Sistema de Apelación de Instrumentos de Evaluación (SAIE)**  
**II Cuatrimestre de 2018**

<b>Criterio</b>	<b>ECA</b>	<b>ECE</b>	<b>ECEN</b>	<b>ECSH</b>	<b>TOTAL</b>
Cantidad Apelaciones	492	228	355	607	1682
%	29,25%	13,56%	21,11%	36,09%	100,00%
Afirmativas	263	147	200	398	1008



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

<b>Criterio</b>	<b>ECA</b>	<b>ECE</b>	<b>ECEN</b>	<b>ECSH</b>	<b>TOTAL</b>
%	53,46%	64,47%	56,34%	65,57%	59,93%
Negativas	139	60	96	110	405
%	28,25%	26,32%	27,04%	18,12%	24,08%
Parcial	90	21	59	99	269
%	18,29%	9,21%	16,62%	16,31%	15,99%

**Fuente:** Datos suministrados por el SAIE

Se tramitaron en el II Cuatrimestre 2018, un total de 1682 apelaciones, de las cuales 607 corresponden a la Escuela de Ciencias Sociales Humanidades (ECSH), 492 son de la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA), 355 de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN) y 228 de la Escuela de Ciencias de la Educación (ECE).

Del total de apelaciones recibidas en el SAIE, 1008 fueron afirmativas (59.93%), admitidas parcialmente 269 (15.99%) y 405 fueron negativas (24.08%).

Al revisar los motivos de las apelaciones presentadas en el II Cuatrimestre de 2018 de acuerdo al reporte del SAIE, se evidencia lo siguiente:

**Tabla 4: Motivos de las apelaciones tramitadas  
Sistema de Apelación de Instrumentos de Evaluación (SAIE)  
II Cuatrimestre de 2018**

<b>Motivo Apelación</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
7-Revisión de ítem	490	29,13%
9-Revisión de Instrumento	432	25,68%
6-Nota	363	21,58%
8-Promedio Final	116	6,90%
3-Revisión de promedio	85	5,05%
1-No registrado en el historial	54	3,21%
4-Preguntas sin calificar	45	2,68%
5-Valor en porcentaje	40	2,38%
14-Consulta no clara	37	2,20%
10-Materia no corresponde	20	1,19%
<b>TOTAL</b>	<b>1682</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Datos suministrados por el SAIE



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Del total de las apelaciones tramitadas en el II Cuatrimestre 2018, 490 (29.13%) corresponden al motivo 7 denominado “Revisión de ítem”, relacionadas directamente con las pruebas escritas.

Posteriormente, 432 de esas apelaciones (25.68%) corresponden a “Revisión de instrumento”, que incluyen tanto pruebas escritas, como trabajos y otros que hayan sido asignados a los estudiantes.

En el sitio de internet <https://www.uned.ac.cr/academica/igesca/quienes-somos/quienes-somos> se indica lo siguiente sobre el Instituto de Gestión de la Calidad Académica:

*En el año 2016, en sesión del Consejo Universitario 2502-2016, se decide que el Programa de Autoevaluación Académica (PAA), sea transformado en el Instituto de Gestión de la Calidad Académica (IGESCA), lo anterior ante el crecimiento impacto institucional en sus funciones tanto a nivel nacional como internacional.*

*El Instituto de Gestión de la Calidad Académica (IGESCA) tiene como finalidad el orientar, planear, ejecutar, coordinar y difundir la cultura de la gestión de la calidad académica a nivel institucional, así como coordinar con redes nacionales e internacionales.*

Uno de los objetivos establecidos para el IGESCA<sup>6</sup> es el siguiente:

(...)

*e) Promover la innovación tecnológica en los procesos de gestión de la calidad en procura de su agilización, flexibilización y optimación de resultados, y con ello, elevar los niveles de uso y aplicación de la innovación tecnológica en los procesos de recolección de información para la toma de decisiones en procura de la mejora académica de las carreras y programas de posgrado y programas de extensión de la UNED. Dentro de las funciones asignadas al IGESCA, entre otras se encuentran las siguientes:*

Dentro de las funciones asignadas al área de Evaluación del IGESCA, se tienen las siguientes:

*- Efectúa análisis documental permanente de fuentes tales como instrumentos, estadísticas, tecnologías, normativas, reglamentos entre otros, relacionados con la gestión universitaria para proponer nuevos modelos, metodologías y estrategias de evaluación académica, considerando la realidad socioeconómica y cultural del país, las características de la población estudiantil y la realidad universitaria.*

---

<sup>6</sup> <https://www.uned.ac.cr/academica/igesca/quienes-somos/que-hace-el-igesca>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- *Diseña instrumentos de evaluación relacionados el proceso de evaluación académica.*
- *Brinda asesoría y acompañamiento en el rediseño de los instrumentos de evaluación según los diferentes contextos y poblaciones relacionadas con el quehacer universitario.*

Siendo que el IGESCA es la dependencia que verifica o evalúa la calidad de los instrumentos a nivel interno, esta Auditoría le consultó mediante la nota AI-016-2019 del 07 de febrero de 2019 lo siguiente:

1. *¿Ha realizado el IGESCA alguna gestión en el área académica tendiente a que la aplicación de instrumentos de evaluación (pruebas escritas) sean elaboradas y/o aplicadas utilizando herramientas tecnológicas, con el fin de que los procesos de gestión de la calidad procuren la mejora académica en la UNED?*
2. *¿Cuáles son las acciones que realiza el IGESCA para cumplir con estas funciones?*
3. *¿Son comunicados los resultados de estas funciones por medio de informes a las autoridades competentes?*
4. *¿Cuáles funciones ha realizado el Área de Evaluación relacionado con la revisión de la calidad de los instrumentos de evaluación diseñados por las Escuelas?*
5. *¿Se ha realizado análisis documental de instrumentos de evaluación para proponer nuevos modelos, metodologías y estrategias de evaluación?*
6. *¿Se brinda asesoría y acompañamiento en el rediseño de los instrumentos de evaluación?*

La respuesta se obtuvo por medio de correo electrónico<sup>7</sup> en donde indicaban entre otras cosas lo siguiente:

(...).

*Para finalizar solo queda indicar que el asesoramiento (sic) que se brinda a las dependencias que lo solicitan en cuanto a la elaboración, adecuación y actualización de instrumentos de evaluación, se refieren a los ya mencionados con anterioridad en el presente correo y **no se refieren exactamente a la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes.** (lo resaltado no es del original).*

---

<sup>7</sup> Correo electrónico del 14 de febrero de 2019 remitido por el Lic. Marlon Rojas Sandí, Coordinador del Área de Evaluación Académica.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

La indagación nos llevó, a investigaciones<sup>8</sup> y estudios que diferentes unidades de la UNED han venido desarrollando relacionados con el tema, no obstante, por la ausencia de articulación su puesta en práctica se ha visto limitada. Por ejemplo el estudio CIEI-329-2010<sup>9</sup> denominado “Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes en la UNED” indica lo siguiente:

### **3. Estrategias de seguimiento y control**

*La ausencia de estrategias sistemáticas y permanentes requiere que se valore por la Vicerrectoría Académica y las Escuelas:*

*Contar con una estrategia de control y seguimiento que visualice cada momento en la elaboración del instrumento evaluativo, estableciendo la importancia de:*

- *Controles cruzados y valoración de pares, tanto de sus tutores (as) como de la comisión interna.*
- *Bases de datos centrados en la validación de ítems, instrumentos y errores identificados.*
- *Evaluación de los cursos, como una perspectiva integral del proceso de aprendizaje.*
- *Continuidad de la valoración de las apelaciones como indicadores importantes en el comportamiento de las pruebas, así como los monitoreos desarrollados por las escuelas.*

*Asimismo, se requiere de mecanismos de seguimiento permanentes de la calidad de las evaluaciones considerando:*

- *La evaluación permanente de las pruebas escritas y calidad de las mismas.*
- *Un modelo de realimentación permanente por parte de la cátedra y su equipo de tutores –as- considerando sus opiniones y analizando de forma permanente este tema.*
- *Un sistema de seguimiento por parte de las cátedras en torno a la calidad de prueba y con apoyo de las comisiones de cada escuela.*
- *Fortalecimiento a las comisiones internas mediante el seguimiento aleatorio, capacitación y asesoría.*

---

<sup>8</sup> El Programa de Investigación en Fundamentos de la Educación a Distancia (PROIFED), realizó una investigación denominada Memoria Humana. Como parte del trabajo realizado, se reunió con la Cátedra de Gestión Turística Sostenible, que en ese momento estaba a cargo de la Dra. Hazel Arias Mata, y realizaron una revisión de los asuntos relacionados con la docencia, entre ellas las evaluaciones de los cursos, y juntos construyeron una nueva propuesta para realizar la evaluación de los aprendizajes.

<sup>9</sup> [https://www.uned.ac.cr/viplan/images/ciei/PRODUCTOS\\_CIEI/CIEI-329-2010.pdf](https://www.uned.ac.cr/viplan/images/ciei/PRODUCTOS_CIEI/CIEI-329-2010.pdf).



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

No hay evidencia sobre la existencia e implementación de estrategias sistemáticas, permanente y articuladas para la gestión de la calidad de los instrumentos de evaluación aplicados a los estudiantes de la UNED, con lo que se produce incumplimiento de la Política Institucional No. 69 sobre la calidad académica de dichos instrumentos.

Se aplicó la “Encuesta sobre la percepción del servicio que brinda el Equipo Base en la atención de consultas por la aplicación de pruebas escritas”, manifestando los administradores de CEU lo siguiente sobre los errores presentados en los instrumentos de evaluación:

- *Fe de erratas en caliente (son muchos por bloque).*
- *Son los mismos estudiantes quienes detectan los errores en el momento de la aplicación.*
- *Las quejas son con respecto a los errores en los exámenes (fe de erratas) no contra el equipo base, que siempre realiza lo mejor posible.*
- *Mi respuesta va en dos perspectivas:*

✓ **Si no se permiten errores:**

*En realidad, el equipo base no debería existir.*

*Ya que si no atiende el especialista encargado, lo que se hace es especular y perder tiempo al estudiante y al funcionario.*

*Se debe, desde la Academia, generar un departamento por escuela que revise con el académico especialista, las pruebas, generando espacios de calidad donde las pruebas sean revisadas realmente.*

*Los errores no se están filtrando y pasan por doquier.*

*Según la experiencia en The Open University (Inglaterra) universidad que atienden más de 5 veces la población de la UNED, en una educación a distancia y con diversas sedes internacionales; consulté precisamente del cómo hacían para resolver un error en una prueba con tanta población y la respuesta es “imposible”, “no existen errores en nuestras pruebas”, porque son revisadas por dos unidades de la calidad. “En caso de existir, el puntaje se le otorga al estudiante”*

✓ **Si siguen los errores- y no hay buenos controles.**

*Cualquier pregunta mal planteada o con error, debería dársele el puntaje al estudiante.*

*Que atiendan los especialistas en los equipos base o puedan tomar decisiones con respecto a la prueba.*

- *Aunque se insiste en que la mejor forma es velar por minimizar los errores en las pruebas escritas.*
- *Se debe establecer un protocolo específico para atención de causas de consultas para la mejora continua. Identificado el error corregido el error.*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- *Recomendaríamos valorar la posibilidad de contar con un proceso de evaluación al menos dos veces al año, que nos permita ver el comportamiento en las veracidades (sic) de las respuestas que se nos facilita para la atención de los estudiantes.*
- *Realmente en un supuesto correcto no debería existir equipo base. Los exámenes no deberían presentar los problemas constantes que se presentan. Su calidad se debe mejorar mucho.*

Los comentarios externados por los administradores de los Centros Universitarios anteriormente, evidencian que la queja generalizada, va en contra de los errores que se presentan en las pruebas escritas, indicando que no deberían presentarse si la prueba está bien confeccionada y es sometida a un verdadero proceso de revisión de calidad y mejora continua.

Los errores contenidos en los instrumentos de evaluación, las apelaciones presentadas por los estudiantes y las consultas realizadas al Equipo Base, se deben a la falta de una estrategia oficializada y articulada para la gestión de la calidad de los instrumentos de evaluación.

Las Normas de control interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE) indican lo siguiente:

### **1.2 Objetivos del SCI**

*El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

*a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*

*(...)*

*c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Asimismo, el Manual descriptivo de clases de Puestos<sup>10</sup> de la UNED, indica las funciones claves relacionadas con la evaluación de los aprendizajes de los siguientes funcionarios:

**Profesor Universitario**

- Contribuir con la selección o diseño de modelos de evaluación de los aprendizajes, que apoyen procesos de aprendizajes significativos.
- Integrar, de forma sistémica, procesos de evaluación y mejoramiento en el quehacer académico.

**Profesores Encargados de Cátedra**

Responsabilizarse por la calidad de los instrumentos de evaluación de los aprendizajes, que garanticen validez y confiabilidad en cuanto a los propósitos de los cursos.

Adicionalmente, el citado manual establece la consecuencia del error para los Profesores, Encargado de Programa y Cátedra en los siguientes términos:

**Consecuencia del error**

**Para profesores, Encargados (as) de Programa y Cátedra**

Los errores que se comentan afectan directamente los procesos de enseñanza y aprendizaje, la calidad y oportunidad de los servicios, la oferta institucional, así como puede causar deterioro en la imagen institucional.

Los Lineamiento de Política Institucional 2015 – 2019, aprobados en sesión 094-2015, Art. I, celebrada el 20 de febrero del 2015, indica que:

**Lineamiento 69**

**Deberá mejorarse la calidad académica de los instrumentos de evaluación.** En el caso de las pruebas escritas, considerar aspectos como la claridad de las instrucciones y de la formulación de las preguntas, y la pertinencia con respecto de los contenidos y la orientación del curso; además, deben evitarse las prácticas repetitivas, especialmente en el caso de los exámenes. Deberán asimismo desarrollarse nuevas opciones de evaluación distintas a las tradicionales, que incentiven un aporte riguroso y original por parte de los y las estudiantes, así como procurar innovar –en la medida en que la asignatura lo permita en la forma de administrar las evaluaciones, incluyendo la posibilidad de su aplicación por medios digitalizados. (lo resaltado no es del original)

---

10

<https://www.uned.ac.cr/ejecutiva/images/rechum/MANUAL%20DESCRIPTIVO%20DE%20CLASES%20DE%20PUESTOS%20UNIVERSIDAD%20ESTATAL%20A%20DISTANCIA%20JULIO%202017.pdf>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 2.4 Vacíos presentados en el proceso de elaboración y aplicación de los instrumentos de evaluación

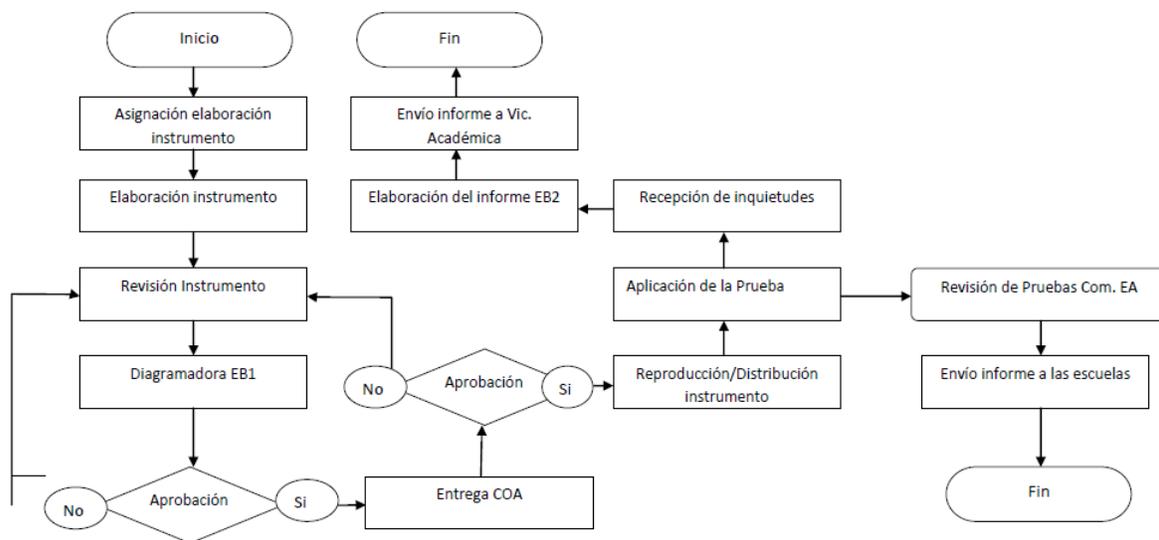
El proceso de elaboración de los instrumentos de evaluación en forma resumida, comprende las siguientes actividades entre otras:

Proceso	Actividades
<b>Asignación y Confección de instrumento de evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación al tutor evaluador o contratación de servicios profesionales.</li> <li>• Elaboración del instrumento y entrega al Encargado de Cátedra.</li> <li>• Encargado de Cátedra lo valida y traslada al Diagramador.</li> </ul>
<b>Diagramación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa el instrumento y le aplica formato, una vez listo, lo traslada al Encargado de Cátedra para validar.</li> <li>• Encargado de Cátedra da el visto bueno.</li> <li>• Diagramadora lo remite al COA para la impresión y distribución.</li> </ul>
<b>Impresión y Distribución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COA recibe el instrumento, y lo revisa, de encontrar errores lo comunica a la diagramadora.</li> <li>• Diagramadora verifica correcciones sugeridas por el COA y se corrige el instrumento.</li> <li>• Se envía a buzón de impresoras los instrumentos para imprimir.</li> <li>• Se imprimen los instrumentos y los sobres, se embalan y se remiten a los CEU para su aplicación.</li> <li>• Con los instrumentos se envía un dispositivo USB a los Administradores de los CEU con todos los instrumentos que serán aplicados en la semana, con una SOLA clave de acceso la cual es suministrada a los administradores el viernes en la tarde, previo a la aplicación de los instrumentos.</li> <li>• Se imprime una copia de los instrumentos y solucionarios por escuela de todos los bloques de semana A o B, se almacenan en un ampo, que es custodiado en el COA y se entrega al profesor que llega a atender el Equipo Base</li> </ul>
<b>Aplicación y Equipo Base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El administrador del CEU recibe las tulas con los instrumentos de evaluación que serán aplicados, más el USB y lo custodia en su oficina.</li> <li>• Se realizan las labores administrativas de coordinación con los profesores asignados al cuidado del examen.</li> <li>• De tener dudas en la aplicación del instrumento, se llama al</li> </ul>

Proceso	Actividades
	<p>Equipo Base para realizar las consultas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Equipo Base recibe la consulta y la tramita, si la puede aclarar directamente lo hace, caso contrario, trata de localizar al Encargado de Cátedra</li> <li>• Se realiza el reporte de incidencias al Director de la Escuela, pero no se anotan todas las consultas de acuerdo al criterio del profesor que cuida el Equipo Base.</li> <li>• No se establece si los Encargados de Cátedra atendieron a tiempo la consulta.</li> <li>• Este reporte de incidencias no sirve de base para generación de estadísticas sobre la calidad de los instrumentos aplicados.</li> </ul>

Este proceso fue esquematizado en el estudio CIEI-329-2010 realizado por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), y se muestra en la siguiente figura:

**Figura 1: Proceso de elaboración de los instrumentos de evaluación**



**Fuente:** CIEI-329-2010 Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes en la UNED

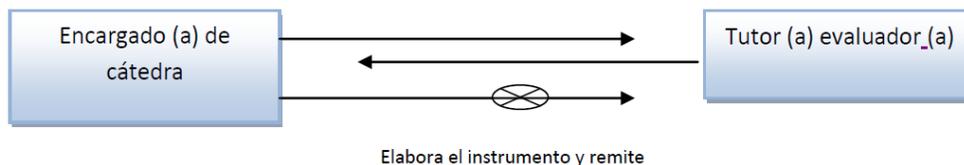
Al segregar el proceso de elaboración de los instrumentos se desprenden los siguientes pasos:

### 2.4.1 Asignación y confección de instrumentos de evaluación

El Encargado de Cátedra asigna la elaboración del instrumento de evaluación al tutor evaluador o bien, contrata servicios profesionales para la confección del instrumento.

Lo anterior se muestra en la siguiente figura:

**Figura 2: Paso 1 - Asignación la elaboración del instrumento**



**Fuente:** CIEI-329-2010 Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes en la UNED.

Una vez que ha sido confeccionado el instrumento de evaluación, es remitido al Encargado de Cátedra.

En este primer paso se presentan los siguientes vacíos:

- No existe en forma oficial un criterio de selección para designar al tutor evaluador, generalmente es asignado de acuerdo a la disponibilidad de la carga académica.
- No existen procedimientos para la asignación de confección de instrumentos de evaluación o la calidad de los mismos.
- El control de la calidad de los instrumentos, el cual incluye la revisión del instrumento, actuando en este proceso las personas encargadas de las cátedras y tutores evaluadores no se encuentra establecido en ningún documento formal.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- Cada Escuela aplica de forma individual los procedimientos que consideran necesario en el proceso de elaboración de los instrumentos de evaluación, es decir, no existe un procedimiento estandarizado.
- Producto de lo anterior, el instrumento de evaluación con cero errores no necesariamente se presenta.

Sobre el primer paso del proceso de confección de los instrumentos de evaluación, el informe CIEI-329-2010 denominado “Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes en la UNED” indica:

*Ello deriva en la sugerencia de la Escuela de Educación de realmente “revisar e investigar si las estrategias de evaluación que se aplican son congruentes con el modelo pedagógico a distancia” (Enc. cátedra, 2009).*

*Así como, contar con la aprobación de los lineamientos institucionales y técnicos que normen a nivel de las escuelas la elaboración de las pruebas, además de las estrategias evaluativas posibles según las particularidades de cada disciplina, de manera que faciliten un lenguaje común, esto implica retomar los esfuerzos desarrollados tanto por las comisiones internas como por la Comisión Institucional de E.A.*

*Estos procesos igualmente deben ir de la mano, de espacios de capacitación a los diferentes responsables del proceso y es importante que tanto la normativa como los procesos de capacitación, involucren a todo el personal docente y no solo los involucrados en el proceso. (pág.41)*

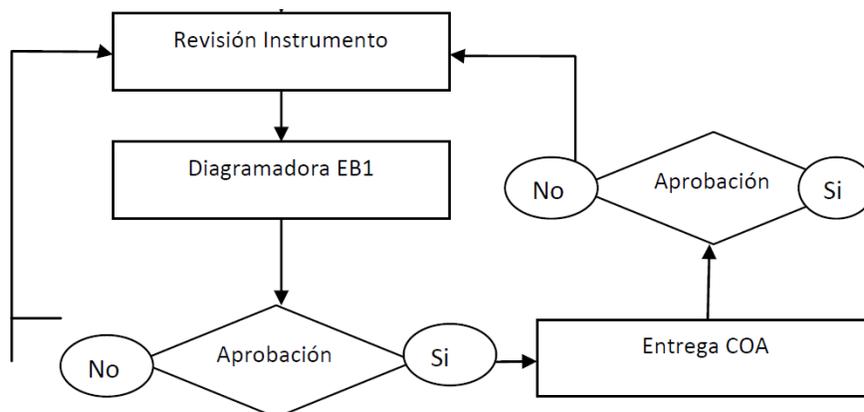
## 2.4.2 Diagramación

La elaboración de los instrumentos de evaluación tiene que ver con la función realizada por las diagramadoras, quienes efectúan una revisión de forma al instrumento remitido por el Encargado de Cátedra; esa labor es también conocida como el Equipo Base de la Escuela.

La labor se caracteriza por apoyar en el formato del instrumento y en la digitación respectiva al encargado (a) de cátedra; su revisión generalmente se centra en función al formato, ubicación de los ítems, faltas ortográficas, entre otros.

Este segundo paso se visualiza en la siguiente figura:

**Figura 3: Paso 2 - Revisión del instrumento**



**Fuente:** CIEI-329-2010 Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes en la UNED

Cuando el instrumento es enviado al COA, se realiza una revisión de forma al instrumento, por ejemplo, que coincidan y sumen los puntos, que las instrucciones sean claras, etc, no obstante, esta función no se encuentra establecida en ningún procedimiento, que valide la función de revisión que realiza el COA.

El principal vacío en el proceso de diagramación es no contar con procedimientos formales para la labor que se realizan en las escuelas, generando que:

- Cada diagramador trabaja de forma independiente por escuela.
- No se siguen procedimientos estandarizados para esta labor.
- Asimismo, la función de revisión del COA, al no encontrarse definida en ningún procedimiento formalmente establecido, podría no ser validada por las Escuelas debido a la competencia de esta instancia para dicha revisión.

### 2.4.3 Equipo base

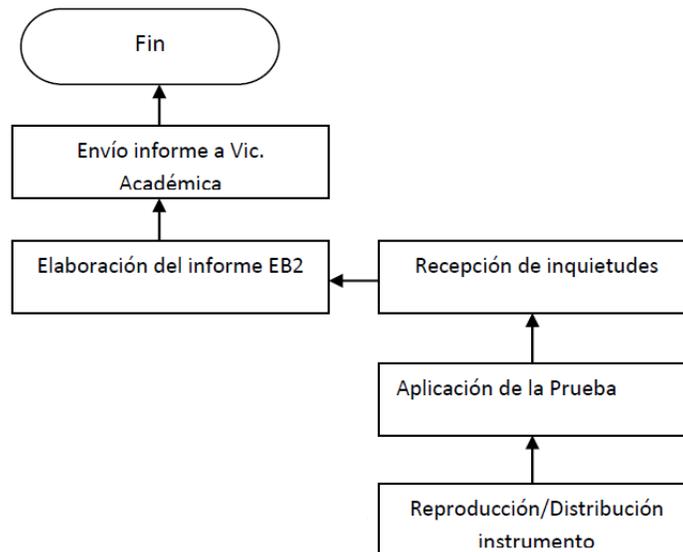
Al momento de la aplicación de los instrumentos de evaluación, se cuenta con la colaboración del Equipo Base en el COA el cual está compuesto por

diferentes tutores asignados por las escuelas, quienes reciben y tramitan las consultas realizadas por los estudiantes en cada centro universitario.

El Equipo Base en caso de no poder responder la consulta, debe comunicarse inmediatamente con la persona responsable de la cátedra.

En la siguiente imagen se visualiza el diagrama del tercer paso:

**Figura 4: Paso 3 Reproducción, Distribución y Aplicación del Instrumento**



**Fuente:** CIEI-329-2010 Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes en la UNED

Se indagó en diferentes instancias (CIDREB, Archivo Institucional, funcionarios del COA, de la Escuela de Administración) sobre la creación del Equipo Base, propósito, funciones, objetivos, no obstante, no se brindó a esta Auditoría la documentación que respalda su creación.

Este proceso presenta vacíos tales como:

- Creación, funciones y responsabilidades del equipo base
- Procedimientos y lineamientos del Equipo base



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- Sistema de gestión, formularios y reportes:
  - El formulario que se confecciona para reportar incidencias o consultas, no contiene información que pueda evidenciar el tiempo transcurrido entre la consulta realizada y la respuesta brindada.
  - No todas las consultas son señaladas en el reporte respectivo, lo cual impide que se puedan determinar estadísticas con datos reales sobre las asignaturas que presentan mayor incidencia en las consultas para efecto de toma de decisiones.

#### **2.4.4 Seguridad en la cadena de custodia de los instrumentos de evaluación**

Se afecta la cadena de custodia del proceso de los instrumentos en los siguientes puntos, y constituye un riesgo potencial de fuga de información en las siguientes actividades:

- Se envía en un USB todas las pruebas escritas (Bloque 1-2-3 y 4) a los administradores de los CEU, otorgando acceso a todas las pruebas que se aplican en horarios y días diferentes.
- Impresión de todos los instrumentos y solucionarios (Bloque 1-2-3 y 4), se archiva en un AMPO y se traslada al tutor que presta colaboración en el equipo base, con todos los instrumentos, aun los que todavía no han sido aplicados.

#### **2.4.5 Consumo de papel y desecho de instrumentos de evaluación no aplicados**

Otro aspecto que interviene en el proceso de elaboración de instrumentos de evaluación, es la impresión y utilización de papel. La sumatoria de las Pruebas Ordinarias más las Pruebas de Reposición aplicadas en el II Cuatrimestre del 2018, presentan los siguientes datos:



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

**Tabla 5: Costo de impresión de Pruebas Ordinarias y Pruebas de Reposición  
II Cuatrimestre 2018**

Tipo de Prueba	Matricula	Total págs.	Total Hojas	Total Resmas	Costo por Resma	Costo (1) TOTAL
ORDINARIOS	64.623	657.775	328.887,5	657,77	¢1.381,40	908.387,28
REPOSICIÓN	5.238	49.734	24.867	49,73	¢1.381,40	68.682,65
<b>TOTAL</b>	<b>69.861</b>	<b>707.509</b>	<b>353.754,5</b>	<b>707,50</b>		<b>977.069,93</b>

**Fuente:** Datos recopilados y procesados por la Auditoría Interna

(1) Costos que no incluye el monto por concepto de toner, mano de obra y las otras pruebas escritas no consideradas en la revisión realizada por la Auditoría.

Se determinó, que de los 64.623 instrumentos de evaluación ordinarios impresos en la UAIE en el II Cuatrimestre 2018, la UCIE recibió para trámite de entrega a los tutores el 77.33% (49974) de la totalidad de instrumentos aplicados, lo que equivale a una diferencia de instrumentos no aplicados de 14.649, representando esta cantidad un 22.67% del total de instrumentos impresos que son desechados, lo anterior se evidencia en la siguiente tabla.

**Tabla 6: Instrumentos de Evaluación Impresos versus los Aplicados  
II Cuatrimestre 2018**

Tipo de Prueba	Pruebas Impresas	Aplicados	Diferencia	%
I Ordinario Semana A	18841	15561	3280	22,39%
I Ordinario Semana B	13042	10503	2539	17,33%
II Ordinario Semana A	18499	13935	4564	31,16%
II Ordinario Semana B	14241	9975	4266	29,12%
<b>TOTALES</b>	<b>64623</b>	<b>49974</b>	<b>14649</b>	<b>100,00%</b>
			22,67%	

**Fuente:** Datos recopilados y procesados por la Auditoría Interna



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Se comprobó que cada Administrador de CEU a los sobrantes de los instrumentos no aplicados les da el fin que considere pertinente, a pesar de que el Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios, en proceso denominado “Aplicación de exámenes” (CÓDIGO PR-CEU-13) indica que

*Los exámenes que sobran se eliminan y se consignan en la boleta de descarte que contiene el nombre de la asignatura y la cantidad respectiva. Luego se archiva el original y se envía copia al Centro de Operaciones Académicas.*

Sobre el particular, los lineamientos de Política Institucional 2015 – 2019, aprobados en sesión 0942015, Art. I, celebrada el 20 de febrero del 2015 indican que:

#### **Lineamiento 4**

*En su gestión administrativa, la UNED partirá del reconocimiento de que la naturaleza y el planeta son finitos, y que esto debe ser tenido en cuenta en el propio funcionamiento de la institución, la cual ha de caracterizarse por una sólida ética ambiental y la promoción de comportamientos, actitudes y formas de gestión que superen los mínimos que la normativa nacional e internacional establecen, de manera que se convierta en un ejemplo para la institucionalidad del país.*

#### **Lineamiento 69**

*Deberá mejorarse la calidad académica de los instrumentos de evaluación. En el caso de las pruebas escritas, considerar aspectos como la claridad de las instrucciones y de la formulación de las preguntas, ¿y la pertinencia con respecto de los contenidos y la orientación del curso; además, deben evitarse las prácticas repetitivas, especialmente en el caso de los exámenes. **Deberán asimismo desarrollarse nuevas opciones de evaluación distintas a las tradicionales**, que incentiven un aporte riguroso y original por parte de los y las estudiantes, **así como procurar innovar –en la medida en que la asignatura lo permitan la forma de administrar las evaluaciones, incluyendo la posibilidad de su aplicación por medios digitalizados.** (lo resaltado no es del original).*

Los aspectos antes detallados en los resultados 2.4.1., 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4 y 2.4.5, se deben a la ausencia de mecanismos de calidad en el proceso de elaboración y aplicación de instrumentos de evaluación, así como de criterios y procedimientos estandarizados que consideren como mínimo:

- Selección de tutor evaluador



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- Calidad esperada de los instrumentos de evaluación
- Otros medios para la aplicación y evaluación del aprendizaje
- Funciones de las diagramadoras de las escuelas
- Potestad del COA, en la revisión y corrección de los instrumentos de evaluación.
- Estándares para el consumo de papel.

El que no se tengan establecidos criterios y procedimientos para los distintos pasos en la confección de las pruebas escritas provoca que cada escuela trabaje por separado, que no exista articulación de las diferentes unidades que apoyan los procesos académicos, además que las funciones sean ejecutadas con base en la experiencia de cada funcionario.

Adicionalmente, facilitar todos los instrumentos de evaluación a los Administradores de los CEU y todos los instrumentos de evaluación más los solucionarios a los funcionarios que integran el equipo base, independientemente del horario y día en que se aplican, obedece a la costumbre que se ha institucionalizado sin medir el riesgo de filtración de la información y la vulneración de la cadena de custodia.

Las Normas de control interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE) indican lo siguiente:

#### **1.2 Objetivos del SCI**

*El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

*a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*

*(...)*

*c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.*

#### **4.1 Actividades de control**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

#### **4.2 Requisitos de las actividades de control**

*Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:*

*b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.*

*e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.*

#### **5.9 Tecnologías de información**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.*

*En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.*

Adicionalmente, el Manual descriptivo de clases de Puestos<sup>11</sup> de la UNED, establece la consecuencia del error para los Profesores, Encargado de Programa y Cátedra en los siguientes términos:

#### **Consecuencia del error**

##### **Para profesores, Encargados (as) de Programa y Cátedra**

*Los errores que se comentan afectan directamente los procesos de enseñanza y aprendizaje, la calidad y oportunidad de los servicios, la oferta institucional, así como puede causar deterioro en la imagen institucional.*

---

11

<https://www.uned.ac.cr/ejecutiva/images/rechum/MANUAL%20DESCRIPTIVO%20DE%20CLASES%20DE%20PUESTOS%20UNIVERSIDAD%20ESTATAL%20A%20DISTANCIA%20JULIO%202017.pdf>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 2.5. Disponibilidad de los Encargados de Cátedra para la atención de consultas generadas por la aplicación de pruebas escritas

Se realizó la visita al Centro de Operaciones Académicas el 01 de diciembre en la aplicación del Segundo Ordinario, Semana B, Bloque 1, con el propósito de conocer el funcionamiento del Equipo Base y se observó que tardaron 2 horas para la atención de una consulta planteada a los representantes de la ECEN, específicamente al Sr. Rodolfo Hernández Chaverrí; recibieron la consulta de una materia de su escuela a las 9 am, y no fue hasta las 11 am que pudieron localizar al Encargado de la Cátedra; esta situación no fue anotada en el Reporte de incidencias del Bloque I enviado por el Equipo Base.

Con el propósito de conocer la percepción del servicio que brinda el Equipo Base, esta Auditoría remitió vía correo electrónico a 18 administradores de CEU la “Encuesta sobre la percepción del servicio que brinda el Equipo Base en la atención de consultas por la aplicación de pruebas escritas”; se obtuvo respuesta de 14 Centros Universitarios (77.77%) y no respondieron 4 de ellos (22.23%).

La pregunta número 4 consultaba: “¿Ha enfrentado dificultades al comunicarse con el Equipo Base para realizar consultas planteadas por los estudiantes?. Las respuestas obtenidas mostraron que 12 (85.71%) administradores de Centros Universitarios manifestaron que sí han tenido dificultades, mientras que sólo 2 (14.28%) indicaron que no han enfrentado dificultades.

Dentro de los comentarios externados por los administradores, están los siguientes:

- *Problemas técnicos con líneas telefónicas*
- *Líneas ocupadas o no ven el correo*
- *No contestan, responden tarde, no saben y se van a consultar al encargado. Los encargados del equipo base llegan tarde.*
- *La persona que atiende muchas veces está limitada a consultar al encargado de cátedra y en algunos casos no se obtiene respuesta.*
- *No contamos con los correos de los equipos base.*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- *Hubo un caso que se llamó por una situación de prueba repetida en II ordinario (el contenido era el mismo del I Ordinario) y el encargado manifestó estar correcta la prueba, donde el estudiante al final tuvo la razón.*
- *La comunicación es clave, ya que la interpretación de lo que manifiesta el estudiante al funcionario y este al equipo base, puede interferir.*
- *La cantidad de correcciones que se dan durante las pruebas, saturan al administrador y sus funcionarios.*
- *El tiempo de respuesta, puede oscilar entre los 20 a 45 minutos muchas veces.*
- *Algunas veces las personas que se nos indican como parte del equipo base, no contestan cuando se les localiza.*
- *En ocasiones no se localiza al encargado de la asignatura.*
- *Algunas veces la comunicación no es la mejor y en ocasiones también no se encuentra al encargado de cátedra para que evacúe las dudas.*
- *En ocasiones informan que no se ubica al encargado de cátedra*
- *Casos esporádicos no contestan el teléfono inmediatamente. Y cuando la persona que contesta el teléfono no es de la materia en consulta, se debe esperar a que contacten al encargado de cátedra, en ocasiones el tiempo de respuesta es muy lento y los estudiantes ya han salido de aplicar examen, cuando llega la respuesta.*
- *En algunas situaciones los teléfonos se encuentran saturados*
- *Muchas de toda índole, no responden, algunas veces las personas que atienden no son las idóneas, envían tarde respuestas y muchas más.*

A la pregunta No. 8 que indicaba: “¿Las consultas planeadas al Equipo Base fueron respondidas con celeridad?; las respuestas obtenidas indican en 8 ocasiones (57.14%) que las consultas no fueron respondidas con celeridad, mientras que 6 (42.85%) respondieron que sí; adicionalmente, los comentarios anotados por los administradores de los CEU sobre esta preguntan son los siguientes:

- *En la mayoría Sí. En algunas veces es necesario hacer llamadas o incluso en algunas se envía la consulta por correo electrónico.*
- *Por lo general es por no encontrar al encargado.*
- *Respuesta fuera de tiempo.*
- *Respondería, algunas veces. Pero como lo mencioné el tiempo varía entre 20 a 45 minutos.*
- *No siempre*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- *Se tarda mucho en brindar una respuesta oportuna al estudiante cuando se trata de dudas de contenido.*
- *Generalmente*
- *En algunos momentos si se responden con la celeridad que se requiere, los cuales son los menos, ya que muchas veces indican devolver la llamada y se tardan en hacerlo.*
- *Se dan las dos opciones depende de quién responda.*
- *En algunos casos sí, pero en la mayoría el tiempo de respuesta es mucho.*

Al generarse consultas al Equipo Base en la aplicación de pruebas escritas, son trasladadas a los Encargados de Cátedra de la respectiva asignatura, no obstante, de acuerdo con lo indicado por los Administradores de CEU estas consultas no son respondidas a tiempo.

Por otra parte, dadas las circunstancias en que opera el Equipo Base, la información que genera no reúne las condiciones para establecer estadísticas sobre el tiempo que transcurre para atención de consultas, ya que el formulario utilizado es manual, no contempla información relacionada con la hora en que se recibe la consulta y la hora en que se responde, y en ocasiones no se incluyen las consultas realizadas.

La creación del equipo base para la atención de consultas en la aplicación de las pruebas escritas se debe a la ausencia de control y seguimiento en el proceso de elaboración de instrumentos de evaluación, y diluye la responsabilidad de los encargados de cátedra.

Situación que no solo afecta la imagen institucional, sino, además, al estudiante, debido a que las consultas realizadas al Equipo base, sin ser atendidas, perjudica directamente el resultado de la nota final en prueba escrita, ya que el estudiante podría presentar el reclamo por la no atención de su consulta y se le tendrían que brindar los puntos de ese ítem.

Finalmente, no se hace responsable a los Encargados de Cátedra por los errores consignados en las pruebas escritas y por la no atención en tiempo, de las consultas planteadas por los estudiantes durante el proceso de aplicación de pruebas.



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

El Estatuto de Personal de la UNED, indica sobre la jornada de los funcionarios lo siguiente:

**ARTÍCULO 22: Funcionarios Excluidos de la Limitación de la Jornada Ordinaria**

*Están excluidos de la limitación de la jornada ordinaria de trabajo, los funcionarios que ocupen puestos de administración superior, dirección o jefatura o que por la especial naturaleza de sus funciones estén incluidos en el artículo 143 del Código de Trabajo.*

**ARTÍCULO 34: Deberes de los Funcionarios**

*Sin perjuicio de los consignados en otras normas aplicables, son deberes de los funcionarios de la UNED los siguientes:*

- a) Prestar servicio en forma regular y continua bajo la dirección de su superior inmediato, durante la jornada laboral, lugar que se le asigne y de acuerdo con la índole de las funciones que se le encomienden y de su ámbito de responsabilidad.*
- b) Ejecutar las labores de su puesto con interés, dedicación y eficiencia;*
- g) Prestar sus servicios aún en horas y días inhábiles, cuando así lo exijan los intereses de la Institución;*

Por su parte, la Oficina Jurídica UNED, mediante el O.J.2019-028 del 30 de enero de 2019 señala lo siguiente:

**1. ¿Deben los Encargados de Cátedra trabajar fines de semana cuando así lo requieran?**

*Conforme al Sistema de Asignación de Tiempos para la Actividad Académica, la carga académica de un encargado de cátedra corresponde a las horas reconocidas por la actividad docente (planeamiento, producción de materiales, docencia) investigación y extensión y las acciones de gestión para la puesta en ejecución de los cursos de pregrado, grado o posgrado asignados y en la atención académica curricular del estudiante.*

*Por otra parte, por la naturaleza y características de las tareas que realizan los encargados de cátedra, se contempla para la fijación de su jornada, lo establecido en el artículo 22 del Estatuto de Personal.*

*Es decir, se considera a estos funcionarios excluidos de la limitación de la jornada ordinaria.*

*Artículo 22: Funcionario Excluidos de la Limitación de la Jornada Ordinaria*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

*Están excluidos de la limitación de la jornada ordinaria de trabajo, los funcionarios que ocupen puestos de administración superior, dirección o jefatura o que por la especial naturaleza de sus funciones estén incluidos en el artículo 143 del Código de Trabajo. (el subrayado no pertenece al original)*

*En resumen, dado que los encargados de cátedra son funcionarios excluidos de la limitación de jornada por la especial naturaleza de sus funciones, podría ser posible que estas personas cuando así fuese necesario trabajasen fines de semana.*

Adicionalmente, El Manual Descriptivo de Clases de Puestos<sup>12</sup> de UNED indica lo siguiente:

***Funciones claves para los Encargados de Cátedra***

*Desarrollar o colaborar en la planificación, ejecución y evaluación de eventos académicos. (lo resaltado no es del original)*

***Condiciones de trabajo para el Encargado de Cátedra***

*La índole de sus funciones puede requerir que se desplace a diferentes zonas del país. Cuando así se requiera, debe participar en los procesos de aplicación de instrumentos de evaluación" (lo resaltado no es del original)*

***Competencias consignadas para el Encargado de Cátedra***

*Competencia: Sentido de Urgencia*

*Grado: Muy alto*

*Indicador de desempeño: Percibe la urgencia real de determinadas tareas y actúa de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo.*

Los aspectos señalados se contraponen a lo normado en la Ley 8292 Ley general de Control Interno en lo siguiente:

***ARTÍCULO 8.- Concepto de sistema de control interno:***

*Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

---

<sup>12</sup> Disponible en:

<https://www.uned.ac.cr/ejecutiva/images/rechum/MANUAL%20DESCRIPTIVO%20DE%20CLASES%20DE%20PUESTOS%20UNIVERSIDAD%20ESTATAL%20A%20DISTANCIA%20JULIO%202017.pdf>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca

---



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- a) *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

### 3. CONCLUSIONES

1. La normativa vigente y aprobada para la elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación está desactualizada, algunos procedimientos fueron emitidos en el 2003. Adicionalmente, existen labores o actividades que no han sido reguladas mediante normativa, por ejemplo, la “Diagramación de Instrumentos de Evaluación y solucionarios”. (Ref. 2.1)
2. En el COA existen manuales, instructivos y normativa que se han confeccionado a nivel interno para el ordenamiento de sus procesos, no obstante, en su elaboración no se consideró la metodología establecida por el CPPI y tampoco han sido aprobados por el Consejo de Rectoría. (Ref. 2.2)
3. La ausencia de estrategias y articulación entre los involucrados en la elaboración de instrumentos de evaluación debilita su calidad, lo cual se ve reflejado en los porcentajes de apelaciones por errores que se presentan en las pruebas escritas y en las consultas que se tramitan ante el Equipo Base, situaciones que no deberían de presentarse si la prueba está bien confeccionada y es sometida a un proceso de revisión de calidad y mejora continua. (Ref. 2.3)
4. Institucionalmente no existen criterios y procedimientos para las actividades relacionadas con la confección de los instrumentos de evaluación, así como las funciones que ejercen los funcionarios involucrados en dicho proceso. Cada escuela trabaja de forma independiente, no hay estandarización ni uniformidad en las actividades desarrolladas.

Adicionalmente, existe vulnerabilidad en la cadena de custodia del instrumento de evaluación por aplicar, ya que es suministrado en su totalidad y antelación, tanto a los encargados de atender el equipo base como al administrador del CEU, lo que origina un riesgo de fuga de información. (Ref. 2.4)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca

---



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

5. En la aplicación de los instrumentos de evaluación se evidencian los errores cometidos en su confección, los cuales generan el planteamiento de consultas por parte de los estudiantes al Equipo Base, no obstante, algunas no son evacuadas en el tiempo apropiado debido a la no localización de los encargados de cátedra.

Para la recepción y canalización de las consultas planteadas por los estudiantes durante las pruebas escritas, se estableció el denominado “Equipo base”, sin que se definieran las funciones, responsabilidades, y se le dotara de los recursos para que la información que genere sirva de base en el establecimiento de estadísticas, insumos de mejora, así como sentar responsabilidades. (Ref. 2.5)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

#### 4. RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en el artículo 22 y el artículo 12 su inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes recomendaciones:

**A la Dra. Maricruz Corrales Mora, Vicerrectora Académica, o a quién ocupe el cargo**

- 4.1 Realizar una revisión integral del Proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación y del Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios, con el propósito de rediseñar, estandarizar y actualizar los procedimientos, estableciendo controles y responsables en las actividades que intervienen: trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación; incorporando los manuales que al respecto ha elaborado el COA. (Ref. 2.1; 2.2)
- 4.2 Establecer controles para el cumplimiento de la normativa (lineamientos manuales y procedimientos) relacionadas con los instrumentos de evaluación, y determinar la necesidad de actualizarlos según los cambios del entorno y mejores prácticas. (Ref. 2.1; 2.2)
- 4.3 Establecer e implementar la estrategia de control de calidad que se aplicará a los instrumentos de evaluación, la cual debe ser sistemática, permanente y articulada. Además, incorporar controles cruzados entre todas las instancias involucradas en la gestión docente. (Ref. 2.3)
- 4.4 Establecer criterios documentados de calidad, que permitan la elaboración de instrumentos de evaluación con el rigor técnico para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, que incluyan:
  - Selección del tutor evaluador
  - Calidad esperada de los instrumentos de evaluación
  - Medios para la aplicación y evaluación del aprendizaje
  - Funciones de las diagramadoras de las escuelas
  - Competencias del COA, en la revisión y corrección de los instrumentos de evaluación. (Ref. 2.4; 2.4.1; 2.4.2)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca

---



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

- 4.5 Realizar la evaluación de las funciones que a la fecha realiza el denominado “Equipo Base” COA, y valorar su oficialización, definiendo sus objetivos y funciones, de manera que la generación de sus insumos se utilice en la gestión de la calidad y mejora continua de los instrumentos de evaluación. (Ref. 2.4; 2.4.3)
- 4.6 Coordinar con el Sr. Rector para que gire instrucciones a la DITIC para el diseño e implementación de una solución informática que controle el acceso a los instrumentos de evaluación que serán aplicados en los Centros Universitarios, de manera que puedan acceder únicamente el Equipo Base para efectos de atención a las respectivas consultas y los Administradores del CEU por la necesidad de imprimirlo en el bloque específico. Este sistema debe contar con pistas de auditoría.  
  
Mientras se implementa la solución informática, se deben mejorar los mecanismos de control necesarios para asegurar la cadena de custodia. (Ref. 2.4; 2.4.4)
- 4.7 Establecer una estrategia en relación con la disminución del consumo de papel, para la elaboración y aplicación de los instrumentos de evaluación, acorde con el Lineamiento de Políticas Institucional 69. (Ref. 2.4; 2.4.5)
- 4.8 Advertir por escrito a los Encargados de Cátedra la obligación que tienen de estar disponibles para atender consultas del Equipo Base en el bloque y semana que se aplican las pruebas escritas de sus distintas asignaturas, esto de acuerdo a lo normado en el Estatuto de Personal. (Ref. 2.5)



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

## 5- ANEXO (S)

### Anexo No. 1

#### Análisis de las observaciones recibidas de la Administración

Valoración de las observaciones recibidas de la Administración al informe en carácter de "Preliminar" "**Evaluación del proceso de elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación**", Código No **ACE-007-2018**; mediante oficio VA-190-19 del 26 de julio del 2019.

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.1</p> <p>Realizar una revisión integral del Proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación y del Manual de Procedimientos de los Centros Universitarios, con el propósito de rediseñar, estandarizar y actualizar los procedimientos, estableciendo controles y responsables en las actividades que intervienen: trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación, incorporando, además, los manuales que al respecto ha elaborado el COA. (Ref. 2.1; 2.2)</p>
Detalle de la observación de la Administración	<p>Esta recomendación no puede verse desligada de la 4.4, dado que en el momento de rediseñar, estandarizar y actualizar lo que compete a la elaboración, trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación, se estarán también estableciendo criterios documentados de calidad, que es lo central en la recomendación 4.4</p> <p>Por tanto, ambas recomendaciones, la Comisión ad hoc las considera una sola, con las salvedades que se indicarán específicamente en la recomendación 4.4</p> <p>En lo referente a la aplicación de esta recomendación, la Comisión ad hoc propone:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar la revisión integral de los diferentes manuales operativos, instructivos y detalle de funciones para guía de los procesos del trasiego, recepción, custodia y entrega de instrumentos de evaluación que actualmente utiliza el COA y en los que intervienen también Escuelas y Sedes Universitarias, en el término de 2 años plazo, con reportes parciales del avance y aprobación cada cuatro meses.</li> <li>b) Ratificar con la debida formalización el no imprimir más los solucionarios de las pruebas escritas, sino que sean publicados en la página web correspondiente, para que el estudiantado pueda acceder a ellos en los plazos que se definan, según las</li> </ol>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

	fechas en que se aplican las diferentes pruebas.					
	c) Aprobar y formalizar los manuales operativos, instructivos y detalle de funciones para guía de los procesos en estudio, siguiendo la metodología establecida por el Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI) y ante el Consejo de Rectoría.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen lo observado y recomendado por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-07-2018.					

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.2</p> <p>Establecer controles para el cumplimiento de la normativa (lineamientos manuales y procedimientos) relacionadas con los instrumentos de evaluación, y determinar la necesidad de actualizarlos según los cambios del entorno y mejores prácticas. (Ref. 2.1; 2.2)</p>
Detalle de la observación de la Administración	<p>En términos de asumir los cambios del entorno y mejores prácticas educativas sobre los procesos de evaluación, se tienen aún bastantes asuntos que discutir y resolver, en términos de la calidad de las pruebas escritas y de la evaluación de los aprendizajes en su conjunto (técnicas, estrategias e instrumentos de evaluación de los aprendizajes), que ocupa la participación de una comisión interdisciplinaria, con el liderazgo que asuman diferentes Cátedras y la participación de direcciones educativas y asesoras de la Vicerrectoría Académica (IGESCA, PACE, CECED, COA), para repensar la evaluación de los aprendizajes en general.</p> <p>Al igual que la primera recomendación, esta 4.2 tampoco puede entenderse y desarrollarse en forma aislada con la 4.3, por cuanto la primera de ellas, se concibe como su visión conceptual y la segunda, como su correspondiente implementación.</p> <p>Este es un tema universidad, enfocado en el área docente a distancia que está contemplado dentro de las necesidades de desarrollo de esta nueva administración y que ha sido motivo de cuestionamiento por parte de especialistas, docentes y hasta estudiantes. Su realización contempla una nueva cultura evaluativa educativa para el área docente, lo que llevará inclusive a la consulta institucional sobre el tema en ámbitos de reflexión y discusión como el próximo Congreso Universitario de la UNED. Así mismo, se hace ver que la institución tiene un grupo de profesionales especializado</p>



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

	<p>en la evaluación, a los que podría conformar como Comisión asesora de esta Vicerrectoría, dado que muchos de ellos, están laborando en diferentes dependencias docentes, desde las cuales pueden aportar e integrar experiencias específicas para la generalización e institucionalización de mejores prácticas.</p> <p>Por tal razón, su diseño e implementación llevará por lo menos 3 años, con reportes parciales de su avance cada medio año, con un trabajo previo de una comisión por conformar de la Vicerrectoría Académica en la que se revise y actualice el material ya existente sobre la formulación de pruebas escritas, y que puede conllevar la mitad de este período, a modo de insumo.</p>					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen lo observado y recomendado por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-07-2018.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.3 Establecer e implementar la estrategia de control de calidad que se aplicará a los instrumentos de evaluación, la cual debe ser sistemática, permanente y articulada. Además, incorporar controles cruzados entre todas las instancias involucradas en la gestión docente. (Ref. 2.3)					
Detalle de la observación de la Administración	Una vez que esa Comisión de Evaluación de los Aprendizajes diseñe los lineamientos, manuales y procedimientos, se deberá pensar en la implementación de estrategias de control de calidad que estén más directamente relacionada con la ejecución que les den las Direcciones educativas de la Vicerrectoría, ya que son las dependencias responsables que certifican el respectivo conocimiento y formación universitaria. Por tanto, las estrategias de control de calidad deberán ser aprobadas desde el CONVIACA y como se sugiere en la recomendación, realizarse en forma permanente y articulada, por lo que se esperaría que las dependencias docentes de la UNED rindan informes periódicos sobre este ejercicio. Para el establecimiento e implementación de tales estrategias de control de calidad, se sugieren de 3 años y medio a 4 años, para su puesta en ejecución.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen lo observado y recomendado por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-07-2018.					



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

<p>Detalle en el Informe Preliminar</p>	<p>Recomendación 4.4 Establecer los criterios documentados de calidad y procedimientos estandarizados de calidad, para el proceso de elaboración de instrumentos de evaluación que incluyan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección del tutor evaluador</li> <li>• Calidad esperada de los instrumentos de evaluación</li> <li>• Medios para la aplicación y evaluación del aprendizaje</li> <li>• Funciones de las diagramadoras de las escuelas</li> <li>• Competencias del COA, en la revisión y corrección de los instrumentos de evaluación. (Ref. 2.4; 2.4.1; 2.4.2)</li> </ul>					
<p>Detalle de la observación de la Administración</p>	<p>En esta recomendación, deben precisarse algunos aspectos para llevarla a cabo. Por ejemplo, no se trata de estandarizar criterios y procedimientos, sino más bien, <b><u>establecer criterios documentados de calidad, que permitan la elaboración de instrumentos de evaluación con el rigor técnico para garantizar la validez y la confiabilidad de los resultados</u></b> (lo resaltado no es del original). Las diferentes áreas del saber no permiten necesariamente una estandarización de instrumentos de evaluación, pero sí criterios que garanticen su calidad técnica, en cuanto a la estructura de ítems, importancia de los contenidos vistos, validez y confiabilidad de los resultados; de ahí la salvedad hecha.</p> <p>Tampoco, es responsabilidad única de esta Vicerrectoría, según nuestra normativa vigente, la selección de los tutores evaluadores, ya que ahí también interviene la Oficina de Recursos Humanos, ni que el COA asuma competencias como el hecho de revisar instrumentos de evaluación en términos generales, que es competencia claramente académica de las Cátedras respectivas. O que se considere como criterio de calidad las funciones de las diagramadoras de las Escuelas, que más bien cumplen con hacer legible y entendible la composición y estructura del instrumento. Podría más bien pensarse en la búsqueda de criterios de calidad para los procesos de diagramación de las pruebas escritas.</p>					
<p>¿Se acoge?</p>	<p>SÍ</p>	<input type="checkbox"/>	<p>NO</p>	<input type="checkbox"/>	<p>Parcial</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Argumento(s) de la Auditoría Interna.</p>	<p>La recomendación se modifica en los siguientes términos: “Establecer criterios documentados de calidad, que permitan la elaboración de instrumentos de evaluación con el rigor técnico para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, que incluyan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección del tutor evaluador</li> <li>• Calidad esperada de los instrumentos de evaluación</li> <li>• Medios para la aplicación y evaluación del aprendizaje</li> <li>• Funciones de las diagramadoras de las escuelas</li> </ul>					



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

	Competencias del COA, en la revisión y corrección de los instrumentos de evaluación. (Ref. 2.4; 2.4.1; 2.4.2)”					
Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.5 Realizar la evaluación de las funciones que a la fecha realiza el denominado “Equipo Base” COA, y valorar su oficialización, definiendo sus objetivos y funciones, de manera que la generación de sus insumos se utilice en la gestión de la calidad y mejora continua de los instrumentos de evaluación. (Ref. 2.4; 2.4.3)					
Detalle de la observación de la Administración	El “equipo base” se ha considerado como un recurso o una estrategia de control en la aplicación de las pruebas escritas durante mucho tiempo en la UNED. Podría bien superarse desde la realización de un estudio funcional que se le aplique por parte del COA más el concurso de las Escuelas, con el que se asesore a la Vicerrectoría para una eventual formulación y aprobación de esta figura operativa. La posibilidad de llegar a un planteamiento serio podría darse en el término de un año y medio, dando así oportunidad de analizar la situación en los tres períodos académicos claves de un año lectivo.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen lo observado y recomendado por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-07-2018.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.6 Coordinar con la DITIC el diseño e implementación de una solución informática que controle el acceso a los instrumentos de evaluación que serán aplicados en los CEU's, de manera que puedan acceder únicamente el Equipo Base para efectos de atención a las respectivas consultas y los Administradores de CEU por la necesidad de imprimirlo en el bloque específico. Este sistema debe contar con pistas de auditoría. Mientras se implementa la solución informática, se deben mejorar los mecanismos de control necesarios para asegurar la cadena de custodia. (Ref. 2.4; 2.4.4)					
Detalle de la observación de la Administración	Con sumo respeto, llamamos la atención a esta Auditoría en esta recomendación, dado que excede las competencias de la dependencia, pues es solo a la administración que le compete decidir o no el acto de coordinar, para diseñar e implementar una solución informática. Entendemos la necesidad de levantar un sistema informativo que facilite las funciones de apoyo de la figura del “equipo base”. Y por eso, aprobamos que la recomendación					



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

	debería más bien ser, el mejorar los mecanismos de control necesarios para asegurar la cadena de custodia de los instrumentos, lo cual pensamos que podría alcanzarse en el término de año y medio. No obstante, es interés de esta Vicerrectoría apoyar la sistematización automática de procedimientos, por lo que igualmente se piensa integrar en esta mejora, la asesoría e implementación de José Pablo Cháves, con el fin de que nos pueda ofrecer alguna solución informática de respaldo, trazabilidad y apoyo específico hacia poblaciones estudiantiles privadas de libertad.					
¿Se acoge?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	<p>Se hace la observación en la conferencia del informe, que la Vicerrectoría Académica, al ser la solicitante de la solución informática a que se refiere la recomendación, tiene la potestad de coordinar los requerimientos y especificaciones de dicha solución; no obstante, con el fin de mejorar la recomendación de acuerdo al aporte realizado, se acoge parcialmente la observación y se modifica la recomendación en los siguientes términos:</p> <p>“Coordinar con el Sr. Rector para que gire instrucciones a la DITIC para el diseño e implementación de una solución informática que controle el acceso a los instrumentos de evaluación que serán aplicados en los CEU’s, de manera que puedan acceder únicamente el Equipo Base para efectos de atención a las respectivas consultas y los Administradores de CEU por la necesidad de imprimirlo en el bloque específico. Este sistema debe contar con pistas de auditoría. Mientras se implementa la solución informática, se deben mejorar los mecanismos de control necesarios para asegurar la cadena de custodia. (Ref. 2.4; 2.4.4).”</p>					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.7 Establecer una estrategia en relación con la disminución del consumo de papel, para la elaboración y aplicación de los instrumentos de evaluación, acorde con el Lineamiento de Políticas Institucional 69. (Ref. 2.4; 2.4.5)
Detalle de la observación de la Administración	El consumo de papel y el desecho del no empleado para pruebas escritas ha sido preocupación de las sedes y de esta Vicerrectoría. Hay un asunto de análisis al respecto que interesa tomarse seriamente, por cuanto la capacidad instalada local de las sedes para hacerse cargo responsablemente del desecho de papel de pruebas escritas es más propicio que transportar de nuevo el papel expandido en su forma triturada. Esta situación se calcula que puede resolverse en el término de un año, con una directriz de parte



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

	de esta Vicerrectoría y en vinculación directa con el Programa de Reciclaje institucional, con el que se permita levantar actas oficiales para la eliminación oficiales de las pruebas por Sede y co-responsabilizar a las sedes a que asuman el correspondiente desecho a conveniencia, con los suficientes criterios de seguridad del caso.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen lo observado y recomendado por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-07-2018.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.8 Advertir por escrito a los Encargados de Cátedra la obligación que tienen de estar disponibles para atender consultas en el bloque y semana que se aplican las pruebas escritas de sus distintas asignaturas, esto de acuerdo a lo normado en el Estatuto de Personal. (Ref. 2.5)					
Detalle de la observación de la Administración	Esta recomendación debe analizarse con respecto a la 4.5, porque de insistir en la figura del “equipo base” como actor funcional importante del proceso evaluativo, es este grupo de representantes por dependencia docente el que debe estar directamente atendiendo las consultas en el bloque y semana que corresponda a las asignaturas evaluadas y el resto de Encargados de Cátedra es solo estar disponibles, en caso de presentarse dudas adicionales a las que pueda evacuar o resolver el “equipo base”. Dentro de una visión integral de la evaluación de los aprendizajes y asumiendo que ésta mejore dentro de lo que pueda establecerse en las recomendaciones 4.2 y 4.3, efectivamente el cumplimiento en el seguimiento y la atención de la calidad en ejecución de los procesos evaluativos debe ser responsabilidad directa de las personas Encargadas de Cátedra, que quienes como autoridades en ese cargo, deben estar disponibles para atender dudas que sus propias pruebas presenten. Por tanto, se procurará incluir esta advertencia como parte del procedimiento necesario que conlleve las buenas prácticas institucionales en la evaluación de los aprendizajes.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	La recomendación se modifica en los siguientes términos:  “Advertir por escrito a los Encargados de Cátedra la obligación que tienen de estar disponibles para atender consultas del Equipo Base en el bloque y semana que se aplican las pruebas escritas de sus					



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo.474-2050/San Pedro Montes de Oca

---



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

	distintas asignaturas, esto de acuerdo a lo normado en el Estatuto de Personal. (Ref. 2.5)”
--	---